

This document contains English and French versions.

English: Page 2

French: Page 31

**ANNEX 6 TO THE YAMMOUSSOUKRO DECISION:
REGULATIONS ON THE PROTECTION OF CONSUMERS OF AIR TRANSPORT
SERVICES**

Contents

Preamble

- Article 1 – Citation
- Article 2 – Definitions
- Article 3 – Scope of application of the Regulations
- Article 4 – Objectives and principles

PART ONE - CONSUMER LOSSES

Article 5 - Insolvency

PART TWO – PROHIBITIONS

- Article 6 – Prohibitions: Unfair and deceptive practices
- Article 7 - Obligations of Service Providers

PART THREE - OBLIGATIONS ON SERVICE PROVIDERS

- Article 8 - Maintaining adequate third party insurance cover
- Article 9 – Non-Discrimination
- Article 10 - Telephone and Email contact
- Article 11 - Information to the consumer
- Article 12 - Complaints Procedures
- Article 13 – Filing of advanced flight and Passenger Information
- Article 14 - Compliance with Warsaw Liability Regimes
- Article 15 - Denied Boarding
- Article 16 - Delay
- Article 17 - Cancellation of Flight
- Article 18 - Downgrading
- Article 19 – Travel Agents and Package Tour Operators
- Article 20 - Airport Operators



PART FOUR - RIGHTS OF THE CONSUMER

Article 21 – Right to reimbursement

Article 22 - Right to be re-routed

Article 23 - Right to compensation

PART FIVE – ADMINISTRATION

Article 24 - Administrative Procedures

Article 25 - Investigation

Article 26 - Determination of Complaints

Article 27 - Penalty

PART SIX – MISCELLANEOUS

Article 28 - Duty of Care

Article 29 - Service providers right of redress

Article 30 - Review by the Executing Agency

Article 31 - Entry into Force



Regulation on Protection of Consumers of air transport services

Preamble

WE, the Ministers responsible for Transport, Infrastructure, Energy and Tourism meeting at the First Ordinary Session of the African Union Specialized Technical Committee on Transport, Transcontinental and Interregional Infrastructure, Energy and Tourism in Lomé, Togo, 17th March 2017 have adopted these Regulations developed by the Bureau of the Conference of African Ministers of Transport, meeting in Malabo, Republic of Equatorial Guinea, on 18th and 19th December 2014, on the occasion of the Fourth Meeting of the Bureau of the Conference of African Ministers of Transport dedicated mainly to implement the Executive Council Decisions EX.CL/Dec.826(XXV) endorsing the report of the Third Session of the Conference of African Ministers of Transport (CAMT);

CONSIDERING the Constitutive Act of the African Union adopted in Lomé on 11th July 2000, namely its Article 3, 5, 6, 9, 13, 14, 15, 16 and 20;

CONSIDERING the Treaty establishing the African Economic Community signed in Abuja on 3rd June 1991, namely its articles 8, 10, 11, 13, 25 to 27;

CONSIDERING the Decision relating to the implementation of the Yamoussoukro Declaration concerning the liberalization of air transport markets access in Africa of 14th November 1999, approved by the Conference of Heads of State and Government of OAU and signed by the current Chairman in Lomé on 12th July 2000, hereinafter called the Yamoussoukro Decision;

CONSIDERING the African Union Commission's Statutes adopted by the Assembly of the African Union in Durban (South Africa) on 10th July 2002;

CONSIDERING the Decision EX. CI/Dec.369 (XI) of the Assembly of Heads of State and Government of the African Union establishing the Executing Agency of the Yamoussoukro Decision of 1999, hereinafter called the Executing Agency of 27th July 2007;

CONSIDERING the resolution on the follow-up of the implementation of the Yamoussoukro Decision of 1999 adopted by the First African Union Conference of Ministers responsible for Air Transport in Sun City(South Africa) in May 2005;



- CONSIDERING** the resolution on air transport safety in Africa adopted by the Second Conference of African Union Ministers responsible for air transport in Libreville (Gabon) in May 2006;
- CONSIDERING** the need to speed-up the full implementation of the Yamoussoukro Decision with a view to giving a boost to the operations of African airlines and other air transport service providers and effectively meeting the challenges of globalisation of international air transport;
- OBSERVING** the need to strike a balance between the right of airlines to operate efficiently in a liberalised and increasingly competitive market and the right of the consumer to be assured of sufficient protection and information of his rights;
- RECOGNISING** the need to assist the travelling public through time saved by the legitimate (non-targeted) passenger while undergoing normal arrival formalities and thereby enhance quality of travel;
- NOTING** that passengers suffer considerable delays, overbookings, flight cancellations and often live in uncertainties;
- CONCERNED** that the increasingly liberalised environment requires the protection of consumers on the African continent.

HEREBY MAKE THE FOLLOWING REGULATIONS:

Article 1 – Citation

These Regulations shall be cited as “*Regulation on Protection of Consumers, provision of an African Air Transport Fund and liability of service providers in passenger air transport services*”.

Article 2 – Definitions

For the purposes of this Regulation, the following expressions shall mean:

‘**Airport**’ means any area of land especially adapted for the landing, taking-off and manoeuvres of aircraft, including the ancillary installations which these operations may involve for the requirements of aircraft traffic and services including the installations needed to assist commercial air services.



'Airlines', unless the context otherwise requires include eligible airlines, non-eligible African Airlines, and non African airlines as defined in these Regulation;

'Consumer' means the person who takes or agrees to take the package ('the principal contractor'), or any person on whose behalf the principal contractor agrees to purchase the package ('the other beneficiaries') or any person to whom the principal contractor or any of the other beneficiaries transfers the package ('the transferee');

'Consumer Protection Agency' means the institution or organisation authorised by this Regulation to regulate consumer protection under the Yamoussoukro Decision, by the regional economic communities or by state parties;

'Eligible airline' mean any airline licensed duly licensed by a State Party and Certificated as an eligible airline to operate under the terms of the Yamoussoukro Decision and actually operating the flight in question under these regulations.

