

# E-SERVICES

## JOUEZ LA SIMPLICITÉ ET LA RAPIDITÉ



## LES ESSENTIELS

- Gain de temps dans l'organisation, la gestion et la réalisation de votre voyage,
- Des services accessible tout au long de votre parcours,
- 4 modes d'accès aux services : Internet, Internet mobile, Bornes Libre-Service, comptoirs aéroports.

Pour vous aider dans l'organisation et la gestion de votre voyage, nous mettons à votre disposition un grand nombre de fonctionnalités et de services accessibles tout au long de votre parcours. Vous pouvez notamment accéder aux e-services, où que vous soyez via l'internet fixe et l'internet mobile de votre téléphone portable, ou encore directement à l'aéroport via les Bornes Libre-Service et auprès de nos comptoirs.

Vous trouverez dans la fiche le contenu suivant :

### LA GESTION DU VOYAGE

- 1/ Enregistrement
  - Avant le départ
    1. Sur l'internet mobile de votre téléphone portable
    2. Sur votre internet fixe
  - À l'aéroport
    1. Sur les Bornes Libre-Service
    2. Aux comptoirs d'enregistrement
    3. Parcours Express
- 2/ Achat de franchise bagages
  - Avant le départ
  - À l'aéroport
- 3/ Siège Plus
  - Avant le départ
  - À l'aéroport
- 4/ Les Bornes Libre-Service Correspondance
  - À Paris-Charles de Gaulle
  - À Amsterdam-Schiphol

### INFORMATIONS ET ASSISTANCE

- 1/ SMS+
- 2/ Parcours de correspondance
- 3/ Assistance Client
- 4/ E-Réclamation

# E-SERVICES

JOUEZ LA SIMPLICITÉ ET LA RAPIDITÉ

## LA GESTION DU VOYAGE

### 1/ ENREGISTREMENT

**Munissez vous de votre mémo voyage ou Billet électronique.**

Il récapitule l'ensemble des informations relatives à votre voyage, vous permet d'obtenir votre carte d'embarquement quel que soit le mode d'enregistrement choisi. Il est obligatoire pour tous les vols internationaux. Il sera toujours possible de le faire imprimer au comptoir Air France mais, attention, tous les terminaux de départ n'en sont pas forcément pourvus.

#### ➔ AVANT LE DÉPART

### 1. SUR L'INTERNET MOBILE DE VOTRE TÉLÉPHONE PORTABLE

<http://mobile.airfrance.com>\* ou <http://mobile.klm.com>\*

AIR FRANCE et KLM vous proposent un site Internet mobile, pour être toujours mieux informés et plus autonomes à chaque étape de votre voyage, en quelques minutes où que vous soyez.

#### S'enregistrer :

- vous enregistrer seul ou à plusieurs depuis le même dossier de réservation, dès 30 heures avant le départ du vol réservé jusqu'à l'heure limite d'enregistrement,
- les bagages seront à enregistrer au comptoir dépose bagages, sous réserve de se présenter avant l'heure limite d'enregistrement précisée sur l'écran du téléphone portable,
- recevoir par sms, mms ou e-mail, la carte d'embarquement\*\*, à imprimer ou à présenter directement à partir de votre téléphone mobile lors de l'accès à bord,
- recevoir directement votre carte d'embarquement dans l'appli iPhone ou Android,
- vous enregistrer sur un voyage avec correspondance (ex : Marseille-Paris-Francfort),
- choisir votre siège sur le plan cabine,
- acheter un «Siège Plus» pour bénéficier de plus d'espace pour les jambes,

- acheter une franchise bagage supplémentaire en bénéficiant de réduction,
- modifier votre réservation (avec ou sans frais de modification),
- en cas de besoin, vous pouvez annuler votre enregistrement.

#### Gérer ma réservation :

Où que vous soyez, votre mobile vous permet de gérer votre réservation :

- accéder directement à l'ensemble des détails de votre vol.
- modifier votre réservation depuis votre mobile, avec ou sans frais selon les conditions de votre billet.

#### Consulter l'actualité des vols :

- consulter l'actualité des vols en temps réel,
- vérifier le terminal de départ ou l'horaire exact d'arrivée d'un vol,
- consulter les contacts AF et KLM ainsi que votre compte Flying Blue.

\* Les sites mobile d'AIR FRANCE et KLM sont accessibles quel que soit l'opérateur et le type de téléphone mobile équipé d'une connexion internet. Pour l'iPhone et le BlackBerry, les applications sont téléchargeables gratuitement à partir de l'App Store pour l'iPhone et via l'application store du BlackBerry.  
\*\* Ce service est disponible au départ de toutes escales en France Métropolitaine et en Europe, de Montréal et Toronto également vers toutes les destinations AIR FRANCE et KLM sauf les destinations Apis<sup>(1)</sup>.

