

Air France vous dit tout pour voyager facile



Sommaire

FAIRE SES BAGAGES	3
A/ A mettre et à ne pas mettre dans la valise	4
B/ Et Toutou, il va où ?	10
C/ Transport de produits d'origine animale	11
SURFER ET PARTIR !	12
A/ www.airfrance.com trouve les meilleurs tarifs	13
B/ Réserver, acheter et modifier son billet en ligne	13
C/ Faciliter son parcours en aéroport grâce aux e-services !	14
D/ Le téléphone portable, la possibilité de pouvoir être informé partout et à tout moment	16
INES ET THEO PARTENT EN VOYAGE AVEC AIR FRANCE	17
Quelques chiffres :	18
A/ Inès voyage seule sur un vol Air France	18
B/ Théo est accompagné sur un vol Air France	20
C/ L'univers d'Air France pour les enfants	21
AIR FRANCE AU SERVICE DES PASSAGERS A MOBILITE REDUITE	23
A/ Aide et conseils pour organiser son voyage dans les meilleures conditions	24
B/ Quelques recommandations au passager à mobilité réduite	29
C/ Des conditions de transport pour la sécurité et le confort des passagers	30
D/ En cabine, les passagers accompagnés d'un chien d'assistance	32
UNE FOIS A BORD...	33
Envie de se distraire ?	34
GAGNER DES VOYAGES AVEC FLYING BLUE	36
AVANT, PENDANT, ET APRES LE VOL	38
A/ Avant le vol	39
B/ Pendant le vol	40
C/ Après le vol, pendant le séjour	40

FAIRE

SUMCS

BAGAGES



B/ A mettre et à ne pas mettre dans la valise

Premier réflexe : ôter les anciennes étiquettes et indiquer les noms, prénoms et coordonnées à l'intérieur et à l'extérieur de chaque valise enregistrée.

Afin de limiter l'encombrement en cabine, il est conseillé d'enregistrer tous ses bagages et de ne conserver avec soi que les objets fragiles (vaisselle, tableaux, matériel électronique), de valeur (argent, papiers d'identité, bijoux, appareils photo...), ou nécessaires au confort pendant le vol.

A savoir :




- certains produits sont soumis à réglementation spécifique (briquets, allumettes, huiles...). Pour plus d'informations, il est préférable de contacter son agence de voyage,
- ne pas oublier de prendre avec soi en cabine, les médicaments dont on a besoin pendant le voyage ainsi que la prescription,
- bien lire attentivement les mesures de sûreté publiées concernant les articles interdits en cabine et le transport des liquides.

Cette nouvelle réglementation s'applique, quelle que soit la destination, sur tous les vols au départ et en correspondance d'un des 27 pays de l'Union européenne (y compris les départements et territoires d'Outre-Mer) ainsi qu'au départ d'un grand nombre de pays.

Le transport d'objets lourds (poids unitaire supérieur à 32 kg) ou encombrants est soumis à un accord préalable et doit être signalé lors de la réservation.

Les bagages et les kilos

Air France et KLM ont étendu sur l'ensemble de leur réseau les modalités de transport de bagages en soute déjà appliquées aux clients voyageant entre l'Europe, les Etats-Unis et le Canada. Cette politique bagages est en phase avec les standards du transport aérien.

Classe de voyage long-courrier Air France / KLM	Classe de voyage court et moyen-courrier Air France / KLM	Franchise offerte à partir du 1^{er} avril 2011	Flying Blue Silver, Gold, Platinum (Elite, Elite Plus)
Voyageur Economy (y compris Economy Comfort)	Voyageur Economy	 23 kg	+  23 kg
Premium Voyageur Alizé	Premium Eco	 23 kg 23 kg	+  23 kg
Affaires Business	Premium Affaires Business	 32 kg 32 kg	+  32 kg
La Première		 32 kg 32 kg 32 kg	+  32 kg

Description Bagage de soute	Taxation (en euros au départ d'Europe) ^{1,2}			
	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4
2eme bagage (quand la franchise = 1 PC)	55	55	75*	100
Par bagage supplémentaire, en plus de la franchise gratuite (sauf 2ème bagage quand la franchise est de 1PC : voir ci-dessus)	200	200	200	200
Bagage > 23 kg & ≤ 32kg	55	55	75**	100
Bagage > 32kg	100	200	300	300
Bagage > 158cm (somme des 3 dimensions)	20	75	300	300
• Planche de surf > 200 cm ≤ 300 cm • Tandem	75	75	200	200
• Bouteille de plongée • Trophée (d'animal)	20	75	200	200
Un (1) sac de golf (max 23 kg)	Gratuit***	Gratuit***	Gratuit***	Gratuit***
Animal en soute + caisse (max. 75 kg) Animal en cabine + caisse (max. 6 kg)	20	75	200	200
Animal de compagnie pour personne à mobilité réduite si l'animal voyage avec le passager	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit

1 Sur les vols partant du Brésil, une autre taxation s'applique, approuvée par le gouvernement brésilien.

2 Si un bagage fait l'objet de plusieurs taxations, additionner l'ensemble des taxations applicables à ce bagage.

* €/55 sauf sur les vols de/vers USA/Canada : €/\$/CAD 55 jusqu'au 31 mai 2011, puis €/\$/CAD 75 a/c 1er juin 2011.

** €/55 sauf sur les vols de/vers USA/Canada : €/\$/CAD 100 jusqu'au 31 mai 2011, puis €/\$/CAD 75 a/c 1er juin 2011.

*** seulement sur les vols opérés par Air France ou KLM.

Sur plus de 50 destinations long-courriers, les clients voyageant en cabines Voyageur (AF) ou Economy (KL) peuvent transporter gratuitement un second bagage.

Une réduction de 20 % sur les excédents de bagages est proposée pour les clients qui s'enregistrent sur Internet (ex : 44 euros au lieu de 55 euros / 160 euros au lieu de 200 euros).

Les kilos en trop, une taxation par zone

- zone 1 : Court-courrier & intra DOM

Vols domestiques France (sauf de/vers Corse où le concept « au poids » s'applique toujours) et Pays-Bas et vols AF intra Caraïbes (réseau régional entre CAY / FDF / PTP / MIA / SDQ / PAP)

- Zone 2 : Moyen-courrier / France-DOM / bretelles

a/ Moyen-courrier : intra Europe, entre Europe et Afrique du Nord (Algérie, Maroc, Tunisie), et entre Europe et Israël

b/ Vols DOM (FDF / PTP / CAY / RUN) et France métropolitaine

c/ Bretelles AF : SCL-BUE, BKK-HAN/SGN

- Zone 3 : Vols long-courriers 'courts'

a/ de/vers USA/Canada

b/ Vols entre Europe et Moyen Orient (Bahreïn, Egypte, Iran, Irak, Jordanie, Koweït, Liban, Libye, Oman, Qatar, Arabie Saoudite, Syrie, Emirats arabes unis, Yémen)

- Zone 4 : Autres vols long-courriers 'longs'

- Vols en partage de code : la franchise indiquée sur le billet ou mémo voyage s'applique.

- Enfants de moins de 2 ans : franchise bagages de 10 kg, transport gratuit de leur poussette et d'un bagage cabine.
- Passagers à mobilité réduite: transport gratuit de leur équipement et d'un bagage supplémentaire.
- Animaux : seuls les chats et les chiens sont acceptés en cabine ou en soute. Le transport n'est pas inclus dans la franchise et une taxation forfaitaire est appliquée.
- Autre équipement de sport (plongée, ski, planche de surf...)

Calculer précisément sa franchise bagage sur www.airfrance.com

Le site d'Air France calcule avec précision votre franchise en fonction de votre destination, de votre classe de réservation et, si vous êtes adhérent au programme, de votre statut Flying Blue.

L'achat d'une franchise bagage supplémentaire est également possible lors de l'enregistrement sur www.airfrance.fr, de 30 heures avant le vol jusqu'à l'heure limite d'enregistrement.

Une réduction de 30% (par rapport au prix pratiqué à l'aéroport) est accordée sur lignes soumises à la règle du poids de bagages. Une réduction de 20% est accordée sur les lignes soumises à la règle du nombre de bagages.

Comment ça marche ?

Lorsque le client s'enregistre sur Internet, sa franchise bagage offerte est affichée. Celle-ci tient compte de sa destination (qui détermine le nombre ou le poids de bagages transportés gratuitement) et de sa classe de transport.

Au-delà de cette franchise, le client peut acheter une franchise supplémentaire en quelques clics et bénéficier d'une réduction sur le prix des excédents bagages.

- Sur les destinations soumises à la règle de la franchise au poids de bagages

Il choisit le nombre de kilos qu'il souhaite acheter (par tranche de 5 kg jusqu'à 50 kg maximum). Le prix minoré de 30% s'affiche instantanément avec la comparaison du prix appliqué à l'aéroport.

- Sur les destinations soumises à la règle de la franchise à la pièce

Il choisit le nombre de bagages supplémentaires qu'il souhaite acheter. Cette franchise supplémentaire est vendue avec une réduction de 20% sur le prix pratiqué en aéroport.

Le paiement s'effectue en ligne, par carte bancaire uniquement. Le voyageur peut alors imprimer son reçu qui reprend le détail de son achat et les vols concernés (l'achat d'une franchise supplémentaire est nominative et non remboursable).

Ces informations sont transmises simultanément dans son dossier de réservation ainsi qu'au personnel en charge de l'enregistrement des bagages.

A l'aéroport, le client se rend directement au comptoir dépose bagages muni de sa carte d'embarquement préalablement imprimée pour enregistrer ses bagages.

Au moment de l'achat, les adhérents du programme de fidélité Flying Blue Silver, Gold, ou Platinum sont immédiatement reconnus s'ils ont préalablement indiqué leur numéro de carte. Ils bénéficient alors automatiquement de la franchise supplémentaire qui leur est accordée.