'Ground handling' means the services provided to airlines at airports and comprise the following sub-categories;

Passenger handling comprises any kind of information and assistance including those provided to arriving, departing, transfer or transit passengers, including checking tickets and travel documents, registering baggage and carrying it to the sorting area;

Baggage handling comprises handling baggage in the sorting area, sorting it, preparing it for departure, loading it on to and unloading it from the devices designed to move it from the aircraft to the sorting area and vice versa, as well as transporting baggage from the sorting area to the reclaim area;

Freight handling comprises physical handling of export, transfer and import freight, handling of related documents, customs procedures and implementation of any security procedure agreed between the parties or required by the circumstances;

Mail handling includes physical handling of incoming and outgoing mail, handling of related documents and implementation of any security procedure agreed between the parties or required by the circumstances;

Ramp handling comprises marshalling the aircraft on the ground at arrival and departure; assistance to aircraft packing and provision of suitable devices; communication between the aircraft and the air-side supplier of services; the loading and unloading of the aircraft, including the provision and operation of suitable means, as well as the transport of crew and passengers between the aircraft and the terminal, and baggage transport between the aircraft and the



terminal; the provision and operation of appropriate units for engine starting; the moving of the aircraft at arrival and departure, as well as the provision and operation of suitable devices and the transport, loading on to and unloading from the aircraft of food and beverages;

Aircraft services comprise the external and internal cleaning of the aircraft, and the toilet and water services; the rearrangement of the cabin with suitable cabin equipment, the storage of this equipment;

Fuel and oil handling comprises the organization and execution of fuelling and refuelling operations, including the storage of fuel, also if adjacent to the airport, and the control of the quality and quantity of fuel deliveries; the replenishing of oil and other fluids;

Aircraft maintenance comprises routine services performed before flight; non-routine services requested by the airline; the provision and administration of spare parts and suitable equipment; the request for or reservation of a suitable parking and/or hangar space;

Flight operations and crew administration comprise the preparation of the flight at the departure airport or at any other point; in-flight assistance, including re-dispatching if needed; post-flight activities; crew administration;

Surface transport comprises the organization and execution of crew, passenger, baggage, freight and mail transport between different terminals of the same airport, but excluding the same transport between the aircraft and any other point within the perimeter of the same airport and any special transport requested by the airline;

'Licence' means a valid licence granted by the Civil Aviation Authority or its equivalent under valid Regulations of States Parties to an airline, a travel agent, a tour operator;

'Non-eligible African airline' means any airline duly licensed by a State Party and authorised to operate international routes but has not been certificated as an eligible airline to operate under the terms of the Yamoussoukro Decision and actually operating the flight in question under these regulations;

'Non-African airline' means an airline licensed by a third party state and authorised by a state party to lift and put down passengers, cargo and mail in the territory of one or more state parties and actually operating the flight in question under these regulations;



'State Party' shall include each African State signatory to the Abuja Treaty and such other African country which, though not a party to the said Treaty, has declared in writing its intention to be bound by the Yamoussoukro Decision.

Article 3 – Scope of application of the Regulations

- (1) This Regulation shall apply to the implementation of Article 9.6 of the Yamoussoukro Decision.
- (2) It prescribes rights of the passengers originating from or destined for the territory of a State Party and lays down responsibilities of airlines and other service providers.
- (3) This Regulation shall not apply to passengers travelling free of charge or at a reduced fare not available directly or indirectly to the public. However, it shall apply to passengers having tickets issued under a frequent flyer programme or other commercial programme by an airline or tour operator.

Article 4 – Objectives and principles

The objective of these Regulations is to protect the consumer of air transport services provided in the territories of state parties of the Yamoussoukro Decision from suffering unfair treatment in the provision of services and lack of or inadequate information on services provided leading to a poor treatment.

PART ONE CONSUMER LOSSES

Article 5 – Interruption of services

- (1) No airline, travel agency, consolidator, packaged tour operator, shall accept payment to lift passengers, mail and cargo from the territory of any state party into another state party or the territory of a state not party to the Abuja Treaty unless it has insurance coverage to fulfill the contract with consumers in case of interruption of services.
- (2) The Executing Agency shall establish a framework for mitigating losses incurred by consumers resulting from the interruption of services by airlines, travel agents, consolidators and packaged tour suppliers.
- (3) An airline, travel agent, package tour operator, consolidator or any other individual or organisation may not be permitted to accept payment for any service for air transportation, tour or tour component from a



consumer, unless it has a valid insurance as required by Article 6.7 of the Yamoussoukro Decision.

PART TWO PROHIBITIONS

Article 6 – Prohibitions: Unfair and deceptive practices

- (1) On the initiative of the Executing Agency, a Regional YD Authority, a State Party (hereafter, Consumer Protection Agency), or the complaint of a consumer, an association or associations of consumers, an eligible airline, a non-eligible African airline, a non-African airline, or a air ticket agent, and if the Executing Agency, the Regional YD Authority or the State Party considers it is in the public interest, it may investigate and decide whether an eligible airline, a non-eligible African airline, a non African airline or ticket agent has been or is engaged in an unfair or deceptive practice in air transportation or the sale of air transportation.
- (2) If the Consumer Protection Agency in question, after notice and an opportunity for a hearing, finds that an airline or ticket agent is engaged in an unfair or deceptive practice, it shall order that eligible airline or ticket agent to stop the practice or method.
- (3) In enforcing this Article against an eligible airline, the Consumer Protection Agency may opt to apply Article 4 (1) of the Competition Regulations].
- (4) Subject to the power of the Consumer Protection Agency to review, the following are inherently unfair practices and in breach of paragraph 1 of this provision:
 - a) Misleading Advertising
 - i. It shall be considered a misleading advertisement; an unfair marketing and deceptive practice for any seller of scheduled air transportation within, to or from any country in Africa, or of a tour (i.e., a combination of air transportation and ground or cruise accommodations), or tour component (e.g., a hotel stay) that includes scheduled air transportation within, to or from any state party, to increase the price of that air transportation, tour or tour component to a consumer, including but not limited to an increase in the price of the seat, an increase in the price for the carriage of passenger baggage, or an increase in an applicable fuel surcharge, after the air transportation has been purchased by the consumer, except in the case of an increase in a government-



imposed tax or fee. A purchase is deemed to have occurred when the full amount agreed upon has been paid by the consumer.

