RÉPUBLIQUE DU TCHAD
*_*_*_*_*
CONSEIL MILITAIRE DE TRANSITION
*_*_*_*_*
PRESIDENCE DU CONSEIL
*_*_*_*_*
PRIMATURE
*_*_*_*_*
MINISTERE DE L'AVIATION CIVILE ET DE LA MÉTÉOROLOGIE NATIONALE
*_*_*_*_*
AUTORITÉ DE L'AVIATION CIVILE
*_*_*_*_*

Unité-Travail-Progrès

وحدة. عمل. تقدم

جمهورية تشاد
*_*_*_*_*
المجلس العسكري الانتقالي
*_*_*_*_*
رئاسة المجلس
*_*_*_*_*
رئاسة الوزراء
*_*_*_*_*
وزارة الطيران المدني والأرصاد الوطني
*_*_*_*_*
سلطة الطيران المدني
*_*_*_*_*

ARRÊTE N° 026 /PCMT/PMT/MACMN/ADAC/2021

Instituant les règles relatives aux compensations en cas de refus d'embarquement des passagers, d'annulation ou de retard important de vol pour tout vol au départ du Tchad

LE MINISTRE DE L'AVIATION CIVILE ET DE LA METEOROLOGIE NATIONALE

Vu la Charte de Transition ;
Vu la Convention de Chicago relative à l'Aviation Civile Internationale, signée le 7 décembre 1944 et ses annexes ;
Vu la Loi N° 012/PR/2005 du 16 septembre 2005, portant création de l'Autorité de l'Aviation Civile du Tchad ;
Vu l'Ordonnance N°008/PR/2015 du 27 Mars 2015, portant Code de l'Aviation Civile du Tchad ;
Vu la Loi N°017/PR/2015 du 26 Mai 2015, portant ratification de l'Ordonnance N°008/PR/2015 du 27 Mars 2015, portant Code de l'Aviation Civile du Tchad ;
Vu la Loi N°011/PR/2017 du 16 Juin 2017, portant amendement du code de l'Aviation Civile ;
Vu le Décret N°074/PR/PM/MIT/2006 du 25 janvier 2006, portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de l'Aviation Civile ;
Vu le Décret N°0004/PCMT/2021 du 26 Avril 2021, portant nomination d'un Premier Ministre, Chef du Gouvernement de Transition ;
Vu le Décret N°06/PCMT/PMT/2021 du 02 Mai 2021, portant nomination des Membres du Gouvernement de Transition ;
Vu le Décret N°375/PCMT/PMT/MACMN/2021 du 25 Août 2021 portant nomination à des postes de responsabilité à l'Autorité de l'Aviation Civile ;
Vu l'Arrêté N°025/MITAC/SE/SG/ADAC/2014 du 05 Août 2014, fixant les taux des redevances et produits à percevoir par l'Autorité de l'Aviation Civile ;
Vu le Décret N°2029/PR/MACMN/2029 du 04 Décembre 2019, instituant certaines redevances aéronautiques au Tchad ;
Vu les nécessités de service.

ARRÊTE

TITRE I
DES DISPOSITIONS GENERALES
CHAPITRE I
DES DEFINITIONS

Article 1er : Aux fins du présent Arrêté, les termes et expressions ci-après ont les significations suivantes :

Annulation : le fait qu'un vol qui était prévu initialement et sur lequel au moins une place était réservée n'a pas été effectué ;

Billet : un document en cours de validité établissant le droit au transport ou quelque chose d'équivalent sous forme immatérielle, y compris électronique, délivré ou autorisé par le transporteur aérien ou son agent agréé ;

Destination finale : la destination figurant sur le billet présenté au comptoir d'enregistrement ou, dans le cas des vols avec correspondances, la destination du dernier vol, les vols avec correspondance disponibles n'étant pas pris en compte comme solution de remplacement si l'heure d'arrivée initialement prévue est respectée ;

Personne à mobilité réduite : toute personne dont la mobilité est réduite lorsqu'elle utilise un moyen de transport en raison d'un handicap physique (sensoriel ou locomoteur permanent ou temporaire), d'une déficience intellectuelle, de son âge ou de toute autre cause de handicap et dont la situation exige une attention spéciale et l'adaptation à ses besoins des services mis à la disposition de tous les passagers ;