### 2. SUR VOTRE INTERNET FIXE

#### 2.1. Sur [www.airfrance.fr](http://www.airfrance.fr)

Pour gagner du temps, avec votre numéro de billet, de réservation, ou éventuellement de carte Flying Blue vous pouvez depuis votre bureau ou votre domicile :

- vous enregistrer de 30 h jusqu'à l'Heure Limite d'Enregistrement (HLE) de votre vol,
- sur un vol direct ou en correspondance, sur un aller-retour journée ou sur un autre vol que celui réservé si le tarif le permet,
- à la quasi-totalité des escales<sup>(2)</sup>, y compris les destinations APIS<sup>(1)</sup>,
- sur des vols effectués par AIR FRANCE & KLM, par les compagnies membres de l'alliance SkyTeam ou encore par la compagnie Air Corsica,
- choisir votre siège grâce à un plan cabine (seul ou jusqu'à 9 passagers),
- acheter un siège offrant plus de place pour les jambes en cabine Voyageur sur le réseau long-courrier d'AIR FRANCE ou sur tout le réseau KLM en classe

économique (ou un siège dans une rangée de 2 sièges pour KLM),

- imprimer directement votre carte d'embarquement depuis votre bureau ou votre domicile,
- enregistrer votre carte d'embarquement sur votre PC et l'imprimer plus tard,
- envoyer votre carte d'embarquement sur votre téléphone portable (mms, sms ou e-mail),
- retirer votre carte d'embarquement sur une Borne Libre-Service ou au comptoir d'enregistrement à l'aéroport,
- annuler votre enregistrement dans la limite de l'HLE (heure limite d'enregistrement) du vol,

# E-SERVICES

## JOUEZ LA SIMPLICITÉ ET LA RAPIDITÉ

### LA GESTION DU VOYAGE (suite)

#### Sur l'internet fixe vous avez en plus accès à la gestion de vos données personnelles :

Dans la partie « Gérer vos réservations » dès la page d'accès sur le site, vous pouvez accéder aux éléments du dossier de réservation quel que soit le site qui l'a créé pour :

- actualiser votre dossier de voyage,

- modifiez vos données personnelles,
- changer d'itinéraire (si votre tarif le permet) ou consulter les informations pratiques et utiles pour réussir au mieux votre voyage.

#### 2.2. Sur [www.klm.com](http://www.klm.com)

Sur les vols intercontinentaux de KLM uniquement (excepté au départ des USA) en classe économique à partir de 30 heures jusqu'à 1 heure avant le départ (24 heures vers les USA), sur les vols intercontinentaux, moyennant un petit supplément, vous pouvez réserver :

- un siège dans la zone «Economy Confort» située à l'avant de la cabine économique (10cm d'espace en plus pour les jambes),
- un siège dans une rangée de deux sièges seulement, en Classe Economique.
- Vous avez la possibilité d'acheter un "Paid Upgrade" qui permet de bénéficier de tous les bénéfices de la World Business Class à l'exception de la franchise bagages supplémentaire.

N.B : nous vous conseillons d'indiquer votre adresse dans le dossier de réservation pour recevoir un e-mail 30 heures avant le départ de votre vol pour vous enregistrer sur Internet.

(1) APIS : procédure qui oblige les compagnies aériennes à communiquer des informations sur les passagers au pays de destination avant le départ.

Vol AIR FRANCE : Afghanistan, Afrique du Sud, Algérie, **Arabie Saoudite**, Canada, Chine, Corée, Cuba, Dubaï, **Égypte**, Espagne, États-Unis, **Éthiopie**, Haïti, Inde, **Indonésie**, Iran, Japon, **Jordanie**, **Kenya**, **Liban**, **Lybie**, Mali, **Maroc**, **Mauritanie**, Mexique, **Niger**, **Nigeria**, Pakistan, Qatar (Doha), République Dominicaine, Royaume-Uni, **Sénégal**, **Soudan**, Syrie, **Tchad**, **Tunisie**, **Turquie** et Yémen.

Vol KLM : Afrique du Sud, Australie, Canada, Chine, Corée, Cuba, République Dominicaine, Émirats Arabes Unis, États-Unis, Inde, Indonésie, Japon, Koweït, Mexique, Nouvelle-Zélande, Panama, Royaume-Uni, ainsi que l'Afghanistan, le Pakistan et le Yémen.