- ii. No airline or travel agent shall charge or collect additional fare (whether taxes, commissions, brokerage fees, administrative charges, or any other fees) from passengers not expressly advertised, displayed in the marketing material or expressly communicated to the consumer at the initial inquiry displayed.

b) Disclosure Requirement for Sellers of Tickets for Flights

- (5) Where an eligible airline, a non-eligible African airline, a non-African airline, or a air ticket agent fails to disclose, whether verbally in oral communication or in writing in written or electronic communication, prior to the purchase of a ticket

- i. (A) the name of the air carrier providing the air transportation; and
- ii. (B) if the flight has more than one flight segment, the name of each air carrier providing the air transportation for each such flight segment.

c) Internet offers

- (6) In the case of an offer to sell tickets described in subsection (l) on an Internet Web site, disclosure of the information required by paragraph (1) shall be provided on the first display of the Web site following a search of a requested itinerary in a format that is easily visible to a viewer.
- (7) It is an unfair and deceptive practice if an airline persistently denies boarding to passengers involuntarily, without requesting for volunteers or where so requested fails to allow a reasonable time for passengers to volunteer or persistently fails to pay the accepted amount of compensation.
- (8) It is an unfair and deceptive marketing practice if an airline persistently denies checked-in passengers their right to sit on the seat classes they have paid for and / or have been assigned to them at check-in as a result of the imposition of a free seating policy.
- (9) The Consumer Protection Agency shall monitor the terms, conditions and extent of compliance by airlines of their obligations under the Warsaw Convention applicable in any State Party. Where it is observed that any practice, conduct, policy or procedure adopted by an airline consistently falls short of the required obligations including but not limited to compelling consumers to accept compensation regimes less than what they are entitled to, imposing additional burdens calculated at or capable of frustrating their efforts to obtain compensation, or where compensation, though paid is paid



under such terms as to nullify the usefulness of such compensation. Such practices shall be considered as unfair and deceptive practice.

- (10) Failure by an eligible airline to obtain and, at all material times, maintain the required insurance cover shall be adjudged unfair practice and deceptive practice. The Consumer Protection Agency may demand that details of the insurance schedule and any amendments thereto be filed with it.
- (11) A chronically delayed flight shall be considered as unfair and defective practice. Flights shall be considered chronically delayed flight as a flight by an airline, that is operated at least 30 times in a calendar quarter and arrives more than 15 minutes late, or is cancelled, more than 70 percent of the time during that quarter.

Article 7 - Obligations of Service Providers

This section lays down general and specific obligations of service providers providing services directly to the passenger and includes airlines, tour operators, consolidator, travel agents, airport operators, Air Navigation Services Providers, Caterers and ground handling agencies whether operating as agents of one provider or not.

PART THREE OBLIGATIONS ON SERVICE PROVIDERS

General Obligations

Article 8 - Maintaining adequate third party insurance cover

- (1) Each service provider shall at all material times maintain an insurance cover as required by the laws of the state party in which it operates, including but not limited to third party liability, and shall visibly display the insurance schedule or certificate at a reception visited by or accessible to passengers visiting the premises.
- (2) Where demanded by public officials inspecting the airline under Article 19 of the Executive Council Regulation on the Powers and Functions of the Executing Agency, the service provider shall demonstrate compliance with this Article by providing the officials with a deposit of an insurance certificate or other evidence of a valid insurance from a recognised third party insurance company.



- (3) The Executive Council may, on a proposal from the Executing Agency approved by the Council of Ministers for Air Transport in Africa adopt rules on insurance designed to benefit the end-consumer.

Article 9 – Non-Discrimination

- (1) Within the scope of application of this Regulation, and without prejudice to any special provisions contained therein, any discrimination on grounds of nationality, race, sex, age, colour, creed, physical ability, physical stature, shall be prohibited.
- (2) The Executive Council may, on a proposal from the Executing Agency and adoption by the Conference (Committee) of Ministers of Transport of the Subcommittee of Ministers responsible for civil aviation and after consulting the African Parliament adopt rules designed to prohibit such discrimination.

Article 10 – Means of communication

- (1) Airlines, tour operators, consolidators and agents shall be obliged at all material times to obtain and hold a telephone number or email address of the passenger or, in the case of a group, the group leader or the person responsible for arranging the booking or for payment of the booking, and where more than one mode of communication is offered, obtain from the person concerned the preferred mode of communication in emergencies.
- (2) Subject to the data protection rules applicable in the territories of state parties, the contact details, including telephone number, fax or email address obtained shall only be used to contact the passenger to rearrange a flight, inform him of any possible delay or arrange for alternative means of transport or pass any essential information relevant to the flight in question.
- (3) Where a passenger is unable to offer either a telephone number or an email for any destination, the airline shall inform him of a telephone number at which the local office at the destination in question may be reached, in which language he can contact the local office and at what times the office will be open. Where such information is available on the website of the airline, it shall suffice that a reference is made either on the ticket, or the website, at the airport check-in desk, on board each flight, at the destination airport or in a leaflet made available to each passenger. In applying this provision the airline shall pay particular attention to the language barriers in the territories of the state parties, and any difficulty any particular passenger may have in reading in any particular language.



- (4) Service providers concerned shall ensure that they utilise the preferred mode of contact of each passenger in cases involving anticipated cancellations, overbooking, delays, save that where the notice is in less than 12 hours of the departure of the flight in question, unless the passenger has confirmed that he is able to retrieve his emails on a mobile device, such notice shall be communicated by phone or SMS.
- (5) The burden of proof as to whether the preferred details of a passenger was obtained and when it was used to contact the passenger or alternatively whether alternative means of communication has been furnished and under what circumstances shall rest with the service provider in question.