Refus d'embarquement : le fait pour un transporteur aérien de ne pas 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 ;

Réservation : le fait pour un passager d'être en possession d'un billet ou d'une autre preuve indiquant que la réservation a été acceptée et enregistrée par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages ;

Réservation confirmée : le 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 et 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 ;

Transporteur aérien : Entreprise de transport aérien exploitant des droits de trafic à l'intérieur, à destination et au départ du Tchad ;

Transporteur aérien effectif : un transporteur aérien qui réalise ou a l'intention de réaliser un vol dans le cadre d'un contrat conclu avec un passager ou au nom d'une autre personne morale ou physique qui a conclu un contrat avec le passager ;

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 ladite réservation en échange d'une compensation lorsque le transporteur aérien en fait la demande ;

Vol régulier : vol effectué à titre onéreux au moyen d'aéronefs destinés à transporter des passagers, du fret et /ou du courrier dans des conditions telles que, sur chaque vol, des places individuelles soient mises à la disposition du public, soit directement par le transporteur aérien, soit par ses agents agréés. Ce vol est également organisé de façon à assurer la liaison entre deux aéroports ou plus, soit selon un horaire publié, soit suivant une régularité ou fréquence telle que ce vol fait partie d'une série systématique évidente ;

Vol sur-réservé : 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.

CHAPITRE II
DU DOMAINE D'APPLICATION

Article 2 : Le présent Arrêté régit les rapports de droit qui lient les transporteurs aériens au départ du Tchad et les passagers.

Article 3 : Le présent Arrêté a pour objet de préciser et de définir les droits minima des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important de vol au départ du Tchad.

Il détermine aussi les modalités de compensation pour tout préjudice subi par un passager embarquant au Tchad, et ce, quelle que soit la nationalité du transporteur aérien.

Article 4 : Le présent Arrêté s'applique uniquement aux passagers au départ d'un aéroport situé au Tchad à conditions :

a) qu'ils disposent d'une réservation confirmée pour le vol concerné et se présentent, sauf en cas d'annulation visée à l'Article 12, à l'enregistrement comme spécifié et à l'heure indiquée à l'avance par écrit (y compris par voie électronique) par le transporteur aérien, l'organisateur de voyages ou un agent de voyage autorisé ou en l'absence d'indication d'heure, au plus tard quarante-cinq (45) minutes avant l'heure de départ publiée, ou
b) qu'ils aient été transférés par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages du vol pour lequel ils possédaient une réservation vers un autre vol, quelle qu'en soit la raison.

Article 5 : Le présent Arrêté s'applique à tout transporteur aérien effectif assurant le transport de passagers conformément à l'Article 4 ci-dessus. Lorsqu'un transporteur aérien qui n'a pas conclu de contrat avec le passager remplit des obligations découlant du présent Arrêté, il est réputé agir au nom de la personne qui a conclu le contrat avec le passager concerné.

Article 6 : Le présent Arrêté ne s'applique pas aux passagers qui voyagent gratuitement ou à tarif réduit non directement ou indirectement accessible au public. Toutefois, les passagers en possession d'un billet émis par un transporteur aérien ou un organisateur de voyages dans le cadre d'un programme de fidélisation ou d'autres programmes commerciaux peuvent en bénéficier.

TITRE II
DES REGLES EN CAS DE REFUS D'EMBARQUEMENT ET D'ANNULATION DE VOL
CHAPITRE I
DES REGLES EN CAS DE REFUS D'EMBARQUEMENT

Article 7 : Lorsqu'un transporteur aérien prévoit raisonnablement de refuser l'embarquement sur un vol, il doit faire d'abord appel aux volontaires acceptant de renoncer à leur réservation en échange de certaines prestations suivant des modalités à convenir entre les passagers concernés et le transporteur aérien effectif.

Les volontaires bénéficient en plus de ces prestations d'une assistance conformément à l'Article 19.

Article 8 : Lorsque le nombre de volontaires n'est pas suffisant pour permettre l'embarquement des autres passagers disposant d'une réservation, le transporteur aérien effectif peut refuser l'embarquement de passagers contre leur volonté.