(2) À l'exception de celles inéligibles pour cause de sûreté, pour raisons opérationnelles liées aux systèmes d'enregistrement en escales. Retrouvez la liste de ces escales sur [www.airfrance.fr](http://www.airfrance.fr) rubrique «enregistrement en ligne, conditions d'accès» ou sur [www.klm.com](http://www.klm.com)

## ➔ À L'AÉROPORT

### 1. SUR LES BORNES LIBRE-SERVICE

Si vous empruntez un vol comportant un numéro AIR FRANCE, KLM, Air Corsica ou un partenaire de l'alliance SkyTeam, un vol en correspondance, l'enregistrement aux Bornes Libre-service vous permet :

- de vous enregistrer seul ou à plusieurs (jusqu'à 9 passagers),
- sur un aller-retour journée jusqu'à 4 vols en continuation, sur un autre vol que celui réservé avec ou sans frais de modification en fonction du tarif acquitté,
- de choisir votre siège,
- d'obtenir votre carte d'embarquement en moins d'une minute,
- disponibles 7 j/7 à partir de 0h01 le jour du départ et jusqu'à l'Heure Limite d'Enregistrement de votre vol,
- pour les passagers avec bagages, des comptoirs de "dépose bagages" sont prévus à cet effet dans de nombreuses escales,
- acheter un «Siège Plus»\* et des franchises bagages supplémentaires\*\*\*,
- vous enregistrer pour votre vol retour si il a lieu dans les 24h qui suivent votre départ (sauf sur la ligne Orly-Toulouse).

Il vous suffit d'introduire votre numéro de Billet électronique, votre numéro de dossier de réservation ou éventuellement votre Carte Flying Blue.

\*\*\* Ces options sont disponibles en France, à New York (JFK), Los Angeles, Washington, Chicago et les départements d'Outre-Mer (Pointe à Pitre, Fort de France et La Réunion).

# E-SERVICES

JOUEZ LA SIMPLICITÉ ET LA RAPIDITÉ

## LA GESTION DU VOYAGE (suite)

### 2. AUX COMPTOIRS D'ENREGISTREMENT

Il vous suffit de présenter votre billet électronique, votre numéro de réservation, votre carte Flying Blue et votre passeport.

- Vous êtes passager La Première, rendez-vous aux comptoirs qui vous sont réservés ou, si vous partez de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle, au terminal 2E, face à la porte 2.12. Vous bénéficierez ainsi d'un enregistrement et d'un embarquement sur mesure.

- Vous voyagez en cabines Affaires, Premium ou Premium Voyageur, des comptoirs vous sont exclusivement réservés et vous embarquez de manière prioritaire.

Pour les vols en Europe ou en France (excepté les vols La Navette), vous pouvez vous enregistrer pour un aller-retour dans la même journée si vous voyagez sans bagages.

\*\*\* Ces options sont disponibles en France, à New York (JFK), Los Angeles, Washington, Chicago et les départements d'Outre-Mer (Pointe à Pitre, Fort de France et La Réunion).

**Nouveau**

### 3. LE PARCOURS EXPRESS

Impression des étiquettes bagages à la Borne Libre-Service. Des Bornes Libre-Service "Express Dépose bagages" vous sont proposées à l'aéroport d'Orly-Ouest, Bordeaux, Nice.

Elles sont en cours de déploiement sur Paris-Charles de Gaulle et les autres escales françaises.

Elles vous permettent d'éditer en même temps que votre carte d'embarquement, votre étiquette bagage en saisissant le nombre de bagages à enregistrer. Cette étiquette est ensuite activée, une fois le bagage pesé et validé par un agent, à la dépose bagages Express.

## 2/ ACHAT DE FRANCHISE BAGAGES

### ➔ AVANT LE DÉPART

Air France vous propose la possibilité d'**acheter une franchise bagages supplémentaire**, en bénéficiant de 20% de réduction sur les destinations où la règle de franchise au nombre de bagages ("piece concept") s'applique (hors équipements de sport et animaux).

- Cet achat est possible jusqu'à H-30 lors de votre enregistrement en ligne sur le site internet [www.airfrance.fr](http://www.airfrance.fr) ou sur l'Internet mobile depuis votre téléphone portable <http://mobile.airfrance.com>.
- Ces franchises supplémentaires sont nominatives, non remboursables (même partiellement) et payables par carte de paiement.

### ➔ À L'AÉROPORT

- Vous pouvez également **acheter une franchise bagages supplémentaire**, sans bénéficier toutefois de la réduction accordée pour l'achat en ligne.
- Il est maintenant possible de régler par carte bancaire vos excédents de bagages **sur les Bornes Libre-Service des aéroports français** après votre passage au comptoir "dépose bagages".

## 3/ SIÈGE PLUS

Ce service propose la possibilité d'**acheter à l'avance un siège offrant plus d'espace pour les jambes en cabine Voyageur long-courrier**.

Certains fauteuils disposent de plus d'espace du fait de leur situation en cabine : près des issues de secours, ou encore sur le pont supérieur de certains appareils. Cette offre est proposée sur la quasi totalité des vols long-courriers du réseau, y compris sur le tout nouvel Airbus A380\*.

KLM vous propose également cette possibilité sur ces vols européens et intercontinentaux (pour plus de détails voir sur [www.klm.com](http://www.klm.com) > rubrique enregistrement > nos sièges préférentiels).

