

RÈGLEMENT N° 03/2003/CM/UEMOA établissant les règles relatives aux compensations pour refus d'embarquement des passagers et pour annulation ou retard important d'un vol

LE CONSEIL DES MINISTRES DE L'UNION ÉCONOMIQUE ET MONÉTAIRE OUEST AFRICAINE (UEMOA)

Vu le Traité de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA) notamment en ses articles 4, 6, 16, 20, 21, 23, 25, 26, 42 à 46, 101 à 102,

Vu le Protocole Additionnel n° II relatif aux politiques sectorielles de l'UEMOA, notamment en ses articles 7 et 8,

Vu le Règlement n° 06/2002/CM/UEMOA du 27 juin 2002 relatif à l'agrément de transporteur aérien au sein de l'UEMOA,

Vu la Décision n° 08/2002/CM/UEMOA du 27 juin 2002 portant adoption du programme commun du transport aérien des Etats membres de l'UEMOA,

Considérant la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929 et tous les instruments juridiques internationaux la modifiant ;

Considérant les principes et les objectifs de la Convention relative à l'Aviation Civile Internationale signée à Chicago, le 07 décembre 1944 ;

Considérant que le refus d'embarquement et l'annulation ou le retard important d'un vol sont des actes préjudiciables aux intérêts des usagers ;

Considérant la nécessité de garantir un niveau élevé de protection des passagers.

Vu l'avis en date du 19 mars 2003 du Comité des Experts statutaire ;

Sur proposition de la Commission de l'UEMOA.

EDICTE LE RÈGLEMENT DONT LA TENEUR SUIT :

Article premier : Définitions

Aux fins du présent Règlement, on entend par :

a) Commission : la Commission de l'Union prévue à l'article 26 du Traité de l'UEMOA ;

b) Conseil : le Conseil des Ministres de l'Union prévu à l'article 20 du Traité de l'UEMOA ;

c) Destination finale : destination figurant sur le billet présenté à l'enregistrement ou, s'il y a plusieurs vols successifs, sur le coupon correspondant au dernier vol. Les vols de correspondance qui peuvent être effectués sans difficultés, même si le refus d'embarquement a provoqué un retard, ne sont pas pris en considération ;

d) Etat membre : l'Etat partie prenante au Traité de l'UEMOA tel que prévu par le préambule de celui-ci ;

e) Refus d'embarquement : refus par le transporteur aérien d'embarquer des passagers qui cumulativement disposent d'un billet en cours de validité, d'une réservation confirmée pour le vol concerné et se sont présentés à l'enregistrement dans les délais et conditions requis ;

f) Réservation confirmée : fait qu'un billet, vendu par le transporteur aérien ou par son agent de voyage agréé :

- précise le numéro, la date et l'heure du vol,

- porte dans le cadre réservé à cet effet la mention « OK » ou toute autre mention ou moyen, par lesquels le transporteur aérien indique qu'il a enregistré et expressément confirmé la réservation ;

g) transporteur aérien : une entreprise de transport aérien exploitant des droits de trafic à destination, en provenance et à l'intérieur des Etats membres de l'UEMOA ;

h) UEMOA : l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine ;

i) Union : l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine ;

j) Vol régulier : vol qui présente les caractéristiques suivantes :

- effectué, à titre onéreux, au moyen d'aéronefs destinés à transporter des passagers et du fret et/ou du courrier, dans des conditions telles que, sur chaque vol, des places sont mises à la disposition du public, soit directement par le transporteur aérien, soit par ses agents agréés,

- organisé de façon à assurer la liaison entre deux points ou plus :

- soit selon un horaire publié ;

- soit avec une régularité ou une fréquence telle qu'il fait partie d'une série systématique évidente ;

k) Vol sursréservé : vol sur lequel le nombre de passagers disposant d'une réservation confirmée et se présentant à l'enregistrement dans les délais et conditions requis dépasse le nombre de sièges disponibles ;

l) Volontaire : personne qui, disposant d'une réservation confirmée et, s'étant présentée à l'enregistrement dans les délais et conditions requis, est prête à céder, lorsque le transporteur aérien en fait la demande, ladite réservation en échange d'une compensation ;

Article 2 : Champ d'application

Le présent Règlement établit les règles minimales applicables aux passagers refusés à l'embarquement d'un vol régulier sursréservé et aux passagers victimes d'un vol annulé ou objet d'un retard important pour lesquels ils disposent d'un billet en cours de validité et ayant fait l'objet d'une confirmation de réservation, au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre, et ce quels que soient l'Etat dans lequel est établi le transporteur aérien, la nationalité du passager ainsi que le lieu de destination.