Article 9 : Si le transporteur refuse des passagers à l'embarquement contre leur volonté, le transporteur aérien effectif indemnise immédiatement ces derniers conformément à l'Article 11 ci-dessous et leur offre l'assistance prévue à l'Article 19.

Article 10 : Le transporteur aérien opérant sur le territoire du Tchad prend en considération les intérêts des passagers devant être acheminés en priorité telles que les personnes à mobilité réduite et les mineurs non accompagnés.

CHAPITRE II
DES REGLES EN CAS D'ANNULATION DE VOL

Article 11 : Lorsqu'un transporteur aérien ou un organisateur de voyages annule ou prévoit raisonnablement d'annuler un vol, il met tout en œuvre pour contacter les passagers concernés par ce vol dans un délai raisonnable et leur propose d'autres possibilités de vols.

Article 12 : Lorsque l'annulation de vol est due à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées, même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, la responsabilité du transporteur aérien n'est pas engagée.

TITRE III
DES COMPENSATIONS ET DE L'ASSISTANCE AUX PASSAGERS
CHAPITRE I
DES COMPENSATIONS EN CAS DE REFUS D'EMBARQUEMENT

Article 13 : Après un refus d'embarquement, le transporteur aérien offre au passager le choix entre les compensations ci-après :

- Le remboursement sans pénalités 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.

Article 14 : Indépendamment du choix effectué par le passager à l'Article 13 ci-dessus, le transporteur doit immédiatement indemniser le passager selon les modalités ci-après et lui apporter une assistance conformément à l'Article 29 ci-dessous :

Le montant de l'indemnisation auquel peut prétendre le passager est fixé à :

1- **Cent mille (100 000) francs CFA** au passager en classe économique et **deux cent mille (200 000) francs CFA** au passager en classe affaires pour les vols de moins de deux mille cinq cent (2500) kilomètres ;

2- **Quatre cent mille (400 000) francs CFA** au passager en classe économique et **huit cent mille (800 000) francs CFA** au passager en classe affaires pour les vols de plus de deux mille cinq cent (2500) kilomètres.

Article 15 : 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 (3) heures, pour les vols allant jusqu'à deux mille cinq cent (2500) kilomètres au plus et de cinq (5) heures pour les vols de plus de deux mille cinq cent (2500) kilomètres, les compensations prévues à l'Article 14 ci- dessus peuvent être réduites de **50%**.

Article 16 : Les distances indiquées aux Articles 14 et 15 ci-dessus sont mesurées selon la méthode de la distance du plus grand cercle ou route orthodromique.

Article 17 : Les montants des compensations sont limités au prix du billet correspondant à la destination finale.

Elles sont payées en espèces ou par chèque ou par virement bancaire ou en bons de voyage et/ou autres services en accord avec le passager.

Article 18 : En cas de vol sur-réservé, le passager qui accepte de voyager dans une classe inférieure à celle pour laquelle le billet a été payé a droit au remboursement de cinquante pour cent (**50 %**) du plein tarif.

Article 19 : 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 ou dans une classe supérieure à celle qui était spécifiée sur le billet sans majoration de prix.

Article 2O : En cas de refus d'embarquement sur un vol commercial 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 21 : En cas de refus d'embarquement d'un passager pour des raisons de santé, de sécurité, de sureté, de documents de voyage inadéquats ou d'absence de documents de voyage requis, le transporteur aérien n'est pas tenu au paiement d'une compensation.

CHAPITRE II
DES COMPENSATIONS EN CAS D'ANNULATION DE VOL

Article 22 : En cas d'annulation d'un vol, le transporteur offre au passager le choix entre :

- le remboursement intégral du billet dans un délai de 07 jours au tarif auquel il a été acheté pour la ou les partie(s) du voyage non effectuée(s) et pour la ou les partie(s) du voyage déjà effectuée(s) et devenue(s) inutiles, conformément à leur plan de vol initial ainsi que, le cas échéant, un vol retour vers leur point de départ initial dans les meilleurs délais ou
- un vol vers le point de départ initial dans les meilleurs délais ;
- le réacheminement vers sa destination finale dans les conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ;
- le réacheminement vers sa destination finale dans les conditions de transport comparables à une date ultérieure, à sa convenance, sous réserve de la disponibilité de siège.