# E-SERVICES

JOUEZ LA SIMPLICITÉ ET LA RAPIDITÉ

## LA GESTION DU VOYAGE (suite)

### ➔ AVANT LE DÉPART

Ce service\* optionnel dont le tarif varie selon la durée du vol, **est proposé au moment de l'enregistrement sur internet**,

- dès 30 heures avant le vol, jusqu'à l'heure limite d'enregistrement,
- ou lors de l'enregistrement sur votre téléphone portable via l'Internet mobile <http://mobile.airfrance.com>,
- ces sièges sont en nombre limité : il est recommandé de réserver votre Siège Plus dès que l'enregistrement en ligne est disponible,
- la transaction financière se fait par carte de paiements uniquement.

\* Pour les membres du programme Flying Blue Gold et Platinum, il est proposé gratuitement s'ils se sont identifiés avec le numéro de leur carte Flying Blue lors de l'achat du billet (sous réserve de disponibilité).

### ➔ À L'AÉROPORT

#### Nouveau

L'achat du Siège Plus est désormais possible :

- aux **comptoirs de vente Air France à l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle et de Bordeaux**, le jour du départ et jusqu'à 1h30 avant le décollage.
- sur les **Bornes Libre-Service Air France en France et aux Etats-Unis (New York)** lorsque vous retirez votre carte d'embarquement.

\* Les vols assurés en Airbus A340 ainsi que les vols au départ d'Atlanta, Detroit, Newark, Séoul et Damas ne sont pas éligibles à cette offre. Attention, il n'est pas possible d'acheter un Siège Plus au départ des escales suivantes : Aberdeen, Amsterdam, Birmingham, Brême, Bristol, Edimbourg, Gênes, Helsinki, Kiev, Leipzig, Ljubljana, Newcastle, Nuremberg, Oslo, Saint-Petersbourg, Southampton, Trieste, Vérone, Vienne, Vigo et Zurich

## 4/ LES BORNES LIBRE-SERVICE CORRESPONDANCE

Des **Bornes Libre-Service Correspondance** sont installées à Paris-Charles de Gaulle 2 et à Amsterdam-Schiphol pour les passagers en correspondance,

### PARIS-CHARLES DE GAULLE 2

Ces bornes proposent :

- l'émission d'une nouvelle carte d'embarquement en cas de correspondance manquée ou si celle-ci n'a pas été remise lors du départ,
- un **accès facile et rapide aux informations concernant la poursuite du voyage\***,
- la confirmation de la porte et de l'heure d'embarquement,
- la possibilité de changer de siège,
- l'ajout de votre carte Flying Blue.

### AMSTERDAM-SCHIPHOL

**KLM installe à l'aéroport d'Amsterdam-Schiphol des Bornes Libre-Service Correspondance (Self Service Transfert Kiosks)** sur ses vols européens et long-courriers et crée le **Tranfert Centre**. Au total, 100 BLS Correspondance ont été déployées afin de proposer un service de correspondances automatisé dans tout le terminal. Ces Bornes permettent :

- en cas de correspondance manquée, d'imprimer directement la nouvelle carte d'embarquement,
- de changer de siège,
- de compléter si nécessaire les informations relatives aux formalités d'entrée dans le pays de destination et ce en plusieurs langues (Japonais, Chinois, Arabe),
- d'être mis directement en relation avec un centre d'appel KLM si le vol sur lequel ils ont été reportés ne les satisfait pas.

\* Ce service est offert aux passagers voyageant avec AIR FRANCE, KLM, Brit Air, Regional, CityJet et l'ensemble des compagnies avec lesquelles Air France est en partage de codes de/vers Paris - Charles de Gaulle 2.

# E-SERVICES

JOUEZ LA SIMPLICITÉ ET LA RAPIDITÉ

## INFORMATIONS ET ASSISTANCE

### 1/ SMS + SUR LE 63654

Les SMS + vous permettent de recevoir une réponse immédiate à vos demandes d'informations précises, chaque envoi est facturé au prix d'un SMS, tarif selon opérateur + 0,35 euros,

- Un mot-clé "WAP" rédigé dans un SMS et envoyé au 63654 permet l'accès à l'ensemble des services proposés sur le site internet mobile d'Air France :
- composer votre SMS en rédigeant le mot "menu",
- l'envoyer au 63654,
- sélectionner le service souhaité.

### 2/ PARCOURS DE CORRESPONDANCE

sur [www.airfrance](http://www.airfrance) seulement ou à l'aéroport

Vous pouvez consulter et imprimer le parcours à emprunter lors de votre correspondance à Paris-Charles de Gaulle 2. Il vous suffit d'entrer la ville de départ puis la ville d'arrivée

pour voir apparaître le parcours conseillé à partir de [www.airfrance.fr](http://www.airfrance.fr), rubriques "informations et services" - "à l'aéroport" - "correspondance Paris-Charles de Gaulle".