Article 11 - Information to the consumer

- (1) The travel agent, airline, tour operator, and the ground handling agent shall be obliged at the time of purchase of the ticket and at check-in by the passenger shall be obliged to inform the passenger in a language understood by the passenger of his rights in the following situations:
 - a. to be informed in his own language of his obligation to supply a means of communication for emergencies;
 - b. to be informed at least 12 hours before the flight of any planned cancellations or long term delays anticipated;
 - c. to be informed of the airline's obligations in case of denied boarding, free seating, flight cancellation, delayed flight in particular in relation to alternative solutions and compensation
 - d. to request for documents, policies procedures on insurance, compensation, assistance, complaints procedures in line with these Regulations;
 - e. as an illiterate and/or visually impaired, and/or physically challenged to appropriate alternative means of communication;
 - f. Any other information the consumer protection agency may demand to be displayed to the passenger under the terms of this provision.
- (2) Airlines, travel agents, tour operators, airports, cargo handling agents, shall visibly display information at their premises, on their websites, marketing materials and brochures stating the rights of the consumer in relation to specific services provided by them to the consumer.
- (3) Information displayed under the terms of sub-paragraph 2 of this Article shall include (a) mission of the institution with specific regard to customer service, (b) right of the client to specific information regarding the services provided



by the institution (c) right to complain against the institution in case of a failure of the service provider in question to meet the minimum service standard, (d) complaints procedures indicating the agency to whom the complaint may be submitted, and e) right to specific redress including but not limited to compensation as prescribed in this regulation and its Appendixes.

Article 12 - Complaints Procedures

Every service provider shall establish a consumer relations desk and particularly at every airport it operates and shall appoint an officer to manage the desk for the purpose of receiving, resolving and channeling complaints to their Head offices, as well as liaising with the Civil Aviation Authority of the state party where necessary.

Article 13 – Filing of advanced flight and Passenger Information

- (1) Airlines shall transmit in advance of arrival into the territory of a state party information on each flight and on each passenger carried on board into an airport of a state party whether or not the passenger in question is destined to enter the state.
- (2) The advanced flight and passenger information which shall be filed in accordance with national legislation of each state party shall be transmitted to the authorised recipient notified in schedule of this regulation and shall contain no less than the standard set of information notified numbers 1 and 2 of schedule 1. States party who require further information listed in number 3 of schedule 1 shall submit a specific requirements list to the airline.
- (3) The Executing Agency shall liaise with states parties and propose further measures to the Sub Committee on Transport of the Specialised Technical Committee (STC) No.4 on Transport, Intercontinental and Interregional Infrastructure, Energy and Transport. State parties may submit formal complaints to the Executing Agency against an airline which persistently fails to supply the required advanced information.
- (4) Without prejudice to paragraph 3 of this Article, the Executing Agency shall conduct a thorough review within 5 years of entry into force of these Regulations including but not limited to the need for a continental or regional administration of the data.

Article 14 - Compliance with Warsaw Liability Regimes

Airlines shall strictly comply with compensation requirements under the Warsaw Liability as applicable to each passenger and shall not impose any onerous terms and conditions on the passenger or otherwise apply policies and procedures or



make any such demands of the consumers as is calculated or may be interpreted as limiting or having the effect of limiting its relevant liabilities

Article 15 - Denied Boarding

- (1) An airline shall, in overbooking a flight, utilise intelligent market analysis tools to assist it analyse regular loading patterns which may eventually result in certain flights being oversold but shall take all necessary measures including offering passengers SMS or online boarding facilities.
- (2) When, upon utilising pre-boarding facilities an airline reasonably expects to deny boarding on a flight, it shall, (where such can be established in excess of six hours before the flight, contact passengers by phone, SMS or email, where a passenger has offered to accept email in emergency communication) first call for volunteers to surrender their reservations in exchange for benefits under conditions to be agreed between the passenger concerned and the airline but at any rate not which shall not be lower than the compensation scheme applied in **Article 23** to these Regulations. Airlines shall, in this regards, pay particular attention to passengers travelling furthest from the departing airport as a measure of preventing unnecessary hardship in aborted and shall for this matter compile information on which part of the territory passengers are likely to travel from.
- (3) In the event of the airline having to deny boarding at check-in or during boarding on the day of the flight, the airline shall be permitted to make discrete requests for volunteers subject to requested volunteers being informed of their rights as prescribed under Article (6 (iv), above under right of information).
- (4) If an insufficient number of volunteers come forward, the airline may then deny boarding to passengers against their will subject to the following conditions:
 - a) that the smallest practicable number of persons holding confirmed reserved space on that flight are denied boarding involuntarily;
 - b) that passengers are compensated in accordance with its compensation scheme which shall not be lower than the compensation scheme applied in **Article 23** to these Regulations

Article 16 – Delay

When an airline reasonably expects a flight to be delayed beyond its scheduled time of departure:

- a. between two and four hours the airline shall:



- i. inform the passengers every 45 minutes of the earliest time they will be expecting to depart, the specific reasons for the delay and, where the flight that is supposed to last for less than 3 hours, informed of their right to reschedule their flight without incurring any penalties and travel within an agreed period on the same route on a flight operated by the same airline;
 - ii. refreshments including water, soft drinks, confectioneries or snacks;
 - iii. two international telephone calls, SMS or e-mails, and
 - iv. that an announcement will be made at their airport of arrival of the new estimated time of arrival.
- b. for four hours or more, the airline shall:
- i. inform the passengers every 45 minutes of the earliest time they will be expecting to depart, the specific reasons for the delay and, where the flight is supposed to last for less than 2 hours, informed of their right to reschedule the flight without incurring any penalties and travel within an agreed period on the same route on a flight operated by the same airline;
 - ii. refreshments including water, soft drinks, confectioneries or snacks;
 - iii. a meal;
 - iv. hotel accommodation;
 - v. two international telephone calls, SMS or e-mails, and
 - vi. transport between the airport and place of accommodation (hotel or other accommodation); and
 - vii. that an announcement will be made at their airport of arrival of the new estimated time of arrival.
- c. when the reasonably expected time of departure is at least six hours after the time of departure previously announced, the airline shall:
- i. inform the passengers of their right to immediate reimbursement of the full cost of the ticket at the price at which it was bought, for the part or parts of the journey not made, and for the part or parts already made if the flight is no longer serving any purpose in relation to the passenger's original travel plan, together with, when relevant, a return flight to the first point of departure, at the earliest opportunity;



- ii. re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at the earliest opportunity; or
 - iii. re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at a later date at the passenger's convenience, subject to availability of seats.
- d. In applying this provision the following additional terms shall apply when arrangements are made under paragraphs a – c above:
- i. In instances where a passenger opts to reschedule a flight under paragraph a(1) or b(1) above, the airline shall ensure itself of the availability of seats on the flight the passenger is requesting.
 - ii. When an airline offers a passenger a flight to an airport alternative to that for which the booking was made, the operating air carrier shall bear the cost of transferring the passenger from that alternative airport either to that for which the booking was made, or to another close-by destination agreed with the passenger.
 - iii. The airline shall, at all materials times, prioritize the needs of persons with reduced mobility and any persons accompanying them, as well as to the needs of unaccompanied minors.

