

# الشروط والأحكام

## مقدمة

الخطوط الجوية الجزائرية شركة للنقل الجوي خاضعة للقانون الجزائري.

الخطوط الجوية الجزائرية مؤسسة عمومية اقتصادية / مؤسسة ذات أسهم EPE/SPA ، ذات رأس مال 60.000.000.000, 00 دينار جزائري، مسجلة في السجل التجاري تحت رقم 16/00 0011900B00 و معرف جبائي 00001600.1190.089 ، يقع مقرها ب 1 ساحة مورييس أودان، الجزائر العاصمة، الجزائر.

تضع الخطوط الجوية الجزائرية تحت تصرف زبائننا الموقع الإلكتروني: [www.airalgerie.dz](http://www.airalgerie.dz)، المشار إليه فيما بعد بالموقع. نحن ندعوكم لقراءة شروط استخدام هذا الموقع والخدمات المقدمة. استخدام هذا الموقع يعني قبول الشروط الموضحة أدناه من دون تحفظات.

## الموقع [www.airalgerie.dz](http://www.airalgerie.dz)

أنشأت الخطوط الجوية الجزائرية موقعها على شبكة الانترنت لتقدم لزبائننا التسهيلات اللازمة لحجز وشراء تذاكر الطيران والخدمات الإضافية على خطوطها الجوية.

## ملكية البيانات ومحتويات الوسائط المتعددة

يشكل الموقع ومحتوياته ملكية خاصة للخطوط الجوية الجزائرية ، وضعت تحت تصرف الزبائن لاستعمالات خاصة حيث لا يجوز نسخ أو بيع أو نقل أو تحويل أو توزيع أو عرض أو نشر أو استغلال محتويات الموقع لأغراض تجارية مهما كانت طبيعتها، من دون إذن خطي مسبق من طرف الخطوط الجوية الجزائرية.

## الروابط

يحتفظ موقع [www.airalgerie.dz](http://www.airalgerie.dz) بحقه في نشر روابط لمواقع مفيدة تابعة لجهات خارجية تساعد الزوار في إعداد وتنظيم رحلاتهم وإقامتهم. لا يمكن اعتبار الخطوط الجوية الجزائرية مسؤولة عن أي ضرر ناجم عن استخدام هذه المواقع. لا تضمن الخطوط الجوية الجزائرية الوصول إلى هذه المواقع أو دقة المعلومات المنشورة.

## أمن المعاملات وسرية البيانات

يتم تأمين معاملاتنا عن طريق استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل بروتوكول SSL عند تبادل البيانات. يقوم المتصفح بعملية تشفير للمعلومات المقدمة (المعلومات المصرفية، العنوان، الخ ...) عن طريق خوارزميات (Algorithmes) قبل إرسالها عبر الإنترنت. أثناء الإرسال من خلال شبكة الانترنت، تبقى المعلومات مشفرة ويمكن قراءتها فقط من طرف خادمنا ( Serveur ) الذي يملك مفتاح فك التشفير الوحيد. هذا يضمن للمستخدم حجز وشراء التذاكر بكل خصوصية وأمن.

بداية عنوان الصفحة بـ " https " يعني أنك متصل عن طريق ال SSL.

## الضمان وسرية البيانات

تتعهد الخطوط الجوية الجزائرية باحترام سرية البيانات المرسله وعدم إفشائها أو بيعها أو إجبارها لطرف ثالث، ما لم تلزم الخطوط الجوية الجزائرية قانونيا للقيام بذلك، لا سيما في حالة ما إذا كانت مثل هذه المعلومات مطلوبة من قبل السلطات المختصة.

وبالتالي، ومن خلال استخدام هذا الموقع، أنتم تقبلون أن تستخدم البيانات الشخصية الخاصة بكم من قبل الخطوط الجوية الجزائرية لأغراض ترويجية بحتة.

## التزامات المستخدم

يمنع تزويد الموقع ببيانات تشكل تهديدا أو تشهيرا أو ذات طابع سياسي، عنصري أو غير قانوني.

يلزم مستخدم الموقع بـ:

- عدم استخدام الموقع للمضاربة بالحجوزات، للحجوزات الكاذبة أو المتحايلة.
- تزويد الموقع بمعلومات صحيحة ، و يعتبر مسؤولا عن كل معلومة خاطئة ، ناقصة أو متقدمة.

## الحجز عبر الموقع

### عرض جداول محددة لمواعيد الطيران والأسعار

يسمح موقع الخطوط الجوية الجزائرية بعرض جداول محددة لمواعيد الطيران للشركة، فضلا عن الأسعار المطبقة. جداول الرحلات للشركة قد تكون عرضة للتغيير نتيجة لعراقيل عملاتية.

### الحجز

يجب أن يكون صاحب ملف الحجز شخصا بالغا.