Le matériel du sportif

Les équipements de sport doivent être signalés lors de la réservation. Le transport de tous les équipements de sport (équipement de plongée, bicyclette, surf (<107 cm), ski) est inclus dans la franchise bagages offerte.

Pour le transport de tout autre article particulier, le client peut s'adresser au service fret d'Air France, en téléphonant au 0820 057 057 (0,12 € TTC/min).



Les sacs de golf sont acceptés en bagages de soute.


Le transport des sacs de golf est totalement gratuit quelque soit le nombre ou le poids de bagages enregistrés (à concurrence d'un équipement par personne dans une limite de 23 kg supplémentaires), sur les vols opérés par AIR FRANCE KLM uniquement.

Les planches doivent être protégées par un emballage adéquat.


Planche à voile (mât compris) ou long board quand ils n'excèdent pas 3 m peuvent être acceptés en soute moyennant un supplément.

Pour préparer le transport d'une bicyclette dans les meilleures conditions :

- démonter ou rabattre les pédales,
- démonter la roue avant et la fixer au cadre,
- fixer le guidon sur le côté (parallèle au cadre),
- placer la bicyclette dans un emballage protecteur (carton, plastique résistant).



Au comptoir d'enregistrement, des cartons spéciaux pour les emballer peuvent être achetés.



Attention, Air France ne propose ni housse ni carton pré-formaté pour le transport des planches à voile.

Pour le transport de tout autre article particulier, le client peut s'adresser au service fret d'Air France, en téléphonant au 0820 057 057 (0,12 € TTC/min).

Le bagage cabine

Tout objet considéré comme dangereux (armes, couteaux, ciseaux, lames de rasoir, coupe ongle...) sera retiré lors des contrôles de sûreté.

Il est recommandé de se munir d'un sac plastique transparent refermable (type sac de congélation) d'une capacité d'un litre (dimensions 22cm x 20cm maximum) et d'y placer les liquides et produits assimilés, dont chaque contenant ne devra pas dépasser 100 ml maximum. Un seul sac de ce type est autorisé par passager. Tout autre contenant d'une capacité supérieure doit être emballé de façon adéquate et placé dans votre bagage de soute.

Air France propose des trousse de voyage adaptées au transport de liquides en cabine et répondant aux normes de sûreté. Elles sont proposées dans la rubrique Bagages et Maroquinerie du site eshopping.airfrance.fr

Cette nouvelle réglementation s'applique, quelle que soit la destination, sur tous les vols au départ et en correspondance d'un des 27 pays de l'Union européenne (y compris les départements et territoires d'outre-mer) ainsi qu'au départ d'un grand nombre de pays.

Sont aussi considérés comme liquides : les gels, les crèmes, les substances pâteuses, les lotions et le contenu des récipients à pression, tels que : dentifrice, gel capillaire, boissons, potages, sirops, parfums, mousse à raser, aérosols et tout autre article de consistance similaire.

• Limitations pour les passagers voyageant en cabine Voyageur ou Premium Eco :

Un seul bagage est autorisé en cabine, dont le poids et les dimensions ne doivent pas excéder :

- 12 kg,

- 25x35x55 cm. Ces dimensions incluent les roues et les poignées.

En outre, le passager peut prendre avec lui, en cabine, un accessoire de type sac à main, un ordinateur portable ou un appareil photo.

• Limitations pour les passagers voyageant en cabine La Première, Affaires, Premium Affaires ou Premium Voyageur :

2 bagages cabine sont autorisés, l'un de 25x35x55 cm, l'autre de dimension inférieure (45x20x35) sachant que le poids total des deux bagages ne doit pas excéder 18 Kg.

Attention : pour des raisons de sûreté et/ou de volume disponible, les bagages à main peuvent être refusés en cabine et placés en soute. Certaines autorités gouvernementales peuvent imposer des règles différentes en matière d'acceptation des bagages cabine.

Par exemple, au départ des USA, un seul bagage à main est autorisé.

Zut, j'ai oublié mes lunettes dans l'avion !

Si un passager oublie un objet à bord de l'avion, un e-mail contenant toutes les informations utiles (nature de l'objet, n° de vol, date...) peut être envoyé :

- Vols au départ ou à l'arrivée d'Orly : mail.objets.trouves.orly@airfrance.fr

OBJETS TROUVES AIR FRANCE

ORLY OUEST 114

94396 ORLY AEROGARES CEDEX

TEL : 01 41 75 20 15

- Vols au départ ou à l'arrivée de Roissy : mail.objets.trouves@airfrance.fr

TEL : 01 41 56 20 35 (répondeur)



Bagage abîmé ou pas de bagage à l'arrivée : pas de panique !

- Si le bagage ne se trouve pas sur le tapis à l'arrivée du vol

Le voyageur s'adresse au service bagages de l'aéroport. La déclaration d'un bagage manquant doit être faite immédiatement.

A l'arrivée des vols long-courriers, dans les principaux hubs de l'alliance SkyTeam, un téléaffichage informe le passager dont le bagage est manquant à l'arrivée, qu'il doit prendre contact avec le service bagage où les différents documents sont prêts à lui être remis (un numéro de dossier, le numéro local du service assistance bagage et la lettre d'inventaire).

Air France dispose d'un système international de recherche (Worldtracer) qui permet de localiser la majorité des bagages retardés dans les premières 24 heures.

Air France propose au voyageur dont le bagage est manquant à l'arrivée du vol une trousse de première nécessité dans laquelle se trouvent des articles de toilette. Le passager est informé de la possibilité d'effectuer des achats de première nécessité à concurrence de 100 € (ou le montant en monnaie locale), s'il ne rejoint pas son domicile. Le remboursement de ces dépenses se fait sur présentation des justificatifs.

Pour s'informer de l'avancée de la recherche du bagage retardé, ou pour ajouter des informations susceptibles d'aider cette recherche, le passager peut appeler au :

0970 808 816 (0,15 € TTC / min depuis un téléphone fixe) ou +33 1 55 69 84 68 depuis l'étranger
7 jours sur 7 de 07 h 30 à 22 h 00

- Si le bagage arrive endommagé ou spolié

La déclaration doit être faite de préférence dès l'arrivée ou par écrit, dans un délai de sept jours à compter de la réception du bagage.

Le transport peut occasionner des rayures, marques, bosses ou autres dommages occasionnés à un bagage trop rempli, dont nous ne pouvons être tenus responsable. Par ailleurs Air France décline toute responsabilité quant à l'usure normale des bagages, et notamment la perte ou la détérioration des éléments dépassant du sac/de la valise tels que sangles, poches, crochets d'attache, ou tout autre élément attaché au sac/à la valise.

- Taux d'indemnisation des bagages perdus ou avariés

Partout dans le monde, Air France applique les termes de la convention de Montréal qui prennent en compte les informations fournies par le client (lettre d'inventaire, factures) dans le calcul de l'indemnisation.

La responsabilité est limitée à environ 1131 DTS par passager.

Tout bagage dont la valeur est supérieure au montant ci-dessus devra, soit :

- faire l'objet d'une déclaration spéciale d'intérêt au transporteur, avant l'heure limite d'enregistrement, moyennant le paiement d'un supplément.
- être assuré intégralement par le passager auprès d'un assureur particulier. En cas d'incident, il doit alors contacter son assureur qui le dédommagera.

La convention de Montréal fixe à 21 jours le délai au-delà duquel un bagage est considéré comme définitivement perdu.

B/ Et Toutou, il va où ?

L'entrée des animaux domestiques (chats et chiens uniquement) est réglementée par des formalités très strictes dans la plupart des pays, y compris les DOM/TOM. Se renseigner auprès du service de réservation 36 54 (0,34 euro TTC / min).



Il existe un nombre maximum d'animaux autorisés à voyager sur un vol, qui varie en fonction du type d'avion. Il est donc impératif de signaler la présence d'un animal au moment de la réservation, afin d'obtenir l'accord de transport.

Attention : Air France refuse de transporter les chiens de race considérés comme dangereux (contacter l'agence de voyage pour plus d'informations).

- Petit, il voyage en cabine

Les animaux acceptés en cabine sont :

- les chats et chiens de moins de six kilos uniquement (y compris le contenant),
- les chiens d'assistance, quel que soit leur poids (transport gratuit).

Pendant le vol, afin d'assurer le confort et la sécurité des autres passagers, l'animal doit être transporté dans un sac aéré et ne jamais en sortir.

La somme des dimensions du sac, qui peut être acheté auprès d'Air France dans certaines escales ne doit pas excéder 115 cm (somme des 3 dimensions).

Tarif : une somme forfaitaire s'applique pour le transport des animaux en cabine. Sur les vols domestiques, le forfait est de 20€.

- Grand, il voyage en soute :

Le transport en soute est obligatoire pour les chiens et chats de plus de 6 kg, y compris le contenant (les autres animaux doivent voyager en fret). Le commandant de bord est informé de la présence de l'animal en soute, et prend toutes les mesures de confort en conséquence (éclairage, chauffage, pressurisation).

Le passager doit préparer le transport de son animal, en respectant des conditions précises de taille ou de matériaux de la caisse : l'animal doit pouvoir se tenir debout, se retourner facilement et se coucher de façon naturelle. Air France accepte au transport uniquement les caisses coque en fibre de verre ou plastique rigide dont la fermeture s'opère avec au moins trois points d'encrage. Pour éviter toute ouverture accidentelle, il est fortement recommandé de sangler le contenant ou de l'entourer avec du ruban adhésif.

Au départ de certaines escales, Air France propose à la vente des caisses dont le prix varie en fonction de la taille.