Article 17 - Cancellation of Flight

- (1) In case of cancellation of a flight,
- a) Where the decision to cancel the flight is taken less than 24 hours before the scheduled departure of the flight in question and the passengers are informed at the airport, or where the passenger on a connecting flight may have begun the earlier part of his flight hours before the decision to cancel the flight and may only know of the cancellation on arrival at the airport, the airline shall:
 - i. inform the passengers of the specific reasons for the cancellation and, inform them of their rights under this provision including but not limited to:
 - (i) Right to cancel their booking in accordance
 - (ii) Right to be re-routed or offered an alternative means of transport, where convenient to the passenger in question, and
 - (iii) Right to compensation.



- (iv) Offer refreshments including water, soft drinks, confectioneries or snacks;
 - (v) two international telephone calls, SMS or e-mails.
- b) Where the decision to cancel is taken at least 24 hours before the flight the airline shall immediately contact passengers affected by the decision, offer them the option not to travel to the airport if they have not already set off and advise them of their rights under this provision including but not limited to:
 - i. Right to cancel their booking;
 - ii. Right to be re-routed or offered an alternative means of transport, where convenient to the passenger in question; and
 - iii. Right to compensation.
- (2) When passengers are informed of the cancellation, an explanation shall be given concerning possible alternative transport which may include but not be limited to travel on the same airline but on a different date or time whether or not from the same airport, travel on another airline from the same airport on a different date or time whether or not from the same airport, travel on another mode of transport, where reasonable and convenient to the passenger.
- (3) Passengers shall have the right to compensation by the airline for a cancelled flight unless:
 - a) they are informed of the cancellation at least two weeks before the scheduled time of departure; or
 - b) they are informed of the cancellation between two weeks and seven days before the scheduled time of departure and are offered re-routing, allowing them to depart no more than two hours before the scheduled time of departure and to reach their final destination less than four hours after the scheduled time of arrival; or
 - c) they are informed of the cancellation less than seven days before the scheduled time of departure and are offered re-routing, allowing them to depart no more than one hour before the scheduled time of departure and to reach their final destination less than two hours after the scheduled time of arrival.



- (4) An airline shall not be obliged to pay compensation in accordance with Article 22, if it can prove that the cancellation is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.
- (5) The burden of proof concerning the questions as to whether and when the passenger was informed of the cancellation of the flight or of the alleged extraordinary circumstances shall rest with the airline.

Article 18 – Downgrading

- (1) If an airline places a passenger in a class lower than that for which the ticket was purchased, including but not limited to operating a free seating policy, it shall within seven days reimburse,
 - (a) 25 % of the price of the ticket for all flights of 3 hours duration or less, or
 - (b) 50 % of the price of the ticket for all flights of more than 3 or more hours duration.
- (2) If an airline places a passenger in a class higher than that for which the ticket was purchased, it shall not be entitled to any supplementary payment.

Article 19 – Travel Agents and Package Tour Operators

Subject to the general obligations in this Part of the Regulations, where applicable the travel agent and or tour operator, in a contract that involves air travel provided by an airline as well as other services including but not limited to accommodation and other tourist services, shall:

- a) provide the consumer, in writing or any other appropriate form, before the contract is concluded, with general information on passport and visa requirements applicable to nationals of the State Party concerned and in particular on the periods for obtaining them, as well as with information on the health formalities required for the journey and the stay;
- b) provide the consumer, in writing or any other appropriate form, with the following information in good time before the start of the journey:
 - i. the times and places of intermediate stops and transport connections as well as details of the place to be occupied by the consumer;



- ii. the name, address and telephone number of the organizer's and/or retailer's local representative or, failing that, of local agencies on whose assistance a consumer in difficulty could call.
- iii. Where no such representatives or agencies exist, the consumer must in any case be provided with an emergency telephone number or any other information that will enable him to contract the agent;
- iv. in the case of journeys or stays abroad by minors, information enabling direct contact to be established with the child or the person responsible at the child's place of stay;
- v. information on the optional conclusion of an insurance policy to cover the cost of cancellation by the consumer or the cost of assistance, including repatriation, in the event of accident or illness.
- vi. Where the consumer is prevented from proceeding with the package, he may transfer his booking, having first given the organizer or the retailer reasonable notice of his intention before departure, to a person who satisfies all the conditions applicable to the package. The transferor of the package and the transferee shall be jointly and severally liable to the organizer or retailer party to the contract for payment of the balance due and for any additional costs arising from such transfer.

Article 20 - Airport Operators

Subject to the general obligations in this Part of the Regulations, Passengers and all other persons attending the airport in any capacity excluding those waving off, dropping of, picking up or welcoming passengers, shall, subject to national security and safety legislation, be entitled to:

- a) Visible notices on passengers rights
- b) decent and healthy toilet facilities
- c) reasonable seating space before check-in, after security and passport checks and while waiting for arriving or departing aircraft, and
- d) reasonably clean and safe environment



PART FOUR RIGHTS OF THE CONSUMER

Article 21 – Right to reimbursement

- (1) When reference is made in this Regulation to the right of the passenger to reimbursement, reimbursement shall be made within seven days of the full cost of the ticket at the price at which it was bought, for the part or parts of the journey not made, and for the part or parts already made if the flight is no longer serving any purpose in relation to the passenger's original travel plan, together with, when relevant, a return flight to the first point of departure, at the earliest opportunity.
- (2) The reimbursement shall be paid in cash, by electronic bank transfer, bank orders or, with the signed agreement of the passenger, in travel vouchers and/or other services.

