

RÈGLEMENT #001 en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, déclassement, annulation ou retard important de leur vol, de perte, de retard et d'avarie de bagages ou de marchandises pour les vols internationaux.

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL

Vu les articles 1, 183-2 et 236, de la Constitution de 1987 en vigueur ;

Vu la Convention de Chicago du 7 décembre 1944 relative à l'Aviation Civile Internationale ;

Vu la Convention de Varsovie pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international du 12 octobre 1929 ;

Vu la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées sanctionnée par décret de l'Assemblée Nationale du 12 mars 2009 ;

Vu la Convention Interaméricaine pour l'élimination de toutes formes de discrimination à l'égard des personnes handicapées ratifiée par décret de l'Assemblée Nationale du 12 mars 2009 ;

Vu la loi du 13 mars 2012 portant sur l'Intégration des Personnes Handicapées ;

Vu la loi du 3 juillet 2018 sur les normes d'accessibilité de l'environnement Bâti ;

Vu les articles 204 à 209 du Code de l'Aviation Civile du 11 mars 2020 ;

Vu le Décret du 17 mai 2005 portant sur l'Organisation de l'Administration Centrale de l'État ;

Vu le Décret du 17 mai 2005 portant Révision du Statut Général de la Fonction Publique ;

Vu les articles 3 alinéa k, 17 et 38 de la loi du 17 août 2017 portant Organisation et Fonctionnement de l'Office National de l'Aviation Civile (OFNAC) ;

Considérant qu'il est de la responsabilité de l'Office National de l'Aviation Civile (OFNAC) de protéger les droits des passagers aériens contre le refus d'embarquement, de déclassement, d'annulation ou retard important de leur vol, de perte, de retard, d'avarie de bagages ou de marchandises.

Considérant qu'il convient de réduire le nombre de passagers refusés à l'embarquement contre leur volonté en exigeant des transporteurs aériens qu'ils fassent appel à des volontaires acceptant de

renoncer à leur réservation en contrepartie de certains avantages, au lieu de refuser des passagers à l'embarquement, et en assurant l'indemnisation complète des passagers finalement refusés à l'embarquement ;

Considérant que les passagers refusés à l'embarquement contre leur volonté doivent avoir la possibilité d'annuler leur vol et de se faire rembourser leur billet ou de le poursuivre dans des conditions satisfaisantes, et doivent bénéficier d'une prise en charge adéquate durant l'attente d'un vol ultérieur ;

Considérant que les volontaires doivent également avoir la possibilité d'annuler leur vol, ou de le poursuivre dans des conditions satisfaisantes, puisqu'ils se trouvent confrontés aux mêmes difficultés de déplacement que les passagers refusés à l'embarquement contre leur volonté ;

Considérant qu'il convient également d'atténuer les difficultés et les désagréments pour les passagers, occasionnés par les annulations de vols, d'obliger les transporteurs à en informer les passagers avant l'heure de départ prévue et, en outre, de leur proposer un réacheminement raisonnable, de sorte que les passagers puissent prendre d'autres dispositions ;

Considérant que faute par les transporteurs aériens de se soustraire à cette obligation d'informer, ils sont tenus d'indemniser les passagers, sauf lorsque l'annulation est due à des circonstances exceptionnelles qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises ;

Considérant que les passagers dont le vol est annulé doivent avoir la possibilité de se faire rembourser leur billet ou d'obtenir un réacheminement dans des conditions satisfaisantes, et doivent bénéficier d'une prise en charge adéquate durant l'attente d'un vol ultérieur ;

Considérant que les passagers dont le vol est retardé doivent bénéficier d'une prise en charge adéquate et avoir la possibilité d'annuler leur vol et de se faire rembourser le prix de leur billet dès lors que la preuve du préjudice économique est établie ou de le poursuivre dans des conditions satisfaisantes ;

Considérant que la prise en charge des passagers qui attendent un vol de remplacement ou un vol retardé peut être limitée ou refusée si cette prise en charge est susceptible de prolonger le retard. Les transporteurs aériens effectifs doivent veiller aux besoins particuliers des passagers à mobilité réduite et toutes personnes qui les accompagnent, ce, conformément aux lois et conventions internationales dont Haïti est signataire ;

Considérant que les passagers doivent être pleinement informés de leurs droits en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, afin d'être en mesure d'exercer efficacement ces droits ;

RAD

Considérant que l'Office National de l'Aviation Civile (OFNAC) est chargé de définir le régime des sanctions applicables en cas de violation du présent règlement et veiller à ce qu'elles soient appliquées. Ces sanctions doivent être efficaces, proportionnées et dissuasives.