Si le temps de correspondance est inférieur ou égal à 120 minutes, pour des raisons de sûreté, le transport des animaux domestiques s'effectue obligatoirement en fret.

L'animal et son contenant ne sont pas inclus dans la franchise bagages. Une somme forfaitaire s'applique pour le transport d'un animal en cabine ou en soute:

Zone 1 (réseau France) : 40 € en soute 20 € en cabine

Zone 2 (vols européen, Caraïbes et Océan Indien) : 80 €

Zone 3 (autres vols internationaux) : 160 €

Quelques conseils vétérinaires :

- faire tatouer l'animal et/ou le doter d'un collier avec les contacts,
- acclimater l'animal à son contenant bien avant le voyage ; la veille, réduire la quantité de nourriture et veiller à ce qu'il boive suffisamment,
- un « en-cas » deux heures avant l'enregistrement peut le calmer.

- Chiens d'assistance

Les chiens de personnes à mobilité réduite sont transportés gratuitement (voir conditions Saphir page 32).

Un chien d'assistance a été dressé dans une école reconnue par les autorités.

Signalé et accepté au moment de la réservation, l'animal voyage gratuitement en cabine avec son maître.

C/ Transport de produits d'origine animale

L'introduction dans l'Union européenne de colis personnels de viande, de produit à base de viande, de lait et de produits laitiers est interdite, à l'exception des produits suivants :

- lait en poudre pour nourrissons et denrées alimentaires spéciales requises pour des raisons médicales à condition :
 - que ces produits ne nécessitent pas une réfrigération avant consommation,
 - qu'il s'agisse de produits conditionnés de marque déposée,
 - que le conditionnement soit intact,
- colis personnels de viande, de produits à base de viande de lait et de produits laitiers en provenance des îles Féroé, du Groënland, d'Islande, du Liechtenstein et de Suisse, d'un poids total combiné ne dépassant pas 5 kilogrammes,
- colis personnels de viande, de produits à base de viande, de lait ou de produits laitiers en provenance d'Andorre, de Norvège et de Saint-Marin.

Il est interdit d'introduire dans l'Union européenne d'autres colis de viande, de produits à base de viande, de lait ou de produits laitiers sans :

- avoir obtenu les documents nécessaires des services vétérinaires officiels du pays en provenance duquel le passager arrive, indiquant que les produits sont conformes aux conditions d'importation dans l'Union européenne,
- sans déclarer ces produits et présenter les documents à l'arrivée à un poste d'inspection frontalier agréé de l'Union européenne, en vue d'un contrôle vétérinaire.

Les viandes, les produits à base de viande, les laits et les produits laitiers non conformes à ces règles doivent être remis à l'arrivée à la frontière de l'Union européenne en vue de leur élimination officielle.

La non déclaration de ces produits est passible d'une amende ou de poursuites pénales.

SURFER

et

PARTIR !



A/ www.airfrance.com trouve les meilleurs tarifs

Grâce au moteur de réservations des sites Internet d'Air France (www.airfrance.fr en France), l'internaute peut trouver et acheter le meilleur tarif disponible sur le parcours de son choix et sur une période pouvant aller :

- sur les vols domestiques et européens, jusqu'à trois jours suivant et précédant la date initialement demandée, soit sur une période de sept jours,
- sur les vols long-courriers, jusqu'à sept jours suivant et précédant la date initialement demandée, soit sur une période de quinze jours.

Pour une seule demande de voyage, jusqu'à 200 vols disponibles peuvent être proposés.

Pour un voyage en France métropolitaine, ce moteur de recherche peut être également utilisé pour une réservation de tarifs Couples, Jeunes, Etudiants, Familles ou Seniors.

B/ Réserver, acheter et modifier son billet en ligne

Une fois la date de voyage choisie, l'internaute peut réserver et acheter son billet en ligne. Le billet est uniquement émis électroniquement (e-ticket) et est proposé sur la totalité des vols d'Air France.

Le paiement en ligne par carte bancaire est sécurisé : le cryptage des informations transmises en ligne, comme le numéro de carte bancaire, est réalisé selon la norme la plus élevée (SSL v3). Par ailleurs, la saisie du cryptogramme lors du paiement en ligne est une vérification supplémentaire pour la sécurisation de la transaction.

Le paiement peut également se faire par téléphone. Pour cela, il suffit, au moment de la réservation sur Internet, de sélectionner l'option «payer par téléphone». Le voyageur doit alors communiquer le numéro de carte bancaire au 36 54 (0,34 € TTC/min). Au-delà, la réservation est automatiquement annulée.

Le voyageur dispose alors de 24 heures pour communiquer le numéro de carte bancaire au 36 54 (0,34 € TTC/min). Au-delà, la réservation est automatiquement annulée.

Modifier l'horaire ou la date de son parcours en toute autonomie : c'est ce que propose l'espace «Vos réservations en cours» sur les sites Internet d'Air France.

L'internaute doit tout simplement renseigner dans cet espace (accessible depuis la page d'accueil) son nom ainsi que le numéro de son dossier de réservation. Cela lui permet d'accéder à ses réservations en cours, de pouvoir les consulter ou les modifier. En plus de cela, l'espace «Vos réservations en cours» apportent aux passagers d'Air France la possibilité d'obtenir des informations relatives à son voyage (informations réglementaires, produit en vol, offres disponibles à destination...).

C/ Faciliter son parcours en aéroport grâce aux e-services !

Les e-services correspondent à une gamme de services au sol, proposée par Air France et KLM à leurs passagers, s'appuyant sur les nouvelles technologies de l'information permettant d'utiliser une gamme très large de e-services de l'enregistrement à l'embarquement. Cette large gamme permet à chaque client de trouver le e-service qui lui convient.

S'enregistrer, c'est ce que l'on fait traditionnellement auprès d'un comptoir lorsque l'on arrive à l'aéroport. On dépose son bagage et on obtient sa carte d'embarquement. Si cette option reste bien entendu toujours possible, les passagers, grâce aux e-services, peuvent désormais :

S'enregistrer, choisir son siège et recevoir sa carte

Il faut se connecter à Internet mobile sur son téléphone, taper mobile.airfrance.com et se laisser guider. Quelques secondes suffisent. Ce service est disponible sur le réseau court et moyen courrier d'Air France (long-courrier vers les DOM), ainsi que de KLM à quelques rares exceptions près.

Vous recevrez votre carte d'embarquement sur votre téléphone portable au choix via SMS ou MMS.

d'accès à bord grâce à son téléphone portable

Depuis juin 2008, Air France et KLM proposent aux voyageurs de recevoir leur carte d'accès à bord sur leur téléphone portable.

Les passagers d'Air France et de KLM peuvent aujourd'hui utiliser ce service au départ de Paris et d'Amsterdam vers l'ensemble des destinations françaises et européennes (à l'exception du Royaume Uni et d'Israël).

Mode d'emploi de la carte d'embarquement sur téléphone portable

Pour utiliser ce nouveau service, le passager s'enregistre et choisit son siège (hublot/couloir), à partir de 30 heures et jusqu'à l'heure limite d'enregistrement sur le site <http://mobile.airfrance.com>.

L'enregistrement terminé, le passager reçoit au choix, un SMS ou un MMS contenant un code barre et toutes les informations écrites d'une carte d'embarquement traditionnelle.

Arrivé à l'aéroport, il lui suffit d'afficher cet écran sur son téléphone portable pour accéder à l'avion :

- Enregistrement d'éventuels bagages au comptoir dépose bagages avec lecture code barre
- Passage au poste de sûreté en présentant l'écran
- Accès au salon, pour les clients éligibles, en présentant l'écran
- Embarquement avec lecture du code barre
- A l'entrée de l'avion, en présentant l'écran au Personnel Navigant.

Si un téléphone ne fonctionne pas au moment du voyage, le voyageur peut imprimer sa carte d'embarquement sur une borne libre service ou la faire imprimer par un agent de la compagnie.

S'enregistrer chez soi ou au bureau grâce à Internet

En quelques clics, à partir de 30 heures et avant l'heure limite d'enregistrement, la procédure est simple et pratique : elle permet de choisir son siège sur un plan de la cabine très explicite et, si l'on n'a que des bagages à main, de se présenter directement à l'embarquement. Si l'on voyage avec des bagages, il suffit de les déposer avant l'heure limite d'enregistrement à des déposes spécialement dédiées.

3 ETAPES :

1/ Se connecter sur www.airfrance.com et cliquer sur « e-services, s'enregistrer en ligne »

2/ S'identifier (plusieurs modes d'identifications sont proposés au client)

3/ Imprimer sa carte d'embarquement
Pas d'imprimante ? Le passager peut récupérer sa carte d'embarquement avant l'heure limite d'enregistrement sur une borne libre service à l'aéroport ou au comptoir ou la recevoir via SMS ou MMS sur son téléphone portable.

S'enregistrer à l'aéroport sur les bornes libre-service (BLS)

Supprimer les files d'attente aux comptoirs d'enregistrement, c'est ce qu'Air France propose en développant l'utilisation des bornes libre-service. Ces bornes offrent aux clients la possibilité de s'enregistrer en toute autonomie et en moins de 30 secondes.

Mode d'emploi des BLS

Il suffit de se laisser guider : identification, sélection du vol, choix du siège... La carte d'embarquement est alors éditée en quelques secondes.

La quasi totalité des passagers peut s'enregistrer sur les bornes libre-service à toute heure de la journée du départ. Ainsi, en plus des clients déjà éligibles, ont accès à ce service les passagers :

- en correspondance sur un ou deux vols,
- effectuant un voyage aller/retour dans un délai de 24 heures,
- munis de billets électroniques Air France ou KLM avec ou sans identifiant,
- voyageant avec des bagages à enregistrer en soute,
- devant, à l'enregistrement, présenter un justificatif (Jeunes, Etudiants, Seniors...).