Article 22 - Right to be re-routed

Where passengers are offered the right of re-routing, passengers shall have the choice of:

- reimbursement within seven days of the full cost of the ticket at the price at which it was bought, for the part or parts of the journey not made, and for the part or parts already made if the flight is no longer serving any purpose in relation to the passenger's original travel plan, together with, when relevant,
- a return flight to the first point of departure, at the earliest opportunity and accommodation;
- re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at the earliest opportunity and accommodation; or :
 - a) re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at a later date at the passenger's convenience, subject to availability of seats.
 - b) When, in the case where a town, city or region is served by several airports, an airline offers a passenger a flight to an airport alternative to that for which the booking was made, the airline shall bear the cost of transferring the passenger from that alternative airport either to that for which the booking was made, or to another close-by destination agreed with the passenger.



Article 23 - Right to compensation

- (1) Where reference is made to this Regulation to the passenger's right to compensation, other than compensation pursuant to the Warsaw Convention as applicable in the state party, passengers shall receive compensation amounting to:
 - a) USD 250 for all flights with an estimated duration of 3 hours or less for the entire flight;
 - b) USD 400 for all flights an estimated duration between 3 hours and 6 hours for the entire flight;
 - c) USD 600 for all flights with an estimated duration of more than 6 hours for the entire flight.
- (2) In determining the duration of the flight, the basis shall be the last destination at which the denial of boarding or cancellation will delay the passenger's arrival after the scheduled time and shall include all scheduled stop over, transit or any other scheduled break in the flight.
- (3) When passengers are offered re-routing to their final destination on an alternative flight pursuant to Article 22, the arrival time of which does not exceed the scheduled arrival time of the flight originally booked:
 - a) by two hours, in respect of all flights of 3 hour duration or less; or
 - b) by three hours, in respect of flights lasting between 3 and 6 hours; or
 - c) by four hours, in respect of all flights in excess of 6 hours.
- (4) The airline may reduce the compensation provided for in paragraph 1 by 50%.
- (5) The compensation shall be paid in cash, by electronic bank transfer, bank orders or, with the signed agreement of the passenger, in travel vouchers and/or other services.

PART FIVE ADMINISTRATION

Article 24 - Administrative Procedures

- (1) Each Civil Aviation Authority shall appoint a customer relations officer at each airport to whom complaints may equally be addressed.



- (2) The Executing Agency and the Regional Yamoussoukro Decision (RYA) Authority shall establish consumer protection units and advertise their details, including but not limited to their contact details and their procedures on a website dedicated to the implementation of this regulation.
- (3) A complainant may make a complaint to the Civil Aviation Authority against a service provider, or failing a satisfactory resolution to the RYA or the Executing Agency, in relation to the breach of these Regulations by filling and submitting a Complaint Form, after the consumer must have notified the service provider in question of such a breach and the complaint remains unresolved.
- (4) A complaint may be made in writing as in the prescribed form and transmitted to the Civil Aviation Authority.
- (5) Every complaint shall be accompanied by:
 - a) a copy of the airline ticket;
 - b) a copy of the letter to the air service provider in question stating a claim for breach of the regulations;
 - c) any response or responses or correspondence thereto;
 - d) any other relevant document(s).
- (6) Where a Complaint has been made in a representative capacity, the representative shall provide the complainant's written authority to act on his or her behalf.
- (7) Complainants can present a class action before the Civil Aviation Authority especially in relation to a service provider that owes them a duty of care under Article 25, but must appoint a representative for the class.

Article 25 – Investigation

- (1) The Executing Agency, the RYA or the Authority shall cause an investigation to be carried out on the substance of the complaint and the response of the service provider within a reasonable period of time after the receipt thereof.
- (2) In carrying out any assessment under these Regulations, an officer designated by the Authority shall have all the powers of investigation under national law or under the provisions of the Dispute Resolution Regulation, and in addition may request for submissions to be made by any interested person(s) in relation to a complaint.



- (3) The Authority shall amongst other things:
 - (a) Notify the Respondent that a request has been lodged under these rules;
 - (b) Require the Respondent to respond to the complaint within 7 days;
 - (c) Require the Respondent to describe the procedure it has taken to resolve the matter.

Article 26 - Determination of Complaints

- (1) After every assessment, the investigator shall make an assessment report and shall make recommendations therein.
- (2) Upon a consideration of the assessment report, the nature of the conduct alleged against the Respondent, the extent of the claim by the complainant, public interest and other relevant factors, the Authority shall make a determination in one of the following respects:
 - a) the complaint lacks merit pursuant to which the complaint would be struck out;
 - b) the complaint is of such a nature as to advise the parties to resolve the dispute through mediation;
 - c) the complaint is of such a nature as to be subjected to the Authority's administrative hearing procedure in accordance with national law.
- (3) The Authority shall give notice of its determination to the interested parties.

Article 27 – Penalty

- (1) Any service provider that violates any provision of these Regulations shall, subject to national law, be liable to penalties imposed by the Authority.
- (2) The penalties imposed by the Authority under Section shall be dissuasive, proportionate to both the gravity of the case, and the economic capacity of the service provider concerned. The defaulter's compliance record shall also be considered.
- (3) It shall be unlawful for any service provider, their employees or agent to obstruct or prevent the Authority or any of its designated officers from carrying out investigations or refuse to provide information requested by the Authority, relating to any violation of these Regulations.



- (4) The Executive Council may, on a proposal from the Executing Agency and adoption by the Council of Ministers for Air Transport and after consulting the African Parliament adopt and maintain in place a schedule of penalties to be imposed for breach of provisions of this regulation.

PART SIX MISCELLANEOUS

Article 28 - Duty of Care

- (1) Consumers shall have no claim against air navigation service providers, airports, ground handling companies, travel agents, consolidators, cargo handling companies, freight forwarders, tour operators and other service providers for any delay, cancellation or overbooking of their flights or the failure by the airline to transport their cargo and or mail which delay, cancellation, overbooking or failure to transport cargo or mail is the direct action or omission of the airline.
- (2) Without prejudice to the generality of the paragraph 1 of this Article [7], service providers in a contractual relationship with the airline owe a duty of care to the consumer not to negligently or recklessly provide unsafe services to the airline as may if relied on by the airline without exceptional caution make the aircraft or the operation of the aircraft unsafe and endanger the lives of passengers on board the aircraft or cause damage to cargo or mail on board the aircraft.
- (3) The consumer shall, without prejudice to paragraph 2 of this Article, be required to prove the damage, the negligence or recklessness of the third party service provider and the causal relationship between defective service rendered to the airline and damage sustained.
- (4) Consumers shall have no claim on any service provider for the delay, or cancellation of their flights or the failure by the service to transport or effect the transportation of their cargo and or mail which delay, cancellation, or failure to transport cargo or mail is the direct consequence of a natural disaster and over which no service provider shall have been able to control.
- (5) Where, as a result of the provisions of this Regulation, two or more service providers are liable for the same damage, they shall be liable jointly and severally, without prejudice to the provisions of national law concerning the rights of contribution or recourse.



