

ASSISTANCE CLIENTS EN CAS D'ALÉAS DU VOYAGE

SERVICES EXCLUSIFS D'AIR FRANCE



LES ESSENTIELS

- **Vol retardés, avancés ou annulés, changements de porte d'embarquement, bagages retardés ou changements d'itinéraire... en cas d'imprévu, vous êtes avertis le plus en amont possible,**
- **Air France vous propose une solution de remplacement optimale.**

AF CONNECT et KLM CONNECT

Nouveau

Depuis le 1^{er} février 2011, AIR FRANCE et KLM ont lancé le service gratuit **AF Connect et KLM Connect**. Ce service est disponible pour tous les vols effectués par AIR FRANCE et KLM ainsi que pour les vols en franchise AIR FRANCE ou KLM (Britair, Regional, Cityjet, VLM, CCM et KLM Cityhopper).

LE FONCTIONNEMENT

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, pour des informations concernant des retards, des annulations ou des changements de porte d'embarquement,
 - à l'arrivée du vol en cas de livraison différée des bagages, pour vous éviter une attente au tapis de livraison et vous inviter à vous rendre directement au comptoir « Service Bagages ».
- Après localisation du bagage, vous serez informé de la date et de l'adresse de livraison.
- après le vol, pour des incidents tels qu'un retard à l'arrivée, la compagnie vous enverra alors un e-mail d'excuses et vous proposera dans certains cas un geste commercial.

Par ailleurs, depuis début juillet, les incidents en vol (ex. dysfonctionnements vidéo, sièges cassés ou absence de repas à bord, Siège Plus non attribué...) sont inclus dans le périmètre des irrégularités traitées par AF Connect.

Pour bénéficier de ce nouveau service, vous devez vous assurer que votre dossier de réservation comporte bien au moins un numéro de téléphone portable et/ou une adresse e-mail*.

Ces coordonnées personnelles seront exclusivement utilisées dans le cadre du service AF Connect ou KLM Connect.

Ce service de messagerie existe en 10 langues : français, anglais, néerlandais, allemand, italien, espagnol, portugais, roumain, chinois simplifié et traditionnel.

Le message est envoyé dans la langue du premier pays de départ, qui est, la plupart du temps, le pays d'origine du voyage.

4 nouvelles langues : portugais, japonais, coréens et russe viendront s'ajouter d'ici le printemps..

Enfin, cet outil permet depuis décembre 2011 d'adresser des messages d'informations customisés en temps réel, notamment dans le cas d'événements majeurs ou de crises aux clients concernés.

POUR AIR FRANCE,

AF Connect vient totalement compléter l'action de son service ROC.

ASSISTANCE CLIENTS EN CAS D'ALÉAS DU VOYAGE

SERVICES EXCLUSIFS D'AIR FRANCE

ROC : LE RAPPEL OPERATIONNEL CLIENTS

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.

DES SOLUTIONS POUR RÉORGANISER VOTRE VOYAGE

ROC vous permet de réorganiser votre emploi du temps et votre voyage. En cas de modification de l'horaire d'un vol, nous faisons le maximum pour :

- vous prévenir le plus tôt possible,
- vous proposer une alternative lorsqu'elle existe (nouveau vol, nouvel horaire).

QUELS SONT LES VOLS CONCERNÉS ?

ROC peut intervenir 24 h/24 et 7 j/7 lorsque vous voyagez :

- sur un vol Air France,
- sur un vol franchisé Brit Air, CityJet et Regional,
- sur un vol effectué par KLM et les autres compagnies membres de l'alliance SkyTeam avec un numéro de vol AF.

Et entre :

- 14 jours et 3 heures avant votre départ, si vous voyagez

sur un vol long-courrier au départ de France,
- 14 jours et l'heure de départ, si vous voyagez sur un vol long-courrier au départ de l'international,
- 14 jours et 3 heures avant votre départ, si vous voyagez sur un vol court ou moyen-courrier (à l'exception des vols **LA NAVETTE**),
- 14 jours et 24 heures avant votre départ, si vous voyagez sur un vol **LA NAVETTE**.

POUR UN MEILLEUR SERVICE

Afin d'être averti personnellement en cas d'imprévu sur un vol, veillez à ce que le ROC dispose d'un moyen sûr de vous joindre. **Communiquez-nous le maximum de contacts** (téléphone, mobile, e-mail ou fax) et ce **à toutes les étapes de votre voyage** : à vos points de départ et de destination (coordonnées de votre bureau, de votre hôtel...).

Vous êtes membre Flying Blue ?

Prenez dès maintenant quelques instants pour mettre à jour

vos coordonnées **dans la rubrique « Flying Blue »** du site **www.airfrance.fr**

Vous effectuez votre réservation en ligne ?
Pensez à cliquer sur le bouton « Ajouter d'autres contacts » pour nous signaler comment vous contacter au plus vite au cours de vos déplacements.

ASSISTANCE CLIENTS EN CAS D'ALÉAS DU VOYAGE

SERVICES EXCLUSIFS D'AIR FRANCE

CONTACTS UTILES EN CAS D'ALÉAS

En cas d'intempéries, de désordres climatiques (neige, verglas, tempête...) ou de catastrophes naturelles (séismes, volcans...), nous vous invitons à consulter les informations sur les vols, mises à jour en temps réel :

- **l'actualité des vols Air France** sur www.airfrance.fr et la rubrique «Infos vols et destinations».