### 3/ ASSISTANCE CLIENT

voir la **fiche : Assistance clients en cas d'aléas du voyage**

Vol retardé ou annulé, difficultés à l'aéroport, réclamation à propos d'un voyage... Air France met tout en œuvre pour vous apporter une solution efficace et rapide.

Vous trouverez les aides et contacts dans la fiche du Guide pratique affaires "Assistance Clients en cas d'aléas" ou rendez-vous sur le site [www.airfrance.fr](http://www.airfrance.fr), rubrique "Aide et contact".

#### ➔ AF CONNECT, KLM CONNECT

Depuis le 1<sup>er</sup> février 2011, AIR FRANCE et KLM ont lancé le service gratuit AIR FRANCE Connect et KLM Connect.

En cas d'irrégularité, un courriel ou un SMS vous sera automatiquement envoyé dans les trois heures précédant le départ, jusqu'au moment de l'embarquement.

#### ➔ R.O.C

Air France est la seule compagnie européenne à proposer un service d'information et de report de réservation en cas de modifications affectant votre vol.

#### ➔ CONTACT UTILES EN CAS D'ALÉAS

voir **fiche : Assistance clients en cas d'aléas du voyage**

### 4/ E-RECLAMATION

Vol retardé ou annulé, difficultés à l'aéroport, réclamation à propos d'un voyage... Air France met tout en œuvre pour vous apporter une solution efficace et rapide.

Si vous souhaitez nous faire parvenir rapidement une réclamation concernant un événement survenu au cours de votre voyage (vol retardé ou annulé, difficultés à l'aéroport ou à bord...), vous pouvez la faire parvenir à notre Service

Clients via le formulaire e-réclamation ou par courrier postal sur [www.airfrance.fr](http://www.airfrance.fr) rubrique "Aide et contact"  
➔ faire une réclamation à propos d'un voyage.

#### Nouveau

#### ➔ la déclaration en ligne pour bagage retardé

Si votre bagage ne vous a pas été remis à votre arrivée d'un vol AIR FRANCE ou KLM, vous pouvez désormais compléter le formulaire de déclaration en ligne dans les 24 heures suivant votre arrivée\*. Pour cela, il suffit de relever le numéro de reçu de votre bagage, de vous connecter sur le site [www.airfrance.fr](http://www.airfrance.fr) et de remplir le formulaire de déclaration directement sur le site.

La confirmation de votre déclaration vous est envoyée par e-mail. AIR FRANCE KLM est la première compagnie à proposer ce tout nouveau service.

**Air France mettra tout en œuvre pour vous répondre dans les meilleurs délais.**

\* Uniquement si votre aéroport d'arrivée est l'un des suivants : Ajaccio, Bâle-Mulhouse, Bastia, Bordeaux, Lyon, Marseille, Montpellier, Nantes, Nice, Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly, Strasbourg, Toulon ou Toulouse et à Amsterdam Schiphol.

# E-SERVICES

JOUEZ LA SIMPLICITÉ ET LA RAPIDITÉ

## GROUND SERVICES

### E-SERVICES

SIMPLE, FAST AND EASY

#### KEY BENEFITS

- save time organizing every stage of your trip,
- a wide range of services that can be accessed throughout your trip,
- 4 modes of access to services: on-line via the Internet, Mobile Internet, Self-Service Kiosks, airport counter.

To help you organize and manage your trip, you have access to a wide range of features and services available throughout your trip. Find out how you can make the most of these services using your preferred mode of access or with the help of a dedicated Air France agent. You can access e-services, wherever you are, via the Internet or the mobile internet site using your mobile phone, or directly at the airport using the Self-Service Kiosks and at the counter.

This information sheet contains the following information:

#### MANAGING YOUR TRIP

##### 1/ Check-in

➔ prior to departure

- 1. Via the mobile internet site using your mobile phone
  - 2. Via the Internet
- ➔ at the airport
- 1. at the self-service kiosks
  - 2. at the check-in desks
  - 3. Express route

##### 2/ Buying additional baggage allowance

➔ prior to departure

➔ at the airport

##### 3/ Seat Plus

➔ prior to departure

➔ at the airport

##### 4/ Self-Service Transfer Kiosks

➔ At Paris Charles de Gaulle

➔ At Amsterdam-Schiphol

#### INFORMATION AND ASSISTANCE

##### 1/ SMS+

##### 2/ Connecting Channels

##### 3/ Customer Assistance

##### 4/ E-claims

#### MANAGING YOUR TRIP

##### 1/ CHECK-IN

Make sure you have your travel itinerary or e-ticket with you.

This document resumes all the information relating to your trip, allowing you to obtain your boarding pass whatever your chosen mode of check-in. It is mandatory for all international flights. You will always be able to have it printed out at an Air France desk at the airport, but please note that all departure terminals do not necessarily have dedicated counters.