Article 3 : Règles d'embarquement

1. Le transporteur aérien doit fixer les règles qu'il suivra pour l'embarquement des passagers dans le cas d'un vol sursuré. Il notifie ces règles et toutes les éventuelles modifications à l'État membre concerné et à la Commission, qui les mettra à la disposition des autres États membres. Les éventuelles modifications entreront en vigueur un mois après la notification des transporteurs aériens.

2. Les règles visées au paragraphe 1 ci-dessus sont mises à la disposition du public dans les agences et les comptoirs d'enregistrement du transporteur aérien de manière visible, accessible et lisible.

3. Les règles visées au paragraphe 1 ci-dessus doivent prévoir un recours à des volontaires disposés à renoncer à l'embarquement.

4. En tout état de cause, le transporteur aérien doit prendre en considération les intérêts des passagers devant être acheminés en priorité pour des raisons légitimes, tels que les personnes à mobilité réduite et les enfants non accompagnés.

Article 4 : Compensations financières en cas de refus d'embarquement

1. En cas de refus d'embarquement, le passager a le droit de choisir l'une des compensations ci-après :

- le remboursement sans pénalité du prix du billet dans les meilleurs délais pour la partie du voyage non effectué ;

- le réacheminement dans les meilleurs délais jusqu'à la destination finale ou,

- le réacheminement à une date ultérieure à la convenance du passager.

2. Indépendamment du choix effectué par le passager dans le cas visé au paragraphe 1 ci-dessus, le transporteur aérien doit payer, immédiatement après le refus d'embarquement, une compensation minimale, égale à :

- 100 000 F CFA au passager en classe économique et 200 000 F CFA au passager en classe affaires pour les vols de 2 500 kilomètres au plus ;

- 400 000 F CFA au passager en classe économique et 800 000 F CFA au passager en classe affaires pour les vols de plus de 2 500 kilomètres, compte tenu de la destination finale prévue dans le billet.

3. Lorsque le transporteur offre un réacheminement jusqu'à la destination finale sur un autre vol dont l'heure d'arrivée n'excède pas celle programmée pour le vol initialement réservé de trois heures dans le cas des liaisons allant jusqu'à 2 500 kilomètres et de cinq heures dans le cas des liaisons de plus de 2 500 kilomètres, les compensations prévues au paragraphe 2 ci-dessus, sont réduites de moitié par la compagnie.

Les distances indiquées aux paragraphes 2 et 3 ci-dessus sont mesurées en fonction de la méthode de la distance du plus grand cercle (route orthodromique).

4. En tout état de cause, les montants des compensations sont limités au prix du billet correspondant à la destination finale.

Les compensations doivent être payées en espèces ou, en accord avec le passager, en bons de voyage et/ou autres services.

5. Au cas où, sur un vol sursé, le passager accepte de voyager dans une classe inférieure à celle pour laquelle le billet a été payé, il a droit au remboursement de 50 % du plein tarif.

6. Le transporteur aérien n'est pas tenu au paiement d'une compensation de refus d'embarquement lorsque le passager voyage gratuitement ou à des tarifs réduits non disponibles directement ou indirectement au public.

Article 5 : Compensation dans le cadre d'un voyage à forfait

En cas de refus d'embarquement sur un vol commercialisé dans le cadre d'un voyage à forfait, le transporteur aérien est tenu d'indemniser l'organisateur du voyage qui devra à son tour indemniser le passager.

Article 6 : Compensations en cas d'annulation d'un vol

En cas d'annulation d'un vol, les dispositions suivantes s'appliquent, sauf si le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages prouve que cette décision n'a été motivée que par des circonstances exceptionnelles n'engageant ni sa responsabilité, ni celle de son sous-traitant.