En période d'irrégularité, cliquez sur le bandeau rouge de la page d'accueil du site www.airfrance.fr et vous accéderez aux informations concernant les consignes et contacts en cas de retard, report ou annulation de votre vol et en cas de problème bagages,

- **par téléphone** au 3654 au départ de France. Pour les autres pays, vous trouverez le contact téléphonique à la rubrique «Aide et Contact» du site www.airfrance.com

- **situation générale** et information sur les **vols et destinations KLM** sur www.klm.com, rubriques «Préparer le voyage» puis «informations réelles»

- **informations sur les vols** des compagnies **Alitalia, Delta Air Lines, Kenya Airways** ainsi que les **compagnies partenaires d'AIR FRANCE et de KLM** : contactez votre agence de voyages habituelle qui dispose des informations.

E-RECLAMATION

Vol retardé ou annulé, difficultés à l'aéroport, réclamation à propos d'un voyage... Air France met tout en oeuvre 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 rubrique "Aide et contact" et «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 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 oeuvre 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.

ASSISTANCE CLIENTS EN CAS D'ALÉAS DU VOYAGE

SERVICES EXCLUSIFS D'AIR FRANCE

GROUND SERVICES

CUSTOMER ASSISTANCE IN CASE OF IRREGULARITIES

AIR FRANCE EXCLUSIVE SERVICES

KEY BENEFITS

- Flights delayed, brought forward or cancelled, a change of itinerary, of boarding gate, of itinerary, delayed baggage... If your flight is affected, we will notify you as far ahead of time as possible,
- Air France offers you an optimum travel alternative.

New

AF CONNECT and KLM CONNECT

On 1 February 2011, Air France and KLM launched the free service, AF Connect and KLM Connect.

This service is available on all flights operated by AIR FRANCE and KLM and AIR FRANCE or KLM franchised flights (Britair, Regional, Cityjet, VLM, CCM and KLM Cityhopper).

How does it work

In case of operational irregularities, you will automatically receive an email or SMS:
- for information about delays, cancellations or gate changes, you will be notified from three hours prior to departure up until boarding,
- If the baggage is delayed, you will receive a message on arrival advising you to go to the baggage desk, avoiding you long waits at the baggage carousel. Once the baggage has been traced, you will be informed of the delivery date and address.
- after the flight, for incidents such as delayed arrival time, you will receive an email with an apology and, in certain cases, a commercial gesture. Furthermore, since the beginning of July, incidents on board (such as video not working, broken seats or absence of meals on board, a Seat Plus not allocated...) are included in the irregularities handled by AF Connect.

To benefit from this new service, you must check that your reservation file includes **at least one mobile telephone number** and/or an email address*.

These personal details will be used exclusively by AF Connect or KLM Connect.

This message service is available in 10 languages: French, English, Dutch, German, Italian, Spanish, Brazilian, Romanian, traditional and simplified Chinese.

The customer receives the message in the language of the first country of departure, which in most cases is the country of origin.

4 new languages: Portuguese, Japanese, Korean and Russian will be available next spring.

Finally, this tool sends customised information messages in real time to those customers concerned, especially in the case of major events or crises.

* For Flying Blue members, the contact details from their Flying Blue profile will be automatically used by the system.

For Air France,

AF Connect completes the ROC service scope of action.

R.O.C.

WE OFFER SOLUTIONS TO REORGANIZE YOUR TRIP

In the event of a change to the flight departure time, we will do everything we can to:

- notify you of this as soon as possible,
- offer you an alternative whenever possible (new flight, new departure time).

ROC is designed to facilitate your travel arrangements and allows you to reschedule

ELIGIBLE FLIGHTS

ROC is operational 24 hours a day and 7 days a week

- on Air France flights,
- on flights operated under franchise by Brit Air, Regional and CityJet,
- on flights operated by KLM and other SkyTeam member airlines with an AF flight number.

And between :

- 14 days and 3 hours before your departure, if you are travelling on a long-haul flight, out of France,
- 14 days up to the time departure , if you are travelling on a long-haul flight departing from an international destination,
- 14 days and 3 hours before your departure, if you are travelling on a short or medium-haul flight (except for La Navette shuttle flights),
- 14 days and 24 hours before your departure, if you are travelling on a La Navette shuttle flight.

HELPING US TO HELP YOU BETTER

If you want to be personally informed of any changes to your flight, make sure that ROC has a reliable means of contacting you by giving us the maximum amount of contact details (telephone, mobile phone, e-mail or fax) at every stage of your trip on departure and on arrival (office contact details, hotel numbers, etc.).

Are you a member of Flying Blue?

Take a few minutes to update your contact details on the Air France website www.airfrance.fr, under the Flying Blue section.

Are you making your booking online?

Remember to click the 'Add other contact information' button so you can tell us how to contact you as quickly as possible while you are travelling.

USEFUL CONTACTS IN CASE OF OPERATIONAL IRREGULARITIES

In the event of bad weather conditions (snow, ice, storms, etc.) or natural catastrophes (earthquakes, volcano eruptions, etc.), you can consult flight information, updated in real-time:

- Air France flight time updates

on www.airfrance.fr, section «Flight and destination information». When there are operational irregularities, click on the red band on the home page of the site www.airfrance.fr to access information and contacts when your flight has been delayed, cancelled or postponed or if there is an incident involving your baggage, - by calling 3654 in France. For other countries, you will find the telephone numbers in the section «Assistance and Contacts» on the site www.airfrance.com

- general information on KLM and

information on the «http://www.klm.com/travel/fr_fr/prepare_for_travel/up_to_date/flight_update/index.htm» KLM flights and destinations

- **information on flights operated by** Alitalia, Delta Air Lines, Kenya Airways and AIR FRANCE and KLM partner airlines: contact your usual travel agent for information».

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, in the "Assistance and Contacts" section submit a claim about a trip.

New

Declaring delayed baggage online

If your baggage was not delivered on arrival of an AIR FRANCE or KLM flight , you can now fill in the claim 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 and fill in the claim 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 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 or Toulouse and Amsterdam Schiphol.