➔ prior to departure

- 1. via the mobile internet site using your mobile telephone  
[http://mobile.airfrance.com\\*](http://mobile.airfrance.com*)  
or [http://mobile.klm.com\\*](http://mobile.klm.com*)

AIR FRANCE and KLM have a new mobile internet site, giving you increased autonomy and wider access to information at every stage of your trip, in a matter of minutes wherever you may be.

#### Check in:

- check yourself in and check in several passengers booked under the same reservation number, between 30 hours prior to departure and the latest check-in time,
- you will check your baggage in at the baggage drop-off counter, before the latest check-in time which is displayed on the screen of your mobile phone,
- receive your boarding pass\*\* by sms, mms or email, which you can print out or present directly on your mobile phone on boarding the aircraft,
- receive your boarding pass directly on your iPhone or Android,
- check in on a connecting flight (e.g., Marseille-Paris-Frankfurt),
- select your seat using the cabin seating map,
- purchase a « Seat Plus » and take advantage of extra legroom,
- purchase additional baggage allowance at a discount,
- modify your reservation (with or without extra charge),
- cancel your check-in, if need be.

#### Manage my reservation:

Wherever you are, you can manage your reservation with your mobile phone in order to:

- check your flight details
- change your flight with or without fees depending on your fare.

#### Consult flights informations:

- consult real-time flights information,
- check the departure terminal or the exact arrival time of a flight,
- consult AF and KL contact details and your Flying Blue account.

\* The Air France and KLM mobile sites can be accessed, whatever your mobile phone operator and type of mobile phone, provided it has an internet connection. For iPhone and BlackBerry: these applications are available for free download from the App Store for iPhone and via the BlackBerry store application.

\*\* This service is available on departure from all destinations in Metropolitan France and in Europe, from Montreal and Toronto to all AIR FRANCE and KLM destinations except Apis countries <sup>(1)</sup>.

##### • 2. Via the internet

#### 2.1 On [www.airfrance.fr](http://www.airfrance.fr)

To save time, with your ticket or reservation number, or your Flying Blue card number, you can from home or at the office:

- check in from 30 hours up to the latest check-in time for your flight,
- check in for a direct or connecting flight, for a same-day return flight or a flight other than the one you are booked on, fare permitting,

- check in on almost all destinations <sup>(2)</sup>, including APIS <sup>(1)</sup> countries,
- check in for flights operated by AIR FRANCE & KLM, by Skyteam alliance member airlines or Air Corsica,
- select your seat on the cabin seating map (from one to 9 passengers),
- purchase a seat offering additional legroom in Voyageur cabin on the Air France long-haul network or in the Economy class on the entire KLM network (or a seat on a two-seat row on KLM),
- print out your boarding pass from home or at the office,
- save your boarding pass on your computer and print it out later,
- send your boarding pass to your mobile phone by text message or email,
- pick up your boarding pass at a self-service kiosk or check-in desk at the airport,
- cancel check-in before the latest check-in time for your flight.

N.B. : To receive an email 30 hours prior to your flight's departure inviting you to check in online, we recommend giving your address in your reservation file

#### On the website, you can also manage your personal details:

In « Manage your reservations » on the site's homepage, you can access the details of your reservation file irrespective of the site on which your file was created in order to:

- update your travel file
- Modify your personal details
- change your flight or consult practical information on how to facilitate your trip

#### 2.2 On [www.klm.com](http://www.klm.com)

On KLM intercontinental flights only (except for flights departing from the US), in Economy class from 30 hours to 1 hour before departure (24 hours for flights departing to the US). For a small supplement on intercontinental flights, you can book:

- a seat in « Economy Comfort » at the front of the Economy cabin (an additional 10cm' legroom),
- a seat in a 2-seat row, in Economy class,
- You can purchase a « Paid Upgrade » to enjoy all the advantages of the World Business Class, with the exception of the additional baggage allowance.

(1) APIS: procedure obliging airlines to forward passenger information to the destination country prior to the flight's departure Air France flights: South Africa, Algeria, Saudi Arabia, Canada, China, Korea, Cuba, Dubai, Egypt, United States, India, Iran, Japan, Jordan, Kenya, Lebanon, Libya, Mali, Morocco, Mauritania, Mexico, Niger, Nigeria, Dominican Republic, Senegal, Syria, Chad, Tunisia, Turkey, and Afghanistan, Ethiopia, Indonesia, Pakistan, Sudan and Yemen.

KLM flights: South Africa, Australia, Canada, China, Korea, Cuba, Dominican Republic, United Emirates, United States, India, Indonesia, Japan, Kuwait, Mexico, New Zealand, Panama, United Kingdom, and Afghanistan, Pakistan and Yemen.