Considérant qu'il revient au Directeur Général d'adopter des règlements en vue d'assurer efficacement la protection des droits des passagers aériens ;

Sur proposition du Service de Protection des Passagers et des Riverains ;

Et après délibération en Conseil de Direction ;

ARRÊTE LE PRÉSENT RÈGLEMENT :

Article premier- Objet

Le présent règlement reconnaît, dans les conditions qui y sont spécifiées, des droits minimums aux passagers aériens des vols internationaux dans les situations suivantes : a) en cas de refus d'embarquement contre leur volonté ; b) en cas de surclassement ou déclassement ; c) en cas d'annulation ou retard important de leur vol ; d) de retard, de perte, de destruction de bagages ou de marchandises, sans préjudicier au droit de tout passager aérien d'aller en contentieux normal.

Article 2- Définitions

Aux fins du présent règlement, on entend par :

a) « transporteur aérien », une entreprise de transport aérien possédant une licence d'exploitation en cours de validité ;

b) « transporteur aérien effectif », un transporteur aérien qui réalise ou a l'intention de réaliser un vol dans le cadre d'un contrat conclu avec un passager, ou au nom d'une autre personne, morale ou physique, qui a conclu un contrat avec ce passager ;

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

d) « réservation », le fait pour un passager d'être en possession d'un billet, ou d'une autre preuve, indiquant que la réservation a été acceptée et enregistrée par le transporteur aérien ;

e) « destination finale », la destination figurant sur le billet présenté au comptoir d'enregistrement, ou, dans le cas des vols avec correspondances, la destination du dernier vol ;



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

g) « refus d'embarquement », le refus de transporter des passagers sur un vol, bien qu'ils se soient présentés à l'embarquement dans les conditions fixées pour le voyage, sauf s'il est raisonnablement justifié de refuser l'embarquement, notamment pour des raisons de santé, de sûreté ou de sécurité, ou de documents de voyages inadéquats ;

h) « volontaire », une personne qui s'est présentée à l'embarquement dans les conditions fixées pour le voyage, et qui est prête à céder, à la demande du transporteur aérien, sa réservation confirmée, en échange de prestations ;

i) « annulation », le fait qu'un vol qui était prévu initialement et sur lequel au moins une place était réservée n'a pas été effectué.

j) « circonstances exceptionnelles », des événements imprévisibles et incontrôlables, indépendants de la volonté de la compagnie aérienne, qui peuvent perturber un vol, elles incluent notamment : les mauvaises conditions météorologiques extrêmes, les catastrophes naturelles, les menaces de sécurité, les grèves des services aéroportuaires ou du contrôle aérien (mais pas celles du personnel de la compagnie), les collisions avec des oiseaux ou des objets étrangers etc...

k) « Perte, avarie de bagages ou de marchandises » : perte subie ou dommage causé aux bagages ou marchandises lorsque l'évènement qui en est la cause s'est produit pendant le transport aérien, c'est à dire, la période pendant laquelle les bagages ou marchandises se trouvent sous la garde du transporteur.

l) « DTS », Droits de Tirage Spéciaux : Unité monétaire internationale créé par le Fonds Monétaire International (FMI).

Article 3- Champ d'application

Le présent règlement s'applique : a) aux passagers au départ d'un aéroport international situé sur le territoire haïtien ;

b) aux passagers au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers, membre de l'OACI, à destination d'Haïti.



Article 4- Refus d'embarquement

- a) Lorsqu'un transporteur aérien effectif prévoit raisonnablement de refuser l'embarquement sur un vol, il fait d'abord appel aux volontaires acceptant de renoncer à leur réservation en échange de certaines prestations, suivant des modalités à convenir entre les passagers concernés et le transporteur aérien effectif. Les volontaires bénéficient, en plus des prestations mentionnées au présent paragraphe, d'une assistance conformément à l'article 10.
- b) Lorsque le nombre de volontaires n'est pas suffisant pour permettre l'embarquement des autres passagers disposant d'une réservation, le transporteur aérien effectif peut refuser l'embarquement de passagers contre leur volonté.
- c) S'il refuse des passagers à l'embarquement contre leur volonté, le transporteur aérien effectif indemnise immédiatement ces derniers, dont le montant ne peut être inférieur à 25% du prix du billet, payé en espèces, par virement bancaire électronique, par virement bancaire ou par chèque, ou avec l'accord signé du passager sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services et leur offre une assistance conformément aux articles 10 et 11.

