

REPUBLIQUE DU BURUNDI

**MINISTERE DES TRANSPORTS, DES TRAVAUX
PUBLICS ET DE L'EQUIPEMENT**

CABINET DU MINISTRE

**ORDONNANCE MINISTERIELLE N° / PORTANT MESURES
D'EXÉCUTION DU CODE DE L'AVIATION CIVILE EN MATIÈRE DES
COMPENSATIONS POUR REFUS D'EMBARQUEMENT DES PASSAGERS ET
POUR ANNULLATION OU RETARD IMPORTANT D'UN VOL**

Le Ministre des Transports, des Travaux Publics et de l'Equipelement ;

Vu la Constitution de la République du Burundi;

Vu la Convention relative à l'aviation civile internationale signée à Chicago le 7 décembre 1944 et ratifiée par la République du Burundi le 19 janvier 1968 ;

Vu la loi n°1/13 du 2 mai 2012 portant Code de l'aviation civile du Burundi ;

Vu le décret n°100/196 du 29 juillet 2013 portant révision du décret n°100/213 du 02 août 2011 portant réorganisation du Ministère des Transports, des Travaux Publics et de l'Equipelement ;

Vu le décret n°100/117 du 2 mai 2013 portant organisation et fonctionnement de l'autorité de l'aviation civile du Burundi « AACB »;

Attendu qu'il s'impose de doter du Burundi un texte réglementaire en matière de compensations pour refus d'embarquement des passagers et pour annulation ou retard important d'un vol ;

ORDONNE :

Article 1 : Citation

Le présent règlement sera appelé règlement relatif aux compensations pour refus d'embarquement des passagers et pour annulation ou retard important d'un vol.

Article 2 : Définitions

Aux fins du présent Règlement, on entend par :

a) aéronef d'Etat, aéronef du Gouvernement : sont considérés comme aéronef d'Etat, les aéronefs utilisés dans des services militaires, de douane ou de police.

b) Autorité aéronautique : le ministre en charge de l'aéronautique civile ou toute personne ou entité déléguée pour accomplir les tâches liées à l'aviation civile

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 contractant : Etat partie prenante à la Convention relative à l'aviation civile internationale signée à Chicago, aux Etats Unis d'Amérique le 7 décembre 1944, en vigueur depuis le 4 avril 1947 ;

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 agréée par un Etat contractant exploitant des droits de trafic à destination/en provenance des Etats contractants, en provenance/à destination du Burundi et à l'intérieur du Burundi ;

h) 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 ;

i) Vol surréservé ; vol objet de surréservation : 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 ;

j) 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 ;

k) voyage à forfait, forfait touristique, voyage organisé : par voyage à forfait, on entend la combinaison fixée préalablement pour un ensemble d'au moins deux des prestations ci-après, lorsqu'elle est offerte à un prix global fixe (un prix déterminé invariable) et qu'elle dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée à savoir: le transport, l'hébergement, la restauration et les autres services touristiques non accessoires au transport ou à l'hébergement représentant une part importante dans le forfait mais pouvant inclure les visites et les excursions .

l) Organisateur de voyage à forfait : toute personne qui, de façon non occasionnelle, organise des voyages à forfait et les offre directement ou par l'intermédiaire d'un détaillant au consommateur.

Article 3 : Champ d'application

Le présent Règlement établit les règles minimales applicables aux passagers refusés à l'embarquement d'un vol régulier sursérvé 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 ainsi qu'il suit :

- au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État contractant, et ce quels que soient l'Etat dans lequel est établi le transporteur aérien, la nationalité du passager ainsi que le lieu de destination, à destination du Burundi ; et ou
- au départ du Burundi vers n'importe quelle destination.

Article 4 : 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 objet de sursérvation. Il notifie ces règles et toutes les éventuelles modifications à l'autorité aéronautique, qui pourrait les mettre à la disposition des autres États contractants. 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 lisible et compréhensible.

3. Les règles visées au paragraphe 1 du présent article 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 5 : Compensations financières en cas de refus d'embarquement

1. 1. En cas de refus d'embarquement, le passager a le droit de choisir l'une des compensations ci-après : le réacheminement dans les meilleurs délais jusqu'à la destination finale;
2. le réacheminement à une date ultérieure à la convenance du passager ou,
3. le remboursement sans pénalité du prix du billet dans les meilleurs délais pour la partie du voyage non effectué.

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 :

- 200 000 F BU au passager en classe économique et 400 000 F BU au passager en classe affaires pour les vols de 2 500 kilomètres au plus ;

- 800 000 F BU au passager en classe économique et 1 600 000 F BU au passager en classe affaires pour les vols de plus de 2 500 kilomètres, compte tenu de la destination finale prévue dans le billet.

Le passager a droit de percevoir l'équivalent de ces montants en monnaie d'achat du 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 3 (trois) heures dans le cas des liaisons allant jusqu'à 2 500 kilomètres et de 5 (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 peuvent 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 surréservé, 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 6 : 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 7 : 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) un réacheminement vers leur destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais;

b) un réacheminement vers leur destination finale dans les conditions de transport comparables à une date à leur convenance , ou

c) 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.