Article 23 : Le transporteur offre également au passager une assistance conformément à l'Article 29 ci-dessous.

Article 24 : A moins qu'il n'ait été informé de l'annulation de vol par le transporteur aérien effectif dans les conditions précisées ci-dessus, le passager a droit également à une indemnisation conformément à l'Article 14 ci-dessus.

Article 25 : Les passagers avec lesquels le transporteur aérien effectif ou l'organisateur de voyages ne parvient pas à un accord conformément aux dispositions de l'Article 22 ci- dessus et qui se présentent à l'enregistrement se voient offrir la compensation et l'assistance offertes en cas de refus d'embarquement, comme spécifiées aux Articles 14 ci-dessus et 29.

CHAPITRE III
DES COMPENSATIONS EN CAS DE RETARD IMPORTANT DE VOL

Article 26 : Lorsqu'un transporteur aérien effectif 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 (3) heures pour les vols de moins de deux mille cinq cent (2500) kilomètres et d'au moins cinq (5) pour les vols de deux mille cinq cent (2500) kilomètres ou plus, il propose aux passagers l'assistance prévue à l'Article 29 alinéas a) et b) ci- dessous.

Article 27 : Cette assistance est proposée au plus tard dans les trois (3) heures suivant l'heure de départ prévue dans le cas d'un vol de moins de deux mille cinq cent (2500) kilomètres et dans les cinq (5) heures suivant l'heure de départ initiale prévue dans les cas de vols de deux mille cinq cent (2500) kilomètres ou plus.

Article 28 : Les transporteurs aériens effectifs donnent la priorité aux personnes à mobilité réduite et à toutes les personnes ou chiens guides certifiés qui les accompagnent ainsi qu'aux enfants non accompagnés auxquels ils offrent immédiatement l'assistance prévue à l'Article 29 ci- dessous ainsi que toute autre forme d'assistance nécessaire aux besoins particuliers de ces passagers.

CHAPITRE IV
DE L'ASSISTANCE AUX PASSAGERS

Article 29 : Outre les compensations minimales prévues aux Articles 13 et 14 ci- dessus, le transporteur aérien offre, par ailleurs, gratuitement, aux passagers refusés à l'embarquement :

a) Des rafraichissements et repas correspondant au délai d'attente jusqu'à l'embarquement sur le vol de remplacement ;
b) Le coût d'une communication téléphonique et/ou d'un message adressé par télétex ou télécopie ou courrier électronique au lieu de destination ;

c) l'hébergement dans un hôtel au cas où les passagers se trouveraient bloqués pour une ou plusieurs nuits.
d) Le transport gratuit depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement ou d'un aéroport à un autre, lorsque le départ doit s'effectuer d'un autre aéroport que celui initialement prévu.

TITRE IV
DE L'INFORMATION DES PASSAGERS

Article 30 : Les transporteurs aériens fournissent 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 et d'assistance.

Ces informations doivent être disponibles au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement.

TITRE V
DES AUTRES RECOURS

ARTICLE 31 : Les dispositions du présent Arrêté s'appliquent dans les rapports nés entre le transporteur aérien et les passagers sans préjudice de toute action en responsabilité civile contractuelle que pourraient intenter lesdits passagers devant les juridictions compétentes de droit commun.

ARTICLE 32 : Les dispositions de l'article 31 ci-dessus ne s'appliquent pas aux « volontaires » tels que définis à l'Article 1 de la présente Loi qui ont accepté une compensation en application des règles visées aux Articles 13 et 14.

TITRE VI

DES DISPOSITION FINALES

Article 33 : Le Directeur Général de l'Autorité de l'Aviation Civile est chargé de l'application du présent Arrêté qui prend effet pour compter de la date de sa signature et sera communiqué partout où besoin sera.

N'Djamena, le 31 AOUT 2021

REPUBLIQUE DU TCHAD
Unité - Travail - Progrès
Le Ministre
de l'Aviation Civile et de la Météorologie Nationale

HALIKI CHOUA MAHAMAT

Ampliations :

- DGM/MACMN ;
- ADAC ;
- ASECNA Article 2 ;
- Toutes les compagnies ;
- THS ;
- Archives.