- (6) The Executive Council may, on a proposal from the Executing Agency and adoption by the concerned Ministerial Organ of the African Union and after consulting the African Parliament adopt appropriate rules on liability of service providers in relation to unsafe services.

Article 29 - Service providers right of redress

In cases where an airline pays compensation or meets the other obligations incumbent on it under this Regulation, no provision of this Regulation may be interpreted as restricting its right to seek compensation from any service provider, including third parties, in accordance with the law applicable in the state party. In particular, this Regulation shall in no way restrict the airline's right to seek reimbursement from a travel agent, ground handling company, airport operator, air navigation service provider, tour operator or another person with whom the operating air carrier has a contract. Similarly, no provision of this Regulation may be interpreted as restricting the right of a travel agent or tour operator or a third party, other than a passenger, with whom an airline has a contract, to seek reimbursement or compensation from the airline in accordance with applicable laws.

Article 30 - Review by the Executing Agency

Within 2 years of entry into force of this Regulation, the Executing Agency shall report to the concerned Ministerial Organ of the African Union on the operation and the results of this Regulation. The report shall be accompanied where necessary by legislative proposals.

Article 31 - Entry into Force

This Regulation shall enter into force immediately following its endorsement by the Assembly of Heads of State and Government.



Schedule 1

In relation to Article 13 the following constitute the data to be supplied by each airline:

<u>Data relating to the flight</u>		
No.	Data Required	Data Description
1	Flight Identification	IATA Airline code and flight number
2	Scheduled Departure Date	Date of scheduled departure of aircraft based on local time of departure location
3	Scheduled Departure Time	Time of scheduled departure of aircraft (based on local time of departure location)
4	Scheduled Arrival Date	Date of scheduled arrival of aircraft (based on local time of arrival location)
5	Scheduled Arrival Time	Time of scheduled arrival of aircraft (based on local time of arrival location)
6	Last Place/Port of Call of Aircraft	Aircraft departed from this last foreign place/port of call to go to "place/port of aircraft initial arrival"
7	Place/Port of Aircraft Initial Arrival	Place/port in the country of destination where the aircraft arrives from the "last place/port of call of aircraft"
8	Subsequent Place/Port of Call within the country	Subsequent place/port of call within the country
9	Number of Passengers	Total number of passengers on the flight

<u>Data relating to each individual passenger :</u>		
(a) Core Data Elements as may be found in the Machine Readable Zone of the Official Travel Document		
1	Official Travel Document Number	Passport or other official travel document number
2	Issuing State or Organization of the Official Travel Document	Name of the State or Organization responsible for the issuance of the official travel document
3	Official Travel Document Type	Indicator to identify type of official travel document
4	Expiration Date of Official Travel Document	Expiration date of the official travel document
5	Surname/Given Name(s)	Family name and given name(s) of the holder as it appears on the official travel document.
6	Nationality	Nationality of the holder
7	Date of Birth	Date of birth of the holder
8	Gender	Gender of the holder
(b) Additional Data elements		
9	Visa Number	Number of the Visa issued
10	Issue Date of the Visa	Date of the Visa issuance



11	Place of Issuance of the Visa	Name of the place where the Visa was issued
12	Other Document Number Used for Travel	The other document number used for travel when the official travel document is not required
13	Type of Other Document used for Travel	Indicator to identify type of document used for travel
14	Primary Residence	
a.	Country of Primary Residence	Country where the traveller resides for the most of the year
b.	Address	Location identification such as street name and number
c.	City	City
d.	State/Province/County	Name of the State, Province, County, as appropriate
e.	Postal code	Postal code
15	Destination Address	
a.	Address	Location identification such as street name and number
b.	City	City
c.	State/Province/County	Name of the State, Province, County, as appropriate
d.	Postal code	Postal code
16	Place of Birth	Place of birth such as city and country
17	Traveller's Status	Passenger, Crew, In-transit
18	Place/Port of Original Embarkation	Place/port where traveller originates foreign travel, refer to 8.1.6
19	Place/Port of Clearance	Place/port where the traveller is cleared by the border control agencies
20	Place/Port of Onward Foreign Destination	Foreign place/port where traveller is transiting to, refer to 8.1.7
21	Passenger Name Record Locator Number (or unique identifier	As available in the traveller's Passenger Name Record in the carrier's airline reservation system



Schedule 2

Details of Recipients of API Data and required mode of communication

Country	Main Contact Point	Receiving Authority	Address	Mode of Communication
People`s Democratic Republic of Algeria				
Republic of Angola				
Republic of Benin				
Republic of Botswana				
Burkina Faso				
Republic of Burundi				
Republic of Cameroon				
Republic of Cape Verde				
Central African Republic				
The Republic of Chad,				
Union of the Comoros				
Republic of the Congo				
Republic of Cote d'Ivoire				
Democratic Republic of the Congo				
Republic of Djibouti				
Arab Republic of Egypt				
Republic of Equatorial Guinea				
State of Eritrea				
Federal Democratic Republic of Ethiopia				
Gabonese Republic				
Republic of the Gambia				
Republic of Ghana				
Republic of Guinea				
Republic of Guinea-Bissau				
Republic of Kenya				
Kingdom of Lesotho				
Republic of Liberia				
Libya				



Country	Main Contact Point	Receiving Authority	Address	Mode of Communication
Republic of Madagascar				
Republic of Malawi				
Republic of Mali				
Republic of Mauritania				
Republic of Mauritius				
Kingdom of Morocco				
Republic of Mozambique				
Republic of Namibia				
Republic of Niger				
Federal Republic of Nigeria				
Republic of Rwanda				
Republic Arab Saharawi Democratic				
Democratic Republic of sao Tome and Principe				
Republic of Senegal				
Republic of Seychelles				
Republic of Sierra Leone				
Somali Republic				
Republic of South Africa				
Republic of South Sudan				
Republic of The Sudan				
Kingdom of Swaziland				
United Republic of Tanzania				
Togolese Republic				
Tunisian Republic				
Republic of Uganda				
Republic of Zambia				
Republic of Zimbabwe				
Republic of Wesrtern Sahara				