D/ Le téléphone portable, c'est aussi la possibilité de pouvoir être informé partout et à tout moment

• Grâce à leur téléphone portable, tous les passagers d'Air France peuvent accéder aux informations nécessaires à leurs déplacements. Quels que soient le lieu et l'heure, les services Internet mobile peuvent être consultés sur <http://mobile.airfrance.com>.

Ainsi, le passager peut :

- s'enregistrer sur Internet 30 h avant le départ de son vol,
- suivre les horaires des vols en cours (et vérifier par exemple le terminal de départ, la porte d'embarquement ou préciser le terminal d'arrivée à une personne qui les attend),
- vérifier le programme des vols Air France (et s'assurer par exemple de l'horaire d'un prochain vol si un impératif ne permet pas de prendre le vol prévu),
- avoir accès aux numéros de téléphone d'Air France à l'étranger (pour joindre un centre de réservation local ou Flying Blue depuis le pays de destination),
- consulter son compte Flying Blue (solde de Miles, dernières opérations effectuées),
- obtenir un récapitulatif qui reprend les principales informations du dossier de réservation (dates des vols réservés, horaires, terminal de départ, d'arrivée...),
- prendre connaissance des plans de correspondance à l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle.



• Plus rapide, plus efficace !

Les passagers en correspondance à Paris-Charles de Gaulle, qui ne sont pas en mesure de prendre le vol initialement prévu, sont repositionnés sur un autre vol et reçoivent désormais un SMS qui leur indique la solution trouvée par les équipes d'Air France.

Les passagers peuvent retirer leur nouvelle carte d'embarquement et d'éventuels bons de prestations (boisson, repas...) en quelques secondes à une borne correspondance.

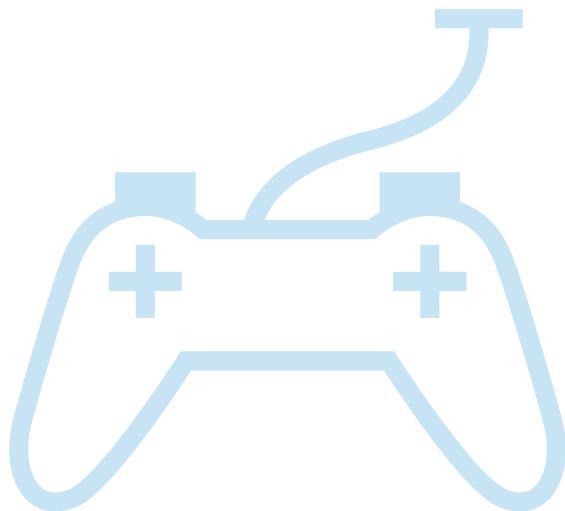
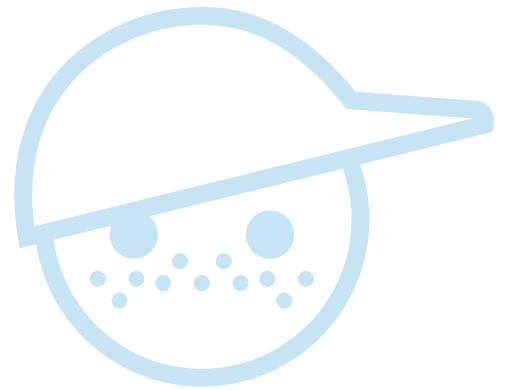
• Le téléphone portable, c'est également la possibilité d'accéder aux services mobiles d'Air France partout dans le monde par SMS au 6 36 54 (avec un opérateur français).

Pour connaître l'actualité du vol AF1234, il suffit d'envoyer le message AF1234 au 6 36 54 (0,34 € + 1SMS)

INÈS
et **THEO**

PARTENT
EN VOYAGE

avec **AIR FRANCE**



Quelques chiffres :

Chaque année, Air France transporte près de trois millions de petits passagers entre 0 et 12 ans, dont 400 000 enfants (près de 300 000 pour le seul réseau domestique) qui voyagent seuls pour rejoindre famille et amis en France comme à l'étranger, et 480 000 bébés. Par ailleurs, Air France transporte près de 48 000 adolescents entre 12 et moins de 18 ans, voyageant seuls.

Pour tout renseignement sur les services proposés par Air France et la réservation, il suffit de consulter le site www.airfrance.com ou de composer le numéro du centre de réservation 36 54 (0,34 euro TTC/min).

A/ Inès voyage seule sur un vol Air France

Conditions pour qu'un enfant voyage seul sur un vol Air France



Sur les vols en France métropolitaine et les DOM, les enfants peuvent voyager seuls dès 4 ans. Pour les voyages internationaux, le petit passager doit avoir au minimum 5 ans et a l'obligation de voyager sous statut UM jusqu'à l'âge de 14 ans.

Air France a mis en place, pour ces enfants, et jusqu'à 12 ans sur les vols domestiques et 14 ans sur les vols internationaux, un service appelé « UM » (Unaccompanied Minors/ Enfants non accompagnés) qui assure une prise en charge d'un bout à l'autre du voyage.

A la demande des parents, ce service est disponible pour les jeunes de 12 à moins de 18 ans sur le réseau domestique, et pour les jeunes de 15 à moins de 18 ans sur les vols internationaux.

Au moment de la réservation et de l'émission du billet

Pour bénéficier du service « UM », il est indispensable d'en faire la demande et de spécifier que l'enfant ne sera pas accompagné au moment de la réservation du billet. Le nombre d'enfants non accompagnés sur un vol est limité afin de satisfaire aux impératifs de sécurité.

Pour l'ensemble des enfants et jeunes voyageant en UM, une fois la réservation effectuée, et après avoir précisé que l'enfant voyage seul, un dossier de voyage complet est établi au moment de l'émission du billet. Il reprend l'itinéraire précis ainsi que les noms, adresses et numéros de téléphone des parents et des personnes chargées d'accueillir le mineur à son arrivée.

Il est possible d'effectuer la réservation des enfants non accompagnés (de moins de 12 ans sur le réseau domestique et de moins de 15 ans sur l'international) via le site Internet Air France.

• Sur les vols domestiques

Air France propose gratuitement le service d'accompagnement des enfants âgés de 4 à moins de 12 ans sur ses lignes domestiques.

Le service d'accompagnement optionnel, pour les jeunes âgés de 12 à moins de 18 ans, est facturé 30 euros pour un vol direct et 45 euros pour un vol en correspondance (50 euros pour un vol vers Pointe à Pitre, Fort de France, Cayenne et La Réunion [65 euros si correspondance] ; 75 euros pour un vol vers Nouméa, Papeete et Saint Martin [90 euros si correspondance]).

• Sur les vols internationaux

Pour les enfants âgés de 5 à moins de 15 ans, le service d'accompagnement obligatoire est inclus dans le prix du billet : 50 euros par sens sur le réseau moyen-courrier international et 75 euros par sens sur le réseau long-courrier international.

Pour les voyageurs âgés de 15 à moins de 18 ans, le service est facultatif et est facturé selon le même barème que les 5/15ans (avec un surplus de 15 euros pour les vols en correspondance).

Le jour du voyage

Une pochette contenant l'ensemble de leur dossier est remise aux enfants qui doivent conserver cette pochette autour du cou jusqu'à la fin de leur voyage.

Passagers prioritaires, les enfants et les jeunes voyageant en UM sont les premiers à embarquer, ils sont accompagnés par une hôtesse au sol de la Compagnie avant d'être confiés au personnel de bord qui assure une surveillance constante tout au long du voyage.

A la sortie de l'appareil, une hôtesse au sol vient chercher l'enfant pour l'accompagner vers la personne venue l'accueillir. L'hôtesse s'assure que l'identité de cette personne correspond aux renseignements inscrits dans le dossier.

SALLE UM AU T2E

La plus grande salle UM d'Europe au Terminal 2 E de Paris-Charles de Gaulle

Une nouvelle salle UM (unaccompanied minor) a ouvert ses portes au terminal 2 E de Paris-Charles de Gaulle le 1er avril 2009.

Il s'agit de la plus grande salle européenne spécifiquement dédiée à l'accueil des jeunes voyageurs en correspondance.

Cet espace de plus de 200 m² offre plusieurs ambiances, zones « lounge » et « interactive » avec écrans plats Sharp et Playstation Sony pour les plus grands, activités manuelles pour les petits, jeux et distractions pour tous (baby-foot, jeux de sociétés, magazines.)

L'aménagement de l'espace a également fait l'objet d'un soin particulier.

Le mobilier, signé MondoMio spécialiste italien du meuble pour enfant et adolescent, vient s'intégrer harmonieusement aux lumineuses couleurs vertes et bleues ainsi qu'à la fresque murale qui orne les murs de la salle.

Tout a été pensé pour accueillir dans une ambiance ludique et rassurante les petits voyageurs entre deux vols, afin que la correspondance soit un moment agréable du voyage.

Une salle pouvant accueillir les UM est également disponible au Terminal S3 de Paris-Charles de Gaulle ainsi qu'au hall 4 de l'aéroport d'Orly Ouest.



Ce qu'il ne faut pas oublier

- Au départ d'un vol domestique, Air France demande la présentation de la pièce d'identité de l'enfant ou d'un document nominatif avec sa photo.
- Pour les vols internationaux, le passeport ou la carte d'identité de l'enfant est exigé. Il est impératif de disposer également d'une autorisation de sortie de territoire.
- Les familles doivent se présenter au minimum 30 minutes avant l'heure limite d'enregistrement.
- Les parents sont invités à rester à l'aéroport jusqu'à l'annonce du décollage effectif de l'avion.