(2) Except for routes not eligible for internet check-in due to security or operational reasons relating to the check-in systems in use at certain airports. Consult the list of these airports in section "access conditions" on [www.airfrance.fr](http://www.airfrance.fr), or on [www.klm.com](http://www.klm.com)

# E-SERVICES

JOUEZ LA SIMPLICITÉ ET LA RAPIDITÉ

## GROUND SERVICES

### E-SERVICES

SIMPLE, FAST AND EASY

#### at the airport

#### 1. With the Self-Service Kiosks

If you are booked on a flight operated by AIR FRANCE, KLM, Air Corsica or a SkyTeam alliance partner, or a connecting flight, checking in with a self-service kiosk enables you to:

- check yourself in or check in several passengers (up to 9),
- on a same-day return flight up to 4 successive flights, on a flight other than the one you are booked on, with or without fees, depending on your fare,
- select your seat,
- obtain your boarding pass in less than a minute.
- accessible 24/7 from 00:01 on the day of departure to the check-in deadline for your flight,
- Passengers with baggage can deposit their baggage at the baggage drop-off points at numerous airports,
- purchase a « Seat Plus »\* and additional baggage allowance\*\*\*,
- print out your travel itinerary,
- check in for your return flight if you are travelling back within 24 hours (except on Paris Orly-Toulouse flight).

Simply enter your e-ticket number, your reservation file number or Flying Blue card.

\*\*\* These options are available in France, New York (JFK), Los Angeles, Washington, Chicago and French Overseas Departments (Pointe à Pitre, Fort de France and Réunion)

#### 2. at check-in

You just need to show your electronic ticket, your reservation number, your Flying Blue card and your passport.

- If you are travelling in the La Première cabin, go to the dedicated check-in area, or if you are leaving from Paris-Charles de Gaulle, go to terminal 2E, opposite exit 2.12. You will then benefit from a tailored check-in and boarding service.

- If you are travelling in the Business, Premium or Premium Voyageur cabin, you can check in at dedicated counters and you may board at your convenience.

For flights in Europe or France (except La Navette flights), you can check in for a day return if you have hand baggage only.

\*\*\* These options are available in France, New York (JFK), Los Angeles, Washington, Chicago and the French Overseas Departments (Pointe à Pitre, Fort de France and Reunion Island)

#### New

#### 3. Express Route

Self-Service Kiosks are installed at Orly West, Bordeaux and Nice. Deployment is taking place at the Hub Charles de Gaulle as well as at other airports in France.

They enable you to print your baggage tags at the same time as your boarding pass by

entering the number of bags you have to check in. These tags are then validated in the system, once the bags have been weighed and validated by an agent at the Express baggage drop-off counter.

#### 2/ PURCHASING AN ADDITIONAL BAGGAGE ALLOWANCE

##### before departure

Air France offers you the possibility of purchasing an additional baggage allowance with a 20% discount to destinations where the piece concept applies (excluding sports equipment and animals).

- This purchase is possible from 30 hours before departure when you check in online at [www.airfrance.fr](http://www.airfrance.fr) or on mobile Internet on your mobile phone <http://mobile.airfrance.com>.
- These additional baggage allowances are nominative, non refundable (even partially) and must be paid for by credit card.

##### at the airport

- You can also purchase an additional baggage allowance, without benefiting from the discount for an online purchase.
- It is now possible to pay by credit card for your excess baggage at the Self-Service Kiosks at airports in France after dropping off your baggage at the baggage drop-off counter.

#### 3/ SEAT PLUS

This service offers you the possibility of purchasing in advance a seat with extra legroom in the long-haul Voyageur cabin.

Some seats have extra legroom because of their location in the cabin: next to the emergency exit, or on the upper deck of certain aircraft.

This service is offered on most long-haul flights, including on the new Airbus A380\*.

KLM also offers this service on European and intercontinental flights (for more details go to [www.klm.com](http://www.klm.com) > section check-in > our special seats)

##### before departure

This optional service,\* the price of which varies depending on the length of the flight, is offered when you check in online,

- from 30 hours before departure, up to the latest check-in time,
- or when you check in on your mobile phone via mobile Internet <http://mobile.airfrance.com>
- The number of these seats is limited: it is recommended to book your Seat Plus as soon as online check-in is available,

- payment is made by credit card only.

\* For Flying Blue Gold and Platinum members, it is offered free of charge if they used their Flying Blue card number as their identifier when they purchased their ticket (subject to availability).

#### at the airport

#### New

- It is now possible to purchase a Seat Plus:
- at Air France ticket offices at Paris-Charles de Gaulle airport and Bordeaux, on the day of departure and up to one and a half hours before take-off.
- at the Air France Self-Service Kiosks in France and the United States (New York) when you pick up your boarding card.