Article 5- Surclassement et déclassement

Si un transporteur aérien effectif place un passager dans une classe supérieure à celle pour laquelle le billet a été acheté, il ne peut réclamer aucun supplément. Si un transporteur aérien effectif place un passager dans une classe inférieure à celle pour laquelle le billet a été acheté, il rembourse au passager, dans un délai de sept jours la différence du montant du billet au moment de l'achat et une indemnisation de 25 % du prix du billet soit par virement bancaire électronique, par virement bancaire ou par chèque, ou avec l'accord signé du passager sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services.

Article 6-Annulations

1. En cas d'annulation d'un vol, les passagers concernés :

- a) se voient offrir par le transporteur aérien effectif une assistance conformément à l'article 10 ;
- b) se voient offrir par le transporteur aérien effectif une assistance conformément à l'article 11, paragraphe 1, point a), et paragraphe 2, de même que, dans le cas d'un réacheminement lorsque l'heure de départ raisonnablement attendue du nouveau vol est au moins le jour suivant le départ planifié pour le vol annulé, l'assistance prévue à l'article 11, paragraphe 1, points b) et c), et

c) ont droit à une indemnisation du transporteur aérien effectif de 60% du prix du billet, s'ils ont été informés au moins 72 heures avant le vol et de 75 % s'ils ont été informés moins de 72 heures avant le vol.

2. Lorsque les passagers sont informés de l'annulation d'un vol, des renseignements leur sont fournis concernant d'autres transports possibles.

3. Un transporteur aérien effectif n'est pas tenu de verser l'indemnisation prévue s'il est en mesure de prouver que l'annulation est due à des circonstances exceptionnelles qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

4. Il incombe au transporteur aérien effectif de prouver qu'il a informé les passagers de l'annulation d'un vol ainsi que le délai dans lequel il l'a fait.

Article 7- Retards

Lorsqu'un transporteur aérien effectif prévoit raisonnablement qu'un vol sera retardé par rapport à l'heure de départ prévue : a) de deux heures et moins de trois heures, ou b) de trois heures et moins de quatre heures, ou c) de quatre heures et moins de cinq heures, ou d) de cinq heures et moins de six heures, ou e) de six heures ou plus, le passager a droit à une indemnisation conformément aux prescrits des articles 9 et 10, à condition qu'il fasse la preuve du préjudice subi ou qui en résulte.

Article -8 Perte, avarie, retard de bagages ou de marchandises.

Le passager doit signaler immédiatement au transporteur tout retard, perte, avarie ou dommage concernant ses bagages ou marchandises et obtenir une attestation écrite.

Sont considérés comme :

- a) **Retardés**, les bagages non livrés à l'arrivée du vol ;
- b) **Perdus**, les bagages non-retrouvés dans un délai de **21 jours**.

8-1 : Obligations du transporteur.

En cas de retard, le transporteur fournit une assistance raisonnable pour les produits de première nécessité justifiés par le passager.

8-2 : Exonération.

Le transporteur n'est pas responsable s'il établit avoir pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le dommage ou qu'il lui était impossible de les prendre.



8-3 : Délais de réclamation.

- a) En cas d'avarie, le destinataire adresse au transporteur une protestation immédiate après la découverte de l'avarie et, au plus tard dans un délai de sept (7) jours, pour les bagages enregistrés, et de 14 jours pour les marchandises à dater de leur réception.
- b) En cas de retard, la protestation est faite au plus tard dans les vingt et un (21) jours à dater du jour où le bagage ou la marchandise a été mis à sa disposition.
- c) En ce qui concerne l'avarie ou la perte de bagages, le passager a droit à 1000 DTS, sauf déclaration spéciale d'intérêt. Pour les marchandises, l'indemnisation est de 17 DTS/kg, sauf déclaration spéciale d'intérêt.

Article 9- Droit à indemnisation

Les passagers reçoivent une indemnisation dont le montant est fixé pour chaque tranche d'heure de retard à : a) 100 DTS ; b) 200 DTS. ; c) 300 DTS ; d) 400 DTS ; et e) 500 DTS. Le montant de l'indemnisation prévue dans ce règlement est payé soit en espèces, soit par virement bancaire électronique, soit par virement bancaire soit par chèque, ou, avec l'accord signé du passager, sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services.