B/ Théo est accompagné sur un vol Air France

Conditions

Sur les vols internationaux, les petits de moins de 5 ans doivent obligatoirement être accompagnés tandis que sur les vols domestiques et de/vers les DOM, l'âge limite est fixé à quatre ans. Ils sont considérés comme étant accompagnés uniquement lorsqu'ils sont en présence d'un adulte. Si l'accompagnant est mineur ce doit être son père, sa mère ou son tuteur légal. D'autre part, pour des raisons de sécurité, un adulte ne peut accompagner qu'un seul bébé de moins de deux ans.



Au moment de la réservation

Lorsqu'un enfant de moins de cinq ans voyage avec un accompagnateur, celui-ci doit réserver sa place en même temps que l'enfant et figurer dans le même dossier de réservation.

Le jour du départ

Les familles voyageant avec des enfants en bas âge sont prioritaires à l'embarquement afin de leur faciliter l'installation à bord.

Les formalités à ne pas oublier

Si l'enfant est en présence d'un de ses parents, au départ d'un vol domestique, Air France demande la présentation d'une pièce d'identité ou d'un document nominatif avec photo de l'enfant. Vers les DOM et sur les vols internationaux, un passeport ou une carte d'identité est exigé. Si l'enfant est accompagné d'une tierce personne, il est impératif de disposer en plus d'une autorisation de sortie du territoire.

C/ L'univers d'Air France pour les enfants

Air France propose une gamme complète de services à destination des familles et des enfants qui voyagent seuls, les «UM» (Unaccompanied Minors). Sur les vols opérés par Air France, ou un de ses partenaires régionaux franchisés, le service UM a été étendu aux jeunes de 12 à moins de 18 ans.

De 0 à 2 ans : les bébés à bord

Pour Air France, tous les enfants de moins de deux ans sont considérés comme des « bébés ». Sur un vol long-courrier, le voyage du bébé peut s'effectuer dans un berceau si la demande en a été faite au moment de la réservation (le berceau mesure 70 cm et le poids maximum autorisé est de 10kg). Le bébé peut également voyager dans un siège auto homologué en occupant une place individuelle. De la même manière, il faut le préciser au moment de la réservation.

Les enfants de moins de deux ans doivent être tenus dans les bras au moment du décollage et de l'atterrissage ; une ceinture de sécurité spécialement prévue est remise par le personnel de bord.

Pour changer les bébés, Air France a équipé l'ensemble de sa flotte de tables à langer.

Les petits voyagent souvent avec des bagages. Air France prend en charge gratuitement jusqu'à 10 kg de bagages (en plus des bagages des adultes accompagnant) et une poussette pliante pour tous les bébés. Les bébés voyageant sur un siège individuel bénéficient des mêmes conditions tarifaires que les enfants de 2 à moins de 12 ans.

Les enfants de 2 à moins de 12 ans

A partir de 2 ans, les enfants voyagent sur un siège individuel. Les enfants à partir de 2 ans bénéficient de la même franchise bagages que les passagers adultes.

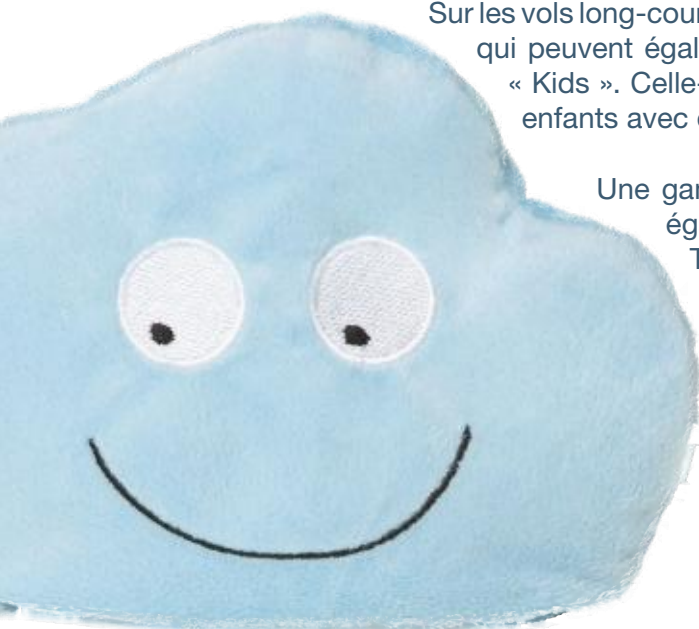
Les jeunes de 12 à moins de 18 ans

Ils peuvent voyager en UM à la demande des parents. Ce service est payant : de 30 à 90 € selon le parcours effectué. Ils bénéficient de la même franchise bagages que les passagers adultes.

Comment les occuper à bord ?

Sur les vols long-courriers, l'équipage offre des pochettes cadeaux aux enfants qui peuvent également se distraire tout au long du vol avec une chaîne « Kids ». Celle-ci comporte une sélection de programme faite pour les enfants avec des films d'animation, des dessins animés et des jeux.

Une gamme de programmes s'adressant à toute la famille est également disponible avec notamment des films, des séries TV, de la musique et des jeux variés pour un large public. Pour endormir et occuper les plus petits, il est également prévu deux canaux musicaux, en français et en anglais, qui diffusent des chansons et des comptines. Le programme détaillé de ces offres de divertissements est accessible sur le site Internet www.airfrance.com, rubrique divertissements.



Les repas à bord

Pour les bébés de 0 à 6 mois, le personnel de bord se tient à la disposition des parents pour réchauffer les biberons. Pour les bébés de 6 mois à deux ans, un plateau repas (petits pots aux légumes, viande, fruits, briquette de lait aux céréales, boudoirs) est servi sur les vols de plus de 2h30.

Pour les plus grands (de 2 à moins de 12 ans) et sur les vols de plus de 2h30, le plateau repas est adapté à leur goût (jus de fruit, entrée, plat principal chaud avec viande blanche ou poisson sans arête, légumes et féculents, produit lacté, compote de fruits et friandises pour la fin du voyage). Le menu respecte les règles d'équilibre alimentaire et a été conçu pour être facilement consommé par les plus petits : la viande est présentée prédécoupée par exemple. Il est servi systématiquement pour les enfants de 2 à 8 ans.

Pour les 9-11 ans, si l'enfant préfère un repas enfant au menu de ses parents, il faut le commander au moment de la réservation ou de l'achat du billet. Le repas des enfants est servi avant celui des parents à chaque fois que le service à bord le permet.

Un repas adulte est servi aux jeunes de 12 à moins de 18 ans voyageant en UM.

Le voyage de la femme enceinte

Une femme enceinte qui présente une grossesse normale peut voyager sur Air France sans formalité particulière.

Cependant, le voyage est déconseillé au cours du dernier mois de grossesse.

En cas de grossesse anormale (grossesse pathologique), l'accord médical du médecin traitant est toujours nécessaire quelque soit le terme.

AIR FRANCE

au

SERVICE

des

PASSAGERS

À MOBILITÉ

RÉDUITE



A/ Aide et conseils pour organiser son voyage dans les meilleures conditions

Les réservations peuvent être effectuées auprès d'une agence de voyage, d'une agence Air France, d'un centre de réservation téléphonique d'Air France, ou sur internet (www.airfrance.com). Il existe également le service Saphir, un service spécialement dédié aux passagers à mobilité réduite (du lundi au vendredi 9h-19h, le samedi de 9h à 18h).

“ Il s'adresse précisément aux passagers «dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuelle, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les passagers. ”

(Définition du règlement du Parlement européen et du Conseil européen du 5 juillet 2006).

Saphir permet aux personnes à mobilité réduite de disposer d'une assistance adaptée au voyage en avion. Ainsi les clients peuvent bénéficier d'une plus grande autonomie et de plus de confort en toute sécurité. Cette assistance est proposée de la réservation à l'arrivée.

Saphir est accessible au départ de France métropolitaine et des DOM (Cayenne, Fort de France, Pointe à Pitre, la Réunion), et à l'international, au départ de 18 pays (n° tél et contacts e-mail ci-dessous).

Chaque membre de l'équipe Saphir a été formé par un médecin spécialiste du handicap (handicap moteur, déficience mentale ou sensorielle). L'équipe Saphir :

- répond à quelques 300 demandes quotidiennes et reçoit plus de 55 000 appels par an,
- peut éditer une carte SAPHIR gratuite et personnelle,
- est en contact avec les compagnies partenaires régionales : Britair, Régional, City Jet, CCM, ...
- travaille en étroite collaboration avec tous les acteurs de la chaîne de traitement des passagers (services médicaux, personnels en aéroport, hôtesses et stewards, commandants de bords et pilotes).

A la réservation...

- Sur un simple appel (pour tout client possesseur ou non d'une carte SAPHIR)

Afin d'assurer le voyage dans les meilleures conditions, il est important de contacter Saphir au moins 48 heures avant le départ (72 heures pour l'oxygène thérapeutique).

Des numéros d'appel dédiés sont disponibles dans les pays suivants :

- en France métropolitaine et départements d'Outre-Mer - tél. 0 800 01 24 24 (0.12€mn)

- en Europe aux numéros suivants :

. Allemagne	0 180 505 4911	mail.saphir.de@airfrance.fr
. Autriche	01 36027 72681	mail.saphir.de@airfrance.fr
. Belgique	070 300 022 (francophone) 070 300 023 (néerlandophone)	mail.saphir.be@airfrance.fr mail.saphir.be@airfrance.fr
. Danemark	82 33 28 58	mail.saphir.no@airfrance.fr
. Espagne	901 901 10	mail.saphir.br@airfrance.fr
. Finlande	0200 847 30	mail.saphir.no@airfrance.fr
. Irlande	01 605 0389	mail.saphir.en@airfrance.fr
. Italie	848 800 722	mail.saphir.it@airfrance.fr
. Luxembourg	27 30 20 15	mail.saphir.lu@airfrance.fr
. Norvège	23 50 03 02	mail.saphir.no@airfrance.fr
. Pays-Bas	020 654 5620	mail.saphir.nl@airfrance.fr
. Portugal	707 200 913	mail.saphir.ib@airfrance.fr
. Royaume-Uni	0870 160 0346	mail.saphir.en@airfrance.fr
. Suède	08 519 923 92	mail.saphir.no@airfrance.fr
. Suisse	022 827 8775 (francophone) 044 439 18 16 (germanophone)	mail.saphir.fr@airfrance.fr mail.saphir.de@airfrance.fr
- au Canada	888-572-7447 888-5SAPHIR	mail.meda@airfrance.fr
- aux Etats-Unis	800 210-6508	mail.servicedeskus@airfrance.fr
- en Inde	1 800 180 0066	mail.saphir.in@airfrance.fr

Dans les autres pays, il est conseillé de contacter directement l'agence de voyages ou le centre de réservations Air France local.