1. Lorsque, avant l'heure initiale prévue de départ, un transporteur aérien ou un organisateur de voyages annule ou prévoit raisonnablement d'annuler un vol, il met tout en œuvre pour prendre contact avec les passagers concernés et convenir avec eux des conditions dans lesquelles ils accepteraient de renoncer à leur réservation confirmée. Au strict minimum, les passagers se voient offrir le choix entre :

a) le remboursement intégral du billet, au tarif auquel il a été acheté, pour la ou les parties du voyage non effectué et pour la ou les parties du voyage déjà effectué et devenu inutile par rapport à leur plan de voyage initial, ainsi qu'un vol retour vers leur point de départ initial dans les meilleurs délais ;

b) un réacheminement vers leur destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais, ou

c) un réacheminement vers leur destination finale dans les conditions de transport comparables à une date à leur convenance.

2. Les passagers avec lesquels le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages ne parvient pas à un accord conformément aux dispositions du paragraphe 1 ci-dessus et qui se présentent à l'enregistrement conformément aux dispositions de l'article 3, paragraphe 1 ci-dessus, se voient offrir la compensation et l'assistance offertes en cas de refus d'embarquement, comme spécifié aux articles 4 et 5 ci-dessus.

Article 7 : Compensations en cas de retard important de vol

Lorsqu'un transporteur aérien ou un organisateur de voyages prévoit raisonnablement qu'un vol sera retardé, par rapport à l'heure de départ initialement prévue, d'au moins trois heures pour les vols de moins de 2500 kilomètres et d'au moins cinq heures pour les vols de 2500 kilomètres ou plus, les passagers se voient offrir l'assistance prévue conformément aux dispositions de l'article 8 ci-dessous.

En tout état de cause, cette assistance est proposée au plus tard dans les trois heures suivant l'heure de départ prévue dans le cas d'un vol de moins de 2500 kilomètres, et au plus tard dans les cinq heures suivant l'heure de départ initiale prévue dans le cas d'un vol de 2500 kilomètres ou plus.

Lorsqu'un transporteur aérien ou un organisateur de voyages prévoit raisonnablement qu'un vol sera retardé de trois heures ou plus par rapport à l'heure de départ initiale prévue, il offre immédiatement aux passagers handicapés et à leurs accompagnateurs, ainsi qu'aux autres passagers à mobilité réduite et aux enfants non accompagnés l'assistance prévue conformément aux dispositions de l'article 8 ci-dessous ainsi que toute autre forme d'assistance nécessaire pour répondre aux besoins particuliers de ces passagers.

Article 8 : Autres compensations

1. Outre les compensations minimales prévues à l'article 4 ci-dessus, le transporteur aérien offre par ailleurs gratuitement, aux passagers refusés à l'embarquement :

a) le coût d'une communication téléphonique et/ou d'un message adressé par télex/télocopie ou courrier électronique au lieu de destination ;

b) la possibilité de se restaurer suffisamment compte tenu du délai d'attente ;

c) l'hébergement dans un hôtel au cas où les passagers se trouveraient bloqués pour une ou plusieurs nuits.

2. Lorsqu'une ville ou une région est desservie par plusieurs aéroports et qu'un transporteur aérien propose à un passager refusé à l'embarquement un vol en direction d'un autre aéroport que celui réservé par le passager, les frais de déplacement entre les aéroports de remplacement ou vers une destination de rechange toute proche, convenue avec le passager, sont à la charge du transporteur aérien.

Article 9 : Informations des passagers

Les transporteurs aériens doivent fournir à chaque passager refusé à l'embarquement, victime d'une annulation ou d'un retard important de vol, une notice exposant les règles de compensations financières.

Article 10 : Autres recours

1. Les dispositions du présent Règlement s'appliquent sans préjudice de toute action en responsabilité civile que pourrait exercer le passager devant les juridictions compétentes.

2. Le paragraphe 1 ci-dessus ne s'applique pas aux volontaires tels que définis à l'article 1, alinéa l) ci-dessus qui ont accepté une compensation en application des règles visées à l'article 4 ci-dessus.

Article 11 : Entrée en vigueur

Le présent règlement qui entre en vigueur à compter de sa date de signature sera publié au Bulletin Officiel de l'Union.

Fait à Ouagadougou, le 20 mars 2003

Pour le Conseil des Ministres

La Présidente

Madame Ayawovi Demba TIGNOKPA