Article 10- Assistance : droit au remboursement ou au réacheminement

Lorsqu'il est fait référence au présent article, les passagers se voient proposer le choix entre :

- a) Le remboursement du billet, dans un délai de sept jours, soit en espèces, par virement bancaire électronique, par virement bancaire ou par chèque, ou avec l'accord signé du passager sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services au prix auquel il a été acheté, pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial, ainsi que, le cas échéant, un vol retour vers leur point de départ initial dans les meilleurs délais ;
- b) Un réacheminement vers leur destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ;

etw

c) ou un réacheminement vers leur destination finale dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à leur convenance, sous réserve de la disponibilité de sièges.

2. Le paragraphe 1, point a), s'applique également aux passagers dont le vol fait partie d'un voyage à forfait

3. Dans le cas d'une ville, d'une agglomération ou d'une région desservie par plusieurs aéroports, si le transporteur aérien effectif propose au passager un vol à destination d'un aéroport autre que celui qui était initialement prévu, le transporteur aérien effectif prend à sa charge les frais de transfert des passagers entre l'aéroport d'arrivée et l'aéroport initialement prévu ou une autre destination proche convenue avec le passager.

Article 11-Droit à une prise en charge.

1. Lorsqu'il est fait référence au présent article, les passagers se voient offrir gratuitement : a) des rafraîchissements et des possibilités de se restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente ; b) un hébergement à l'hôtel au cas où un séjour d'attente d'une ou plusieurs nuits est nécessaire, ou lorsqu'un séjour s'ajoutant à celui prévu par le passager est nécessaire ;

c) le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (hôtel ou autre).

2. En outre, le passager se voit proposer la possibilité d'effectuer gratuitement trois appels téléphoniques ou d'envoyer gratuitement trois messages électroniques.

3. En appliquant le présent article, le transporteur aérien effectif veille tout particulièrement aux besoins des personnes à mobilité réduite ou de toutes les personnes qui les accompagnent, ainsi qu'aux besoins des enfants non accompagnés.

Article 12-Personnes à mobilité réduite et autres personnes ayant des besoins particuliers.

Les transporteurs aériens donnent la priorité aux personnes à mobilité réduite et à toutes les personnes ou les chiens guides certifiés qui les accompagnent ainsi qu'aux enfants non accompagnés.

En cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard, quelle que soit la durée de celui-ci, les personnes à mobilité réduite et toutes les personnes qui les accompagnent, ainsi que les enfants non accompagnés, ont droit à une prise en charge prévue aux articles 10 et 11, qui leur est fournie dès que possible.

Article 13-Indemnisation complémentaire

Le présent règlement s'applique sans préjudice du droit d'un passager à une indemnisation complémentaire. L'indemnisation accordée en vertu du présent règlement peut être déduite d'une telle indemnisation.

Sans préjudice des principes et règles pertinents du droit haïtien, le premier paragraphe du présent article ne s'applique pas aux passagers qui ont volontairement renoncé à leur réservation.

Article 14-Obligation d'informer les passagers de leurs droits

a) Le transporteur aérien effectif veille à ce qu'un avis reprenant le texte suivant, imprimé en caractères bien lisibles, soit affiché dans la zone d'enregistrement, en plusieurs versions, dont créole, français, anglais et espagnole : **« Si vous êtes refusé à l'embarquement ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures, demandez au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement le Règlement énonçant vos droits, notamment en matière d'indemnisation et d'assistance. »**

b) Le transporteur aérien effectif qui refuse l'embarquement ou qui annule un vol est tenu de distribuer à chaque passager concerné une notice écrite reprenant les règles d'indemnisation et d'assistance conformément aux dispositions du présent règlement. Il distribue également cette notice à tout passager subissant un retard d'au moins deux heures. Les coordonnées de l'Office National de l'Aviation Civile sont également communiquées par écrit au passager.

c) en ce qui concerne les non-voyants et les malvoyants, les dispositions du présent article s'appliquent avec d'autres moyens appropriés.

Article 15-Irrecevabilité des dérogations

a) Les obligations envers les passagers qui sont énoncées par le présent règlement ne peuvent être limitées ou levées, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport.

b) Si toutefois une telle dérogation ou une telle clause restrictive est appliquée à l'égard d'un passager, ou si un passager n'est pas dûment informé de ses droits et accepte, par conséquent, une indemnisation inférieure à celle prévue par le présent règlement, ce passager a le droit d'entreprendre les démarches nécessaires auprès de l'Office National de l'Aviation Civile via le Service de Protection des Passagers et des Riverains en vue d'obtenir une indemnisation complémentaire.



Article 16- ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement entre en vigueur à compter de la date de sa publication.

Fait à Tabarre, le 19 février 2026




Réginald GUIGNARD, ATC
Directeur Général