- En étant reconnu grâce à la carte Saphir, gratuite et personnelle (valable 5 ans et renouvelable).

Il est possible de demander et de recevoir une carte gratuite et personnelle. Lors de la réservation, le numéro de cette carte permet d'être reconnu et ainsi de ne pas décrire votre handicap à chacun de vos voyages.

En arrivant à l'aéroport, il suffit de communiquer le numéro de carte Saphir ou tout autre identifiant (passeport, carte bancaire,...).

- En bénéficiant de certaines réductions tarifaires sur les lignes de France métropolitaine et de/vers les départements d'outre-mer, si le client est titulaire d'une carte d'invalidité.

Le passager à mobilité réduite et son accompagnateur éventuel bénéficient de certaines réductions sur tous les vols intérieurs de France métropolitaine et sur les vols Air France entre Paris et Pointe-à-Pitre, Fort-de-France, Cayenne et Saint-Denis de la Réunion (et vice versa).

La réduction s'applique sur les trajets où les deux personnes voyagent ensemble. Elle est également applicable à l'accompagnateur lorsqu'il voyage seul pour aller prendre en charge le passager à mobilité de réduite, ou lorsqu'il revient d'un accompagnement.

Dans certains cas, un tarif plus bas (tarif typologique, tarif Voyageur, si disponible) pourra s'appliquer, dans le respect des conditions d'application de ce tarif.

Ces réductions sont accordées sur simple présentation de la carte d'invalidité et à chaque fois qu'Air France impose un accompagnateur pour le voyage.

A l'aéroport...

Au sein de la Communauté européenne, une assistance placée depuis juillet 2008 sous la responsabilité des gestionnaires d'aéroport est proposée dès l'arrivée sur la plate-forme aéroportuaire (y compris lors des correspondances) :

- Le prêt d'un fauteuil

Lorsque le fauteuil personnel ne peut être conservé jusqu'à l'avion et est enregistré, le passager est accompagné jusqu'à l'avion dans un fauteuil de la société d'assistance. Il est toutefois nécessaire de signaler certaines prothèses lors du passage au filtre de sécurité.

- L'accès en salle d'embarquement avec le fauteuil personnel

Au départ des aéroports de Paris-Charles de Gaulle, de Paris-Orly Ouest et de certaines autres villes (se renseigner auprès de Saphir), l'accès avec le fauteuil personnel du passager à la salle d'embarquement puis jusqu'à la porte de l'avion (fauteuil manuel).

- Un embarquement en douceur

Pour faciliter l'accès à bord, un pré-embarquement est proposé dans la mesure du possible aux personnes qui se déplacent en fauteuil ou celles qui demandent une assistance individuelle.

- En cabine, la possibilité de conserver votre fauteuil pliable

Sur les vols opérés par Air France, les clients qui ont un fauteuil pliable peuvent le ranger en cabine, dans les coffres à bagages (sous certaines conditions de dimensions). Ce service est à demander à la réservation.

- Le transport des fauteuils

Air France transporte gratuitement le fauteuil personnel (en cabine ou en soute et dans la limite de deux par client). Au moment de la réservation, il faut avoir précisé :

- s'il s'agit d'un fauteuil électrique ou manuel, pliable ou non,
- son poids et ses dimensions complètes en position pliée (fauteuil debout au sol) dans l'ordre suivant : longueur x largeur x hauteur,
- la nature des batteries (inversables ou non inversables).

Sur les vols long-courriers, le fauteuil personnel et les bagages sont livrés en priorité.

- Le transport des bagages

- Depuis avril 2010, le passager à mobilité réduite bénéficie d'une pièce supplémentaire de 23kg en soute, quels que soient le vol et la destination.
- Un bagage à main en cabine (55 x 35 x 25 cm, de 12kg maximum) est accepté.
- Pour le transport des préparations injectables en seringues et des médicaments liquides, une ordonnance du médecin traitant est nécessaire.

- La remise du fauteuil personnel à la porte de l'avion

Dans certains aéroports, dont Paris-Orly Ouest et Paris-Charles de Gaulle, le fauteuil personnel est remis dès votre sortie de l'avion, et non en salle de récupération des bagages.

- Le transfert entre l'aéroport Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly Ouest

Les clients en fauteuil roulant et en correspondance qui ne peuvent emprunter les cars Air France peuvent bénéficier gratuitement d'un transfert en taxi (spécialement aménagé pour le transport des personnes en fauteuil roulant) entre les aéroports de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly Ouest. Ce service est à demander aux comptoirs Correspondance de l'aéroport d'arrivée.

A bord...

- Le chien d'assistance peut voyager gratuitement en cabine (sous réserve des formalités sanitaires et douanières),
- L'installation bord est facilitée grâce à des accoudoirs relevables disponibles sur certains sièges,
- Le passager dispose d'équipements adaptés sur tous les avions long-courriers d'Air France : des toilettes grande accessibilité (avions long-courriers) disposant de barres d'appui ou des poignées de maintien, ou un espace rendu privatif grâce à un rideau devant les toilettes arrières (avions moyen-courriers),
- Une chaise de transfert facilitant les déplacements aux toilettes est disponible sur l'ensemble de la flotte Air France (court, moyen et long-courrier). Un nouveau modèle, plus confortable au niveau de l'assise, équipant la flotte court et moyen courrier est progressivement disponible sur la flotte long courrier,
- Les consignes de sécurité en braille sont proposées par l'équipage (en anglais et en français),
- Tous les nouveaux avions entrant dans la flotte Air France ont une numérotation des sièges en braille pour une meilleure autonomie des personnes malvoyantes,
- Les clients «insuffisants respiratoires» peuvent bénéficier d'oxygène thérapeutique à bord (tarification spéciale : se renseigner lors de la réservation). L'utilisation d'appareils respiratoires homologués tels que les concentrateurs est également possible sur tous les vols opérés par Air France. En revanche l'utilisation à bord des bouteilles d'oxygène personnelles est interdite.
- Grâce à sa formation, le personnel navigant commercial d'Air France peut mieux comprendre et répondre aux attentes des passagers à mobilité réduite. Certains pratiquent la Langue des Signes Française (LSF),
- Sur la plupart des vols de plus de 2h30 et sur simple demande lors de la réservation (au plus tard 48h avant le départ), des prestations adaptées au régime alimentaire sont servies à bord (repas sans sel, repas sans sucre, ...).

Retrouvez d'autres informations commerciales sur www.airfrance.com

B/ Quelques recommandations au passager à mobilité réduite pour préparer au mieux son voyage

- Anticiper les réservations

Air France recommande de signaler le handicap dès que possible et au moins 48h avant le départ du vol afin de préparer l'assistance dont le passager pourrait avoir besoin.

- Vérifier la nécessité de voyager avec un accompagnateur

Selon le handicap, le degré d'autonomie et les besoins, un accompagnateur peut être demandé par la Compagnie, pour des mesures de sécurité.

- Vérifier la nécessité d'un accord médical

Dans le cas d'une maladie contagieuse ou si l'état de santé nécessite une assistance médicale inhabituelle pendant le vol, un accord médical doit être obtenu avant votre départ.

Un imprimé est disponible sur le site Internet airfrance.com ou auprès d'une agence de voyages.

- Se présenter à l'avance

Pour son confort et pour garantir l'assistance fournie par le gestionnaire de l'aéroport dans les aéroports européens, Air France invite le passager à mobilité réduite à se présenter au plus tard deux heures avant l'heure de départ du vol. S'il est en correspondance, il est conseillé d'augmenter de 30 minutes au minimum la durée de cette correspondance.

C/ Des conditions de transport pour la sécurité et le confort des passagers

L'accord médical

Le transport de personnes à mobilité réduite est parfois soumis à un accord médical. Il est notamment demandé :

- si le passager voyage sur civière ou incubateur,
- si l'état de santé nécessite une assistance médicale inhabituelle pendant le vol,
- si le passager a besoin d'oxygène thérapeutique pendant le vol (débit supérieur à 2l/mn).

Pour plus de précisions, il est recommandé de se renseigner auprès du centre de réservation Saphir ou de l'agence de voyage.

L'accord médical résulte d'un échange confidentiel d'informations entre le médecin traitant et le médecin de la Compagnie. Cet accord peut effectivement être soumis à des conditions imposées par les médecins dans l'intérêt du passager : présence par exemple d'un accompagnant (famille, infirmier, médecin), besoin d'oxygène ou d'une civière (selon le type de vol, long-courrier, court ou moyen-courrier, vol en correspondance).

Un imprimé MEDIF (MEDical INFormation) disponible notamment auprès de Saphir ou directement sur le site Internet d'Air France ([www.airfrance.com/Informations et services/ Assistance aux passagers/ Passagers à mobilité réduite](http://www.airfrance.com/Informations-et-services/Assistance-aux-passagers/Passagers-a-mobilité-réduite)), est rempli par le médecin traitant qui l'adresse au médecin d'Air France.