عند نهاية عملية الحجز يتم تبليغ رقم مرجع الحجز إلى الزبون عن طريق رسالة إلكترونية للعنوان المستعمل عند الحجز. الرسالة الإلكترونية تحتوي على جميع معلومات الحجز المقدمة من طرف الزبون، بالإضافة إلى سعر تقديري ومدة صلاحية الحجز.

### القيود

يمكن للزبون الحجز لما يصل الى تسعة (09) ركاب في كل ملف (البالغين، الأطفال، الرضع). كل طفل رضيع يتوجب أن يكون مرفوقا بشخص بالغ.

### اختيار المقعد

يمكن للمسافرين حجز مقاعدهم على بعض الرحلات. تحتفظ الخطوط الجوية الجزائرية بحق تعديل المقعد المحجوز لأسباب عملاتية أو أخرى متعلقة بسلامة أو بأمن الرحلة.

### الوجبات الخاصة

يمكن للمسافرين طلب وجبات خاصة (لمرضى السكري، نباتي...) مباشرة من الموقع، على بعض الرحلات.

## خصائص الأسعار

عند الحجز للمغادرة من بعض البلدان، يتم تقديم أسعارنا وفقًا لدرجة الحجز (السياحية، أعمال، أولى) على شكل عائلات أسعار ذات خصائص وقيود محددة:

Fares	التعديل	استرداد الأموال
Promo	نعم، مقيد برسوم	غير قابلة للاسترداد
FLEX	نعم، مقيد برسوم	نعم، مقيد برسوم
BUDGET (Economique)	نعم، مقيد برسوم	نعم، بدون رسوم
BUDGET (Affaires & Première)	نعم، بدون رسوم	غير قابلة للاسترداد
SMART	نعم، بدون رسوم	نعم، مقيد برسوم
Plus	نعم، بدون رسوم	نعم، بدون رسوم

## الدفع

تستند عملية الدفع على تكنولوجيات الدفع الآمنة والتي تضمن للزبون أمن وسرية المعاملات.

بعد التحقق من صحة معلومات السفر، يتم توجيه الزبون إلى موقع منصة الدفع والتي من شأنها أن تحقق وتتحقق من صحة بطاقة الائتمان الموردة من طرف الزبون ثم تقوم بتسديد الثمن وتحويل مبلغ الشراء تلقائيا.

يمكن للزبون دفع ثمن تذاكر الطائرة أو الخدمات الإضافية باختيار إحدى وسائل الدفع الثلاث المتاحة على الموقع:

### 1-الدفع عن طريق بطاقة الائتمان الدولية ( VISA, Mastercard ... )

مع طريقة الدفع هذه، يسمح باقتناء تذكرة السفر بعدة عملات: الدولار واليورو والفرنك السويسري .... الخ.

يتم تحويل جميع المبالغ إلى الخطوط الجوية الجزائرية الى عملة اليورو، في حالة عملية تحويل، يمكن للبنك الذي تتعاملون معه فرض رسوم إضافية وتتحصل الخطوط الجوية الجزائرية فقط على المبلغ المبين للزبون على الموقع.

المبلغ المخصوم من حساب الزبون، يعادل قيمة المبلغ باليورو في وقت الخصم الفعلي.

بعد تأكيد المعاملة المالية من طرف الزبون، يتم عرض نتيجة عملية الدفع وإرسال رسالة إلكترونية مؤكدة للمعاملة المالية للزبون بالإضافة للتذكرة.

يمكنكم الحجز مع الدفع عبر الإنترنت إلى غاية 24 ساعة قبل موعد الرحلة. يجب أن يتم الدفع مباشرة، وإلا يتم إلغاء الحجز تلقائيا.

### 2- الدفع ببطاقة الذهبية لبريد الجزائر

مع طريقة الدفع هذه، يتم قبول الدينار الجزائري (دج) فقط.

طريقة الدفع هذه تتيح شراء تذاكر الطيران والخدمات الإضافية على رحلات الخطوط الجوية الجزائرية المغادرة من الجزائر.

بعد تأكيد المعاملة المالية من طرف الزبون، يتم عرض نتيجة عملية الدفع وإرسال رسالة إلكترونية مؤكدة للمعاملة المالية للزبون بالإضافة للتذكرة.

الحجز مع الدفع عبر الإنترنت ممكن 5 ساعات قبل موعد الرحلة التي يتم الحجز عليها. يجب أن يتم الدفع مباشرة، وإلا يتم إلغاء الحجز تلقائيا بعد ساعتان.

### 3-الدفع ببطاقات الدفع ما بين البنوك CIB

مع طريقة الدفع هذه، يتم قبول الدينار الجزائري (دج) فقط. طريقة الدفع هذه متاحة فقط للبطاقات CIB المؤهلة للتسوق عبر الإنترنت.

طريقة الدفع هذه تتيح شراء تذاكر الطيران والخدمات الإضافية على رحلات الخطوط الجوية الجزائرية المغادرة من الجزائر.

بعد تأكيد المعاملة المالية من طرف الزبون، يتم عرض نتيجة عملية الدفع وإرسال رسالة إلكترونية مؤكدة للمعاملة المالية للزبون بالإضافة للتذكرة.