\* Flights operated by Airbus A340 as well as flights on departure from Atlanta, Detroit, Newark, Seoul and Damascus are not eligible for this offer. N.B. it is not possible to purchase a Seat Plus on departure from the following airports: Aberdeen, Amsterdam, Birmingham, Bremen, Bristol, Edinburgh, Genoa, Helsinki, Kiev, Leipzig, Ljubljana, Newcastle, Nuremberg, Oslo, Saint-Petersburg, Southampton, Trieste, Verona, Vienna, Vigo and Zurich.

#### 4/ THE SELF-SERVICE TRANSFER KIOSKS

Self-Service transfer kiosks have been installed at Paris-Charles de Gaulle2 and Amsterdam-Schiphol for connecting passengers,

##### Paris-Charles de Gaulle2

Initially installed at the new boarding satellite at Terminal 2E, they have gradually been installed in the other terminals at CDG Terminal 2. These kiosks enable you to:

- print a new boarding card if you have missed your connection or if it was not given to you on departure,
- have easy and rapid access to information concerning the rest of your trip\*:
- have confirmation of the boarding gate and time,
- change seats,
- add your Flying Blue card.

##### Amsterdam-Schiphol

KLM is installing Self-Service Transfer Kiosks at Amsterdam-Schiphol airport for its European and long-haul flights and is setting up a Transfer Centre. In total, 100 Self-Service Transfer Kiosks have been installed in order to offer passengers an automated transfer service in the entire terminal. These kiosks enable you to:

- print your new boarding card if you have missed your flight,
- change your seat,
- complete if necessary all the relative information for entrance into your destination country in several languages (Japanese, Chinese, Arabic, etc.),

# E-SERVICES

JOUEZ LA SIMPLICITÉ ET LA RAPIDITÉ

## GROUND SERVICES

### E-SERVICES

SIMPLE, FAST AND EASY

- be put in touch with a KLM call centre if you are not happy with your new flight.

\* This service is offered to passengers travelling on AIR FRANCE, KLM, Brit Air, Regional, CityJet and all airlines with which Air France has code-share agreements to and from Paris - Charles de Gaulle 2.

### INFORMATION AND ASSISTANCE

#### 1/ SMS + AT 63654

SMS + will give you an immediate answer to a request for precise information. Each SMS is charged the standard SMS rate, depending on the operator + 0.35 euros,

- A "WAP" password in an SMS sent to 63654 will give you access to all services on offer on Air France's mobile internet website,
  - text "menu" to 63654,
  - select the service you want.

#### 2/ Connecting channels

##### at [www.airfrance.fr](http://www.airfrance.fr) only or at the airport

You can consult and print out the circuit for making a connection at Paris-Charles de Gaulle. 2. You simply enter your departure city, followed by the arrival city, to see the appropriate circuit displayed on [www.airfrance.fr](http://www.airfrance.fr), in the "information and services" section - "at the airport" - "Paris-Charles de Gaulle transfers".

#### 3/ Customer assistance

##### see file : Customer assistance in case of irregularity

If your flight is delayed or cancelled, if you have a problem at the airport or a claim about your

trip, Air France will find you a fast and efficient solution.

You will find information and contacts in the file in the practical Business Guide "Customer Assistance in case of irregularity" or go to [www.airfrance.fr](http://www.airfrance.fr), in the "Assistance and contacts" section.

#### ➔ AF Connect, KLM Connect

On 1 February 2011, AIR FRANCE and KLM launched a new free service AIR FRANCE Connect and KLM Connect. In case of irregularity, you will automatically be sent an e-mail or SMS within three hours of departure, up to the boarding time.

#### ➔ R.O.C

Air France is the only European airline to offer an information and rebooking service in case of changes affecting your flight.

#### ➔ useful contacts

**in case of irregularity see file: Customer assistance in case of irregularity**

#### 4/ E-claims

If your flight is delayed or cancelled, or if you have a problem at the airport or a claim about your trip, Air France will find you a fast and efficient solution.

You can submit a claim about an incident that occurred during your trip (delayed or cancelled

flight, problem at the airport or on board the aircraft, etc.) to our Customer Service using the e-claim form or by mail on [www.airfrance.fr](http://www.airfrance.fr), in the "Assistance and Contacts" section  
➔ submit a claim about a trip.

#### New

#### The online declaration for delayed baggage

If you did not receive your baggage on arrival of an AIR FRANCE or KLM flight, you can now fill in the declaration form online within 24 hours of your arrival\*. To do this, you just need to note down the number of your baggage receipt, go to [www.airfrance.fr](http://www.airfrance.fr) and fill in the declaration form directly online.

The confirmation of your declaration will be sent to you by e-mail. AIR FRANCE KLM is the first airline to offer this brand new service.

**Air France will do all it can to reply as soon as possible.**

\* Only if your arrival airport is one of the following: Ajaccio, Bâle-Mulhouse, Bastia, Bordeaux, Lyon, Marseille, Montpellier, Nantes, Nice, Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly, Strasbourg, Toulon, Toulouse and Amsterdam Schiphol.