Un contact direct peut s'établir entre les deux praticiens par téléphone ou fax ou Email.

Le médecin de la Compagnie informe les services de réservation uniquement des conditions pratiques de cet accord médical.

La présence d'un accompagnateur (règles générales)

Pour les passagers adultes

Un accompagnateur de sécurité peut être nécessaire en fonction de votre niveau d'autonomie. Il doit être capable de fournir l'assistance requise.

Le besoin d'assistance est évalué selon votre capacité à :

- contribuer physiquement à votre propre évacuation
- comprendre et appliquer les instructions de sécurité.

Pour les enfants

- Les enfants de moins de 12 ans à mobilité réduite, s'ils peuvent contribuer physiquement à leur propre évacuation, sont acceptés sur tous les vols (directs ou en correspondance). Dans ce cas, ils voyagent en «UM» («Unaccompanied Minors»).

- Les enfants de moins de 12 ans présentant une déficience mentale ou sensorielle peuvent voyager en tant que mineurs non accompagnés pris en charge par Air France, s'ils sont capables de comprendre et d'appliquer les instructions de sécurité.

- Les enfants de plus de 12 ans présentant un handicap mental ou sensoriel, remplissant la condition ci-dessus, peuvent également voyager seuls sur tous les vols.

- L'accompagnement d'un enfant : tout passager à mobilité réduite capable de comprendre et d'appliquer les instructions de sécurité, de contribuer physiquement à sa propre évacuation et voyageant avec ses enfants mineurs (0-11 ans révolus) dont il assume la garde juridique ou du moins la charge de tuteur au quotidien est considéré comme apte à en assumer l'accompagnement.

Si ce passager ne remplit pas ces conditions d'autonomie :

- Les enfants âgés de plus de 4 ans (à partir de 5 ans sur les TOM) et jusqu'à 11 ans révolus, voyageant sur des vols métropolitains et les vols de et vers les DOM/TOM, et de plus de 5 ans et jusqu'à 14 ans révolus sur les vols internationaux, seront considérés comme «UM» dès la réservation et seront pris en charge par le personnel au sol comme à bord.

- Pour les bébés et les enfants de moins de 4 ans voyageant sur les vols métropolitains et les vols de et vers les DOM, et de moins de 5 ans sur les vols internationaux, un deuxième accompagnateur sera nécessaire.

D/ En cabine, les passagers accompagnés d'un chien d'assistance

Un chien d'assistance peut accompagner certains passagers à mobilité réduite. L'animal voyage gratuitement au pied de son maître.

Une formation spécialisée et une attention appropriée de la part des personnels d'Air France

Dans le cadre d'un pré embarquement, le personnel navigant commercial accueille les passagers à mobilité réduite de façon proactive et individuelle et explique l'environnement de la cabine et la façon dont va se dérouler le vol.

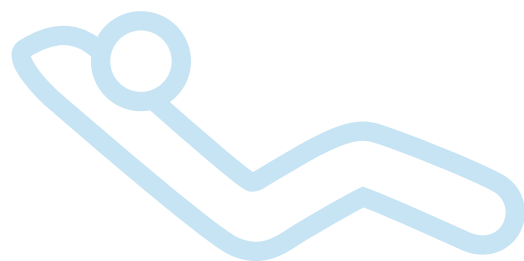
Le personnel de bord donne à chacun les précisions utiles et nécessaires selon son handicap. Les missions des hôtesses et stewards d'Air France envers vous, requièrent des attentions des plus appropriées.

Quelques exemples concrets de l'aide proposée, mais jamais imposée :

- La lecture du menu aux passagers mal ou non-voyants, malentendants ou sourds (de façon bien articulée -lecture labiale- et/ou mimée) et également, dans certains cas, à ceux souffrants d'une déficience mentale,
- Le descriptif du plateau repas pour les personnes mal ou non voyantes,
- L'accompagnement du passager à mobilité réduite pour se rendre aux toilettes, en utilisant la chaise de transfert de bord,
- L'explication de l'aménagement des toilettes aux personnes aveugles,
- L'aide à l'utilisation des distractions à bord : jeux vidéo, programme musical, utilisation des écouteurs et choix des différents canaux, films sous-titrés au programme et mode de sélection,
- L'information de la localisation des points buffets et/ou bars en libre-service et des choix de boissons et/ou d'en-cas à disposition,
- L'information concernant les arrivées (récupération des bagages, aérogare, douanes, etc...) en s'assurant qu'elle a été bien comprise,
- L'aide à la rédaction des fiches de débarquement Police, notamment pour les passagers ne pouvant pas se servir de leur main,
- Tout au long du vol, l'anticipation concernant les annonces (sécurité et commerciales) effectuées pour l'ensemble des passagers, avec éventuellement une information individuelle adaptée.

Air France rappelle que l'accueil à l'aéroport et l'assistance jusqu'à l'embarquement des passagers et à mobilité réduite est du ressort des gestionnaires des aéroports des 27 pays de l'Union européenne.

Les compagnies aériennes informent les gestionnaires des aéroports, des besoins de leurs passagers au départ, en correspondance et à l'arrivée.



UNE FOIS à BORD...



Tradition et modernité, recherche permanente de nouvelles saveurs et d'équilibre, architecture des repas (entrée, plat, fromage, dessert et pain français) ou encore la sélection des vins; c'est en matière de restauration qu'Air France peut le mieux partager sa culture.

La durée d'un vol est déterminante pour sélectionner la restauration offerte à bord. Sur un vol court ou moyen-courrier, une restauration fraîche, légère et équilibrée est privilégiée afin que le voyageur, pour qui ce vol est une parenthèse dans la journée, puisse poursuivre son activité à destination.

La durée des vols long-courriers est plus propice à la dégustation, en permettant de savourer son repas comme au restaurant. Sur certains vols au départ de Paris vers ses escales chinoises ou indiennes, Air France propose des menus originaux créés par les chefs cuisiniers de South Beauty et Oberoi.

Pour les enfants, le repas constitue un moment ludique avec des plateaux conçus spécialement pour eux (salades, petits morceaux pré découpés pour le plat principal, desserts lactés, compotes et confiserie ...à commander au moment de la réservation). Au cours du vol, les repas sont adaptés au décalage horaire prévu à destination.

Depuis de nombreuses années, Air France s'entoure des meilleurs chefs cuisiniers et sommeliers. La cave des vins d'Air France est ainsi confiée à Olivier Poussier, Meilleur sommelier du monde 2000. Son expertise a permis la sélection de crus reconnus parmi les meilleurs afin de faire découvrir à nos clients un large choix de vins français. Les passagers Affaires ont accès à une carte originale et créative composée de crus bourgeois renommés ou de vins des différentes régions françaises. Depuis juin 2009, les passagers des cabines La Première et Affaires peuvent déguster les vins de la Cave Air France dans de nouveaux verres œnologiques. Ces verres uniques, créés pour Air France en collaboration avec Olivier Poussier, sommelier conseil d'Air France, ont été développés à partir de verres à dégustation utilisés par les professionnels.

Pour accentuer le plaisir, Air France offre du champagne de marque dans toutes les cabines sur la quasi totalité de ses vols long-courriers.

Enfin, les passagers peuvent prolonger l'expérience au delà de leur voyage en retrouvant les meilleurs crus de la cave Air France sur le site eshopping.airfrance.fr.

Envie de se distraire ?

Air France propose à bord de ses avions long-courriers un programme de distraction très varié et, grâce à des partenariats, continuellement enrichi.

La plus grande salle de cinéma européenne

Parmi les 85 films disponibles dans la vidéothèque (jusqu'à 100 sur l'A380), les passagers peuvent retrouver 10 nouveautés, une trentaine de films récents, des films classiques, mais également des films du monde entier diffusés en langue originale (films italiens, anglais, allemands, chinois, japonais, hindis, coréens, tamouls, brésiliens, latino-américains, arabes, africains...). Cette sélection a été spécialement conçue pour répondre aux goûts et cultures différents de la clientèle d'Air France, dont plus de la moitié est internationale.

Avec cette programmation de près de 600 heures de programme, Air France est :

- la plus grande salle de cinéma européenne en nombre de films,
- la compagnie européenne à offrir le plus de sièges équipés de la vidéo individuelle dans toutes les cabines avec près de 33 000 écrans,
- la compagnie aérienne mettant à disposition le plus grand nombre de langues (jusqu'à 9 langues pour un même film). Air France est par exemple, une des seules compagnies occidentales à proposer des films en tamoul.

Par ailleurs, Air France propose sur le site airfrance.fr, rubrique « Divertissements à bord », la possibilité de visualiser les bandes annonces des derniers films à l'affiche.

L'information en « boucle »

L'information est déclinée sous tous les angles (économique, sportive, culturelle, ...).

Un journal sportif quotidien, tout en images, est diffusé en français et en anglais. Exclusivement réalisé pour Air France en partenariat avec Infosport, ce journal présente toute l'actualité sportive.

Les journaux télévisés sont adaptés à la destination. Par exemple, le journal de CCTV entre Paris et la Chine vient compléter d'autres journaux télévisés tels que France 2/France 3, NHK, France 24, Euronews.

Depuis février 2008, sur la chaîne News, à la suite des journaux télévisés, Air France présente en images, la météo des principales villes du monde. Ce programme est réalisé avec EarthTV.

Les meilleures séries TV du moment et des documentaires variés

Air France propose une sélection de séries TV en constante évolution, actuellement 14 séries TV célèbres telles que Desperate Housewives, Grey's Anatomy, Sex and the City, Cold Case....

Air France propose également des magazines de divertissements et des documentaires culturels ou sur les voyages, l'Art de vivre, le sport (avec Infosport).