الحجز مع الدفع عبر الإنترنت ممكن 48 ساعة قبل موعد الرحلة التي يتم الحجز عليها. يجب أن يتم الدفع مباشرة، وإلا يتم إلغاء الحجز تلقائيا.

#### 4. الحجز على الموقع والدفع في وكالات الخطوط الجوية الجزائرية (في الجزائر فقط)

هذا الخيار متاح للزبائن الذين يرغبون في الدفع مباشرة في وكالات الخطوط الجوية الجزائرية في الجزائر بعد القيام بالحجز على الموقع. الحجز مع الدفع في وكالات الخطوط الجوية الجزائرية ممكن 5 أيام قبل موعد الرحلة التي يتم الحجز عليها. تتم مطالبة الزبون بالدفع في وكالة تابعة للخطوط الجوية الجزائرية في أجل أقصاه 48 ساعة بعد الحجز، بعد هذه الفترة، يتم إلغاء الحجز تلقائياً. لأسباب تتعلق بصلاحيات العروض الترويجية، بعض الأسعار المعروضة مضمونة فقط يوم الحجز، ويمكن بالتالي أن لا تكون متوفرة يوم الشراء في وكالاتنا.

#### دعم المستخدم

للحصول على المساعدة الخاصة بالشراء على الموقع، يطلب من الزبائن إرسال بريد إلكتروني، مع توفير المعلومات اللازمة لمعالجة الطلب على العنوان التالي:

- للمشتريات عن طريق بطاقة الائتمان الدولية [helpdesk@airalgerie.dz](mailto:helpdesk@airalgerie.dz)
- للمشتريات عن طريق بطاقة CIB [helpdesk-cib@airalgerie.dz](mailto:helpdesk-cib@airalgerie.dz)
- للمشتريات عن طريق بطاقة الذهبية [helpdesk-ccp@airalgerie.dz](mailto:helpdesk-ccp@airalgerie.dz)

#### الشكاوى

لأي طلب أو شكوى متعلقة بالشراء على موقعنا، يرجى استخدام نماذج [الاتصال الخاصة بنا](#)

لأي نوع آخر من الشكوى، يرجى زيارة الصفحة [/https://airalgerie.dz/contacts/reclamation](https://airalgerie.dz/contacts/reclamation)

#### الرجوع إلى وسيط [فرنسا فقط]

إذا كان الرد على شكواك المقدمة على موقعنا الإلكتروني أو بالبريد الإلكتروني أو بالبريد الينا لا يناسبك، فيمكنك الاتصال مجاناً بخدمة الوساطة AME (Association des Médiateurs Européens) إما:

• إلكترونياً عن طريق الاتصال بموقع [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

• بالبريد عن طريق رسالة مسجلة مع إشعار الاستلام إلى :

Association des Médiateurs Européens AME

11 place Dauphine 75001 Paris

وتحت مرجع " «Médiation Consommation SPA AIR ALGERIE »

## حق العدول عن الشراء والتعويض

نظرا لطبيعة خدمة النقل، لا يملك الزبون الحق في العدول عند شراء تذاكر الطيران.

الحق في التعويض وقيمته يخضع لشروط الأسعار وصلاحيات التذاكر. يتم تسديد التعويض على الحساب المصرفي للبطاقة المستخدمة للشراء إذا كانت صالحة.

في حالة الشراء ببطاقة CIB، وفي حالة تضمن ملف الحجز على العديد من الركاب يتم تعويض جميع تذاكر الملف.

## تذكرة السفر

عند نهاية المعاملة، يتم عرض رابط للتذكرة ويمكن للزبون عرضها وطباعتها. ترسل التذكرة وشروط الأسعار أيضا عن طريق البريد الإلكتروني.

يمكن للزبون الحصول في أي وقت على نسخة من التذكرة من خلال الموقع الإلكتروني (gérer ma réservation).

## الرسوم، الضرائب والرسوم الإضافية

يشمل سعر التذكرة جميع الرسوم، الضرائب والرسوم الإضافية.

قد تفرض بعض الدول "ضرائب المطار" والتي يجب دفعها محليا.

## وثائق السفر

يعتبر المسافر وحده مسؤولا عن الحصول على مختلف الوثائق المطلوبة من قبل سلطات بلد المغادرة، المقصد أو العبور. يتحمل المسافر الرسوم اللازمة للحصول على هذه الوثائق ولا تدرج في سعر التذكرة.

## تعديل الشروط

تحتفظ الخطوط الجوية الجزائرية بحق تغيير هذه الشروط في أي وقت ودون إشعار. يسري العمل بالشروط الجديدة حال نشرها على الموقع، بدون أثر رجعي على إجراءات تعاقدية قائمة.

## القانون المطبق

هذه الشروط والأحكام تخضع للقانون الجزائري. في حالة نزاع، يكون الاختصاص حصري على المحاكم الجزائرية.