

# Conditions Générales

## Préambule

AIR ALGERIE est une Compagnie de Transport Aérien de droit Algérien.

AIR ALGERIE, est une Entreprise Publique Economique/Société Par Actions- EPE/SPA, d'un capital social de 60.000.000.000, 00 DZD, immatriculée au registre du commerce sous le numéro 00B0091100, à l'Identifiant Fiscal 00001600.1190.089 et dont le siège social sise : 1 PLACE MAURICE AUDIN ALGER, ALGÉRIE.

AIR ALGERIE met à la disposition de sa clientèle le site web [www.airalgerie.dz](http://www.airalgerie.dz), ci-après, dénommé le site. Nous vous invitons à lire attentivement les conditions d'utilisation de ce site et des services offerts. L'utilisation du site vaut acceptation, sans réserves, des conditions énoncées ci-dessous.

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

AIR ALGERIE a mis en place son Site Web afin d'offrir à sa clientèle une plus grande facilité pour effectuer des réservations, des achats de billets d'avion et des services auxiliaires sur ses lignes aériennes.

### Propriété des données et objets multimédias

Le site et son contenu sont la propriété exclusive d'AIR ALGERIE, et ce pour un usage par sa clientèle à des fins strictement privées. Aucune donnée obtenue à partir de ce site ne peut être reproduite, vendue, transférée, modifiée, redistribuée, retransmise, publiée ou exploitée commercialement sans l'autorisation préalable et écrite d'AIR ALGERIE.

### Liens

AIR ALGERIE se réserve le droit de publier sur son site des liens de sites tiers, utiles à ses visiteurs, pour les aider à préparer leurs voyages et organiser leurs séjours. AIR ALGERIE ne pourra pas être tenue responsable d'un quelconque préjudice lié à l'utilisation de ces sites. AIR ALGERIE ne garantit pas l'accès à ces sites, ni la véracité des informations publiées.

### Sécurité des transactions et des données

La sécurisation de nos transactions est garantie par les technologies les plus avancées tel que le protocole d'échange de données SSL (Secure Sockets Layer). Le navigateur chiffre (crypte), au moyen d'algorithmes, les informations introduites (coordonnées bancaires, adresse, etc...) avant de les transmettre via internet. Durant sa transmission sur le web, l'information reste brouillée et n'est lisible qu'à partir de notre serveur avec une clé de déchiffrement qui lui est unique. Ainsi, l'utilisateur a l'assurance de réserver et d'acheter son billet en toute confidentialité et sécurité.

Aussi, une page dont l'adresse commence par « [https](https://) » signifie une connexion sécurisée en SSL.

## **Garantie et confidentialité des données recueillies**

AIR ALGERIE s'engage à respecter la confidentialité des données transmises et à ne pas les divulguer, vendre ou louer à un tiers, sauf si AIR ALGERIE est légalement tenue de le faire, notamment dans le cadre d'une action en justice ou si de telles informations sont requises par les autorités compétentes.

Ainsi par l'utilisation de ce site, vous acceptez qu'Air Algérie puisse exploiter vos données personnelles strictement à des fins marketings.

## **Obligations de l'utilisateur**

La publication d'informations à caractère diffamatoire, politique, discriminatoire ou illégal, est expressément interdite.

Aussi, Il est fait obligation à l'utilisateur de :

- Ne pas utiliser le site pour des réservations spéculatives, fausses ou frauduleuses ;
- Fournir des informations exactes. Il sera tenu responsable de toute information erronée, incomplète ou obsolète.

## **Réservation sur le Site**

### **Affichage des horaires de vols et tarifs**

Le site web d'AIR ALGERIE permet l'affichage du programme des vols de la compagnie, ainsi que des tarifs appliqués. Les horaires affichés peuvent, dans certains cas, subir des modifications suite à des contraintes opérationnelles.

### **Réservation**

Le propriétaire d'un dossier de réservation doit obligatoirement être majeur.