Un programme audio très riche

Un choix de 200 CD permet de proposer plus de 3 000 titres. Air France a confié à la Fnac qui dispose du savoir-faire et de la compétence nécessaires, la sélection des albums répartis en une quinzaine de catégories musicales, depuis les variétés françaises jusqu'à la musique classique, en passant par le jazz ou le « pop rock ».

La Fnac propose également ses « coups de cœur », avec les derniers albums et les talents de demain à découvrir.

Plus d'une vingtaine de chaînes radio représentant différents genres musicaux (Radio Classique, NRJ, Nostalgie, Nova, Inrockuptibles, ...) sont également disponibles.

Pour offrir la meilleure qualité de son possible, Air France est la seule compagnie à proposer, dans toutes les classes, le système d'enregistrement Arkamis.

Voir en images les paysages survolés

Air France ajoute des images de paysages survolés à celles que la Compagnie propose depuis septembre 2007, en partenariat avec l'Agence spatiale européenne, l'ESA.

Ainsi, les paysages survolés vers la Chine et le Japon viennent compléter ceux des routes déjà existantes comme Paris – Singapour ou Delhi, Mumbai, Bangalore – Paris.

Les passagers peuvent ainsi découvrir des images de Russie (la Sibérie, la Volga), de Mongolie (Désert de Gobi) ou encore du Japon (Mont Fuji).

A bord de l'A380, les programmes proposés offrent davantage de films, de séries TV, de choix de CD et radio ainsi que de jeux.

Une prise USB permet de télécharger les contenus offerts par Air France (audioguides, plan de métro, vidéo relaxation, jeux). Il est également possible de se connecter et de dialoguer avec un autre passager du vol s'il est connecté, ou de participer aux forums de discussion.

La galerie est un lieu d'exception réservé aux clients La Première et Affaires. Ce nouvel espace de détente dédié à la culture, à l'art et à la découverte, présente des expositions en partenariat avec de grandes institutions artistiques.

Organiser son programme de divertissements avant le vol

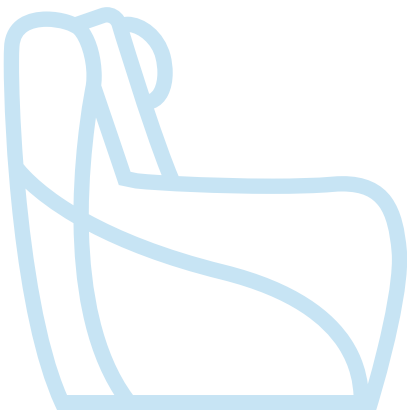
Pour préparer leur vol, les voyageurs ont la possibilité de consulter l'ensemble de la nouvelle offre de divertissements à bord sur www.airfrance.com. Air France propose également à ses clients, un très large choix de magazines et de journaux locaux, nationaux et internationaux dont l'offre varie selon la destination.



GAGNER des VOYAGES

avec

FLYINGBLUE



Fort de 17 millions de membres, avec comme objectif de devenir en Europe le programme de fidélité leader en termes de satisfaction clientèle, Flying Blue offre à tous, l'opportunité d'accumuler et d'utiliser des Miles non seulement sur l'ensemble du réseau du groupe AIR FRANCE KLM, mais aussi sur les vols des compagnies membres de SkyTeam et des 30 autres partenaires aériens.

Au total, c'est un réseau mondial de 18 000 vols et de 900 destinations mis à la disposition des clients, sur lequel ils peuvent bénéficier de tous les avantages qu'offre une adhésion à un des programmes de fidélité les plus puissants d'Europe.

En outre, plus de cent partenaires non aériens se sont joints au programme Flying Blue, ce qui élargit d'autant les possibilités de gagner ou d'utiliser ses Miles. Ainsi, nuits d'hôtel, safaris, stages de conduite de voiture de course ou encore séances de cinéma sont quelques unes des occasions d'utiliser ses Miles.

Décliné en quatre niveaux (Ivory, Silver, Gold, Platinum), le programme Flying Blue permet de reconnaître les rythmes de voyage de chaque client, et de leur offrir des Miles en conséquence. Chaque voyage sur les dix compagnies membres de SkyTeam, sur Kenya Airways, Air Europa et Air Calin, permet d'accélérer le passage à un niveau supérieur.

Air France et KLM donnent la possibilité aux membres Platinum de conserver à vie leur statut et les avantages qui s'y rattachent.

Innovant, tourné vers l'avenir et facile d'utilisation, le programme Flying Blue offre aux membres la possibilité de gérer leur compte à tout moment et en toute autonomie sur www.airfrance.com ou www.klm.com, et de bénéficier d'avantages exclusivement réservés aux internautes.

Pour toute information, consulter le site Internet www.airfrance.com.

AVANT, PENDANT, ET APRÈS LE VOL,

les recettes pour
être en pleine
forme



A/ Avant le vol

Mettre à jour ses vaccinations en fonction du lieu de voyage

Certaines d'entre elles nécessitent plusieurs injections successives. Il s'agit alors d'y penser suffisamment à l'avance et de ne pas y renoncer, sous prétexte que le temps manque avant le départ. Il vaut mieux être incomplètement vacciné que pas du tout. Il est possible de faire les injections complémentaires au retour.

Centre de Vaccinations Internationales Air France :
148 rue de l'université,
75007 Paris.

Tél : 01 43 17 22 00 ou vaccinations@airfrance.fr

Ouvert tous les jours, sauf dimanche et jours fériés, sans rendez-vous et sans interruption, de 9h00 à 17h00.

Pour toute information supplémentaire sur les vaccinations obligatoires ou conseillées pour le voyage, consulter le site Internet d'Air France, www.airfrance.com

UTILE

Prendre avis auprès de son médecin traitant ou du centre de vaccinations d'Air France

Attention : certaines vaccinations peuvent être exigées par l'Autorité Sanitaire du pays de destination, comme celles de la fièvre jaune ou de la méningite.

Protection contre le paludisme (ou malaria)

Cette maladie présente dans de nombreux pays tropicaux est transmise par les piqûres de certains moustiques, entre le crépuscule et l'aube. La prise préventive d'un médicament adapté à la destination est fortement recommandée. Ce traitement sera commencé le plus souvent avant le départ. Pour éviter les piqûres, il faut se couvrir au maximum et pulvériser un produit répulsif sur les parties du corps non protégées.

Les infections rhinopharyngées

Elles doivent être traitées avant le départ car les variations de pression peuvent être dommageables pour les oreilles. En effet, durant le vol, la pressurisation rétablit dans la cabine une altitude fictive pouvant atteindre 2 400 m (8 000 pieds), par ailleurs sans risque pour les passagers en bonne santé. Pour la même raison, il est déconseillé de prendre l'avion moins de 12 heures après une plongée sous-marine.

Pour atténuer les effets du décalage horaire

Si le voyage se fait vers l'est, il est conseillé de se coucher plus tôt les jours précédant le vol.

Si le voyage se fait vers l'ouest, de longues soirées s'imposent...

Il ne faut pas hésiter à demander un avis médical

Dans certains cas, il ne faut pas hésiter à demander un avis médical auprès de son médecin avant de prendre l'avion, un certificat médical pouvant être demandé notamment :

- si le passager suit un traitement médical, est atteint d'une maladie chronique ou a été récemment hospitalisé,
- si la passagère présente une grossesse anormale (grossesse pathologique).

Stage anti stress : un outil pédagogique

Un stage anti stress est ouvert à tous les voyageurs qui veulent surmonter leur peur de prendre l'avion. Préparé par des spécialistes et conçu pour désamorcer les angoisses, le stage a lieu deux fois par semaine - en une session de 7 heures environ - dans le centre de formation des pilotes Air France à Paris-Charles de Gaulle.

Au programme : entretien avec un psychologue spécialiste du stress aéronautique, rencontre avec des membres du personnel navigant, installation dans un simulateur de vol, vrai cockpit que les pilotes utilisent pour leur formation. Le stagiaire découvre alors le professionnalisme des navigants qui leur permet de faire face à toutes les situations d'urgence imaginables. Un débriefing termine le stage.

23 pilotes et 25 hôtesses et stewards font partie de l'équipe pédagogique.

Chaque année, plus de 500 personnes assistent à ce stage.

Ce stage, dont le prix est de 600 €, bénéficie d'un numéro d'agrément de formation.

Pour s'inscrire par courriel : mail.antistress@airfrance.fr.

B/ Pendant le vol

Les risques d'une immobilisation prolongée peuvent entraîner une mauvaise circulation sanguine des jambes au cours du vol . Ces risques doivent être prévenus en :

- portant des vêtements confortables, peu serrés,
- buvant régulièrement de l'eau et en évitant les boissons alcoolisées,
- suivant les mouvements de gymnastique présentés dans un film sur les vols long-courriers, et en faisant quelques pas dans l'avion,
- portant des bas de contention élastique au delà de 40 ans et sur les vols de plus de six heures,
- évitant les somnifères.

Il faut également penser à ne pas porter en vol de lentilles de contact et à conserver auprès de soi ses médicaments (une ordonnance médicale avec le nom exact du médicament peut être requise par les services de sûreté de l'aéroport).

C/ Après le vol, pendant le séjour

Afin d'éviter de contracter des maladies infectieuses ou parasitaires, particulièrement dans les pays chauds (en mangeant par exemple des crudités ou en buvant de l'eau infestée), il faut :

- privilégier les boissons en bouteilles capsulées, de préférence de marque connue. Si l'eau du robinet est utilisée, elle doit être bouillie ou stérilisée avec des comprimés vendus en pharmacie,
- manger bien cuit et bien chaud, et ne consommer que des crudités parfaitement lavées et épluchées,
- se laver régulièrement les mains.

La chaleur et le soleil peuvent être nocifs : les crèmes solaires à fort indice doivent être privilégiées.