

lundi 15 septembre 2014

Air France prévoit d'assurer 40 % de ses vols pour la journée du 16 septembre 2014, compte tenu d'un taux de pilotes grévistes stable estimé à 60 % pour cette journée.

Le programme de vols est mis à jour 24 heures à l'avance.

Air France demande à ses clients de vérifier si leur vol opère avant de se présenter à l'aéroport.

7000 salariés d'Air France sont mobilisés au service des clients.

La compagnie conseille à nouveau à ses clients ayant réservé un vol entre le 15 et le 22 septembre de reporter leur voyage ou changer leur billet sans frais.

Air France regrette cette situation et met tout en œuvre pour limiter les désagréments qu'elle pourrait occasionner pour ses clients. Près de 600.000 SMS et messages ont été envoyés pour informer individuellement et en temps réel les clients devant voyager mardi.

Si le mouvement social se poursuivait au-delà du 16 septembre, le programme de vols sera adapté en conséquence. Les répercussions éventuelles seront communiquées aux clients concernés la veille du départ. Néanmoins des perturbations et des retards ne sont pas à exclure.

Comment reporter son voyage ?

Les clients peuvent reporter leur voyage entre le 23 et le 30 septembre 2014 inclus, sans frais, dans la limite des places disponibles en modifiant la réservation. Pour les clients dont le vol devrait être annulé, le billet serait remboursé intégralement sans aucun frais.

En cas d'annulation :

- Un dédommagement sera versé (250 euros pour les vols domestiques, 400 euros pour les vols européens et 600 euros pour les vols long-courrier)
- Si aucun autre vol n'est disponible, le remboursement intégral du billet est possible quel que soit son tarif.

Ils peuvent également bénéficier d'un avoir valable un an sur Air France ou KLM pour un report du voyage au-delà du 30 septembre 2014, un changement de destination ou de point d'origine ou une annulation du billet

- sur le site www.airfrance.com dans la rubrique « Consulter/modifier vos réservations »,

sur les sites mobiles de la Compagnie,
via Twitter avec @AirfranceFR ou sur Facebook.com/airfrance,
en appelant le numéro vert 0800 240 260 (accessible depuis la France et les DOM) ou le +33 1 57 02 10 58 (depuis l'étranger),
ou dans leur point de vente habituel.

Conseils pratiques aux voyageurs

Air France dispose du service "AF Connect" informant directement ses clients en 13 langues et partout dans le monde sur leur téléphone portable ou par e-mail. Afin d'être averti personnellement par AF Connect, Air France invite ses clients à mettre à jour leurs coordonnées (téléphone mobile et / ou adresse e-mail) dans leur dossier de réservation sur le site internet de la compagnie dans leur dossier de réservation ou dans le profil Flying Blue. La consultation et la mise à jour sont possibles à tout moment sur ce site dans la rubrique « Consulter / modifier vos réservations » et sur nos sites mobiles.

Avant de se rendre à l'aéroport, il est recommandé de vérifier les informations sur les vols opérés, disponibles en temps réel sur :

- www.airfrance.fr, dans la rubrique "Horaires des vols"
- le site mobile airfrance.com
- l'application Air France disponible sur iPhone, Android Windows Phone et BlackBerry

Voir tous les communiqués