**ANNEXE 6 À LA DÉCISION DE YAMOISSOUKRO :
RÈGLEMENT SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE
SERVICES DE TRANSPORT AÉRIEN**

Table des matières

Préambule

Article 1 – Citation

Article 2 – Définitions

Article 3 – Champ d'application du règlement

Article 4 – Objectifs et principes

PREMIÈRE PARTIE – PERTES SUBIES PAR LE CONSOMMATEUR

Article 5 - Insolvabilité

DEUXIÈME PARTIE - PROHIBITIONS

Article 6 – Prohibitions : Pratiques inéquitables et trompeuses

Article 7 – Obligations des prestataires de services

TROISIÈME PARTIE - OBLIGATIONS DE PRESTATAIRES DE SERVICES

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

Article 9 – Non-discrimination

Article 10 – Coordonnées (téléphone et courriel)

Article 11 – Informations au consommateur

Article 12 – Procédures des plaintes

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

Article 14 – Conformité avec le régime de Varsovie.

Article 15 – Refus d'embarquer

Article 16 – Retard

Article 17 – Annulation de vol

Article 18 – Déclassement ou surclassement

Article 19 – Agent de voyage et forfait des tours opérateurs.

Article 20 – Exploitants d'aéroports.

QUATRIÈME PARTIE – DROITS DU CONSOMMATEUR

Article 21 – Droit au remboursement



Article 22 – Droit d'être réacheminé

Article 23 – Droit à une indemnisation

CINQUIÈME PARTIE– ADMINISTRATION

Article 24 – Procédures administratives

Article 25 – Enquêtes

Article 26 – Plaintes

Article 27 – Pénalités

SIXIÈME PARTIE –DIVERS

Article 28 – Devoirs et obligations

Article 29 – Droit des prestataires des services au recours

Article 30 – Examens de l'Agence d'exécution

Article 31 – Entrée en vigueur.



Règlement sur la protection des consommateurs de services de transport aérien

Préambule

NOUS, ministres responsables des transports, des infrastructures, de l'énergie et du tourisme réunis à la première session ordinaire du Comité technique spécialisé de l'Union africaine sur les transports, les infrastructures transcontinentales et interrégionales, l'énergie et le tourisme à Lomé, Togo, le 17 mars 2017, avons adopté la présente Réglementation élaborée par le Bureau de la Conférence des ministres africains des transports, réunis à Malabo (République de Guinée Équatoriale) les 18 et 19 décembre 2014 à l'occasion de la quatrième réunion du bureau de la Conférence des ministres africains des Transports consacrée essentiellement à la mise en œuvre de la Décision du Conseil exécutif EX.CL/Dec.826(XXV) qui a entériné le rapport de la troisième session de la Conférence des ministres africains des Transports (CAMT) ;

CONSIDÉRANT l'Acte constitutif de l'Union africaine adopté à Lomé (Togo) le 11 juillet 2000, notamment ses articles 3, 5, 6, 9, 13, 14, 15, 16 et 20 ;

CONSIDÉRANT le traité portant création de la Communauté économique africaine signé à Abuja (Nigéria) le 3 juin 1991, notamment ses articles 8, 10, 11, 13, 25 à 27 ;

CONSIDÉRANT la Décision relative à la mise en œuvre de la Déclaration de Yamoussoukro concernant la libéralisation de l'accès au marché du transport aérien en Afrique du 14 novembre 1999, approuvée par la Conférence des chefs d'État de l'OUA et signée par le Président en exercice à Lomé le 12 juillet 2000 ci-après dénommée Déclaration de Yamoussoukro ;

CONSIDÉRANT les statuts de la Commission de l'Union africaine adoptés par la Conférence de l'Union africaine à Durban (Afrique du Sud) le 10 juillet 2002 ;

CONSIDÉRANT la décision EX.CL/Dec.359 (XI) par laquelle le Conseil exécutif a approuvé la résolution de la troisième session de la Conférence des ministres africains des Transports (CAMT) à Malabo, en Guinée Équatoriale, en 2014, confiant le statut d'Agence d'exécution de la Décision de Yamoussoukro de 1999 ci-après dénommée Agence d'exécution du 27 juillet 2007 ;

CONSIDÉRANT la Résolution sur le suivi de la mise en œuvre de la Décision de Yamoussoukro de 1999 adoptée par la première Conférence des ministres de l'Union africaine responsables du transport aérien à Sun City (Afrique du Sud) en mai 2005 ;

CONSIDÉRANT la Résolution sur la sécurité du transport aérien en Afrique adoptée par la deuxième Conférence des ministres de l'Union africaine responsables du transport aérien à Libreville (Gabon) en mai 2006 ;



CONSIDÉRANT la nécessité d'accélérer la mise en œuvre intégrale de la décision de Yamoussoukro en vue de stimuler les opérations des compagnies aériennes africaines et d'autres prestataires de services de transport aérien et de relever efficacement les défis de la mondialisation du transport aérien international ;

CONSIDÉRANT qu'il est nécessaire d'établir un équilibre entre le droit pour les compagnies aériennes d'assurer leur exploitation de façon efficace dans un marché libéralisé et de plus en plus concurrentiel et le droit pour le consommateur d'être assuré 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 aéroports 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.

PREMIÈRE PARTIE 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.

DEUXIÈME PARTIE 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

- (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 l'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.

TROISIÈME PARTIE 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 l'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) ci-dessus, 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 s'applique 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 amuse-gueule (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 indemniserà 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 et ; 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 ci-après :
 - 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. lorsque le consommateur n'est pas autorisé à bénéficier du forfait, il peut transférer sa réservation après avoir donné un préavis raisonnable à l'organisateur ou au



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.

QUATRIÈME PARTIE 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.

CINQUIÈME PARTIE 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 attirés 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.

SIXIÈME PARTIE 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 au 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				



Pays	Principal point de contact	Autorité réceptrice	Adresse	Mode de communication
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				