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 4, paragraphe 1 ci-dessus, se voient offrir la compensation et l'assistance offertes en cas de refus d'embarquement, comme spécifié aux articles 5 et 6 du présent règlement.

Article 8 : 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 3 (trois) heures pour les vols de moins de 2500 kilomètres et d'au moins 5 (cinq) heures pour les vols de 2500 kilomètres ou plus, les passagers se voient offrir l'assistance prévue conformément aux dispositions de l'article 9 ci-dessous.

En tout état de cause, cette assistance est proposée au plus tard dans les 3 (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 5 (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 9 ci-dessous ainsi que toute autre forme d'assistance nécessaire pour répondre aux besoins particuliers de ces passagers.

Article 9 : Autres compensations

1. Outre les compensations minimales prévues à l'article 5 du présent règlement, 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/télécopie 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 10 : 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 11 : 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 en application du *règlement relatif à la responsabilité civile du transporteur aérien*.

2. Le paragraphe 1 ci-dessus ne s'applique pas aux volontaires tels que définis à l'article 2, alinéa 1) ci-dessus qui ont accepté une compensation en application des règles visées à l'article 5 du présent règlement.

Article 12 : Application du règlement au gouvernement et aux aéronefs d'Etat en visite au Burundi

1. Le présent règlement ne s'applique pas aux transports aériens effectués et exploités directement par des aéronefs du Gouvernement à des fins non commerciales notamment relatives à l'accomplissement de ses fonctions et devoirs d'Etat souverain.

Sauf disposition contraire, les forces militaires aériennes et les membres de toute force de défense étrangère en visite au Burundi ainsi que les équipements détenus ou utilisés dans leurs missions officielles seront exempts des dispositions du présent règlement comme si elles faisaient partie intégrante des forces de défense du Burundi.

2. Le présent règlement s'applique à tout aéronef, n'étant pas un aéronef militaire, appartient ou est exclusivement employé dans les services du gouvernement, et aux fins d'une demande, le département ou le service en charge de la gestion de cet aéronef est réputé être l'exploitant

de cet aéronef, et dans le cas d'un aéronef appartenant au gouvernement, est réputé être propriétaire des intérêts dans cet aéronef.

Article 13 : Violation du règlement

Tout transporteur aérien qui contrevient à ce règlement peut voir sa licence ou autorisation d'exploitation de service aérien ou tout autre document révoqué ou suspendu.

Article 14 : Dispositions transitoires et finales

1. Les transporteurs aériens effectuant des vols commerciaux réguliers ou non, au départ ou à destination du Burundi, doivent disposer d'une bonne trésorerie pour couvrir la responsabilité qui leur incombe aux termes de la présente ordonnance ou des dispositions plus favorables aux usagers des services aériens aux termes du *règlement relatif à la responsabilité civile du transporteur aérien*.

2. Pour tout transporteur, le Gouvernement du Burundi se réserve le droit d'exiger de fournir la preuve qu'il maintient une trésorerie suffisante couvrant la responsabilité au titre du présent règlement.

3. Nonobstant toute autre disposition du présent règlement, tout transporteur aérien qui, à l'entrée en vigueur du présent règlement détient une licence, certificat, permis ou autorisation d'exploitation de services aériens doit, dans une période de deux mois à compter de l'entrée en vigueur, ou dans une période plus longue déterminée par le Ministre en charge de l'aviation civile par avis dans le bulletin officiel du Burundi (B.O.B.), se conformer aux dispositions du présent règlement ou cessera de détenir la licence, certificat, permis ou autorisation. Sans préjudice d'autres sanctions conformément aux lois et règlements en vigueur.

Article 15 : Entrée en vigueur

Le présent règlement qui entre en vigueur à compter de la date de signature sera publié au bulletin officiel du Burundi.

Fait à Bujumbura, le 20..

LE MINISTRE DES TRANSPORTS, DES TRAVAUX

PUBLICS ET DE L'EQUIPEMENT

Ir Déogratias RURIMUNZU

TABLE DES MATIERES

Article 1 : Citation	1
Article 2 : Définitions	2
Article 3 : Champ d'application	3
Article 4 : Règles d'embarquement	3
Article 5 : Compensations financières en cas de refus d'embarquement	4
Article 6 : Compensation dans le cadre d'un voyage à forfait	4
Article 7 : Compensations en cas d'annulation d'un vol	5
Article 8 : Compensations en cas de retard important de vol	5
Article 9 : Autres compensations	6
Article 10 : Informations des passagers	6
Article 11 : Autres recours	6
Article 12 : Application du règlement au gouvernement et aux aéronefs d'Etat en visite au Burundi	6
Article 13 : Violation du règlement	7
Article 14 : Dispositions transitoires et finales	7
Article 15 : Entrée en vigueur	8