Dès la clôture de l'opération de réservation, un email de confirmation est transmis à l'adresse fournie lors de la réservation. Cet email contient la référence et les détails du dossier de réservation sur la base des informations communiquées par le client, en plus d'une cotation à titre indicatif et du délai de validité de ladite réservation.

### **Limitations**

Le client peut réserver jusqu'à neuf (09) passagers par dossier (adultes, enfants et bébés). Chaque Bébé doit, obligatoirement, être accompagné d'un adulte.

### **Choix du siège**

Sur certains vols, le client pourra choisir son siège. AIR ALGERIE se réserve, toutefois, le droit de modifier le siège assigné pour des raisons opérationnelles ou liées à la sûreté ou à la sécurité du vol.

### **Repas spéciaux**

Sur certains vols, le client a la possibilité de choisir un repas spécial (exemple : diabétique, végétarien...) via le site.

## Famille de tarifs

Lors de votre réservation et au départ de certains pays, nos tarifs sont présentés selon la classe de réservation (économique, affaire, première) sous la forme de familles de tarifs avec des conditions bien précises :

Tarifs	Modifiable	Remboursable
Promo	Modifiable avec frais	Non Remboursable
FLEX	Modifiable avec frais	Remboursable avec frais
BUDGET (Economique)	Modifiable avec frais	Remboursable sans frais
BUDGET (Affaires & Première)	Modifiable sans frais	Non remboursable
SMART	Modifiable sans frais	Remboursable avec frais
Plus	Modifiable sans frais	Remboursable sans frais

## **Paieement**

La transaction de paiement repose sur les technologies de paiement sécurisé qui garantissent au client la sécurité et la confidentialité des transactions.

Après validation des informations du voyage, le client est redirigé sur le site de notre plateforme de paiement qui se chargera de vérifier et de valider la carte bancaire du client puis d'effectuer le paiement et le transfert automatique du montant de l'achat.

Le client peut procéder au paiement de ses achats de billets d'avion et des services auxiliaires suivant trois (03) possibilités de paiement au travers du site:

### **1 - Paiement par Carte Bancaire Internationale (VISA, MasterCard, ...) :**

Avec ce mode de paiement, plusieurs monnaies pourront être acceptées à savoir : l'USD, l'Euro, le GBP, le Franc Suisse...etc.

Tous les paiements au profit d'AIR ALGERIE seront convertis en Euros. Lors de la conversion, des frais supplémentaires peuvent être appliqués par votre banque, cependant AIR ALGERIE ne percevra que le montant affiché au client lors de son achat sur le site.

Le montant débité du compte du client, correspondra à la valeur équivalente de la somme en Euro au moment du transfert réalisé.

Après validation par le client, le résultat de la transaction de paiement est affiché et un email de confirmation de l'achat lui sera transmis ainsi que son billet.

La réservation avec paiement en ligne est possible jusqu'à 24 Heures avant l'heure de départ du vol réservé. La transaction de paiement doit être effectuée directement après la réservation, à défaut, le dossier de réservation est automatiquement annulé.

### **2- Paiement par carte EDAHABIA d'Algerie poste.**

Avec ce mode de paiement, seule la monnaie du Dinars Algérien (DZD) est acceptée.

Ce mode de paiement est disponible pour des achats de billets d'avion et des services auxiliaires sur les vols d'AIR ALGERIE au départ de l'Algérie.

Après validation par le client, le résultat de la transaction de paiement est affiché et un email de confirmation de l'achat lui sera transmis ainsi que son billet.

La réservation avec paiement en ligne est possible jusqu'à 5 Heures avant l'heure de départ du vol réservé. La transaction de paiement doit être effectuée directement après la réservation, à défaut, le dossier de réservation est annulé 2 heures après.

### **3- Paiement par carte interbancaire CIB.**

Avec ce mode de paiement, seule la monnaie du Dinar algérien (DZD) est acceptée. Ce paiement peut se faire uniquement au moyen de la Carte Interbancaire CIB éligible aux achats en ligne

Ce mode de paiement est disponible pour des achats de billets d'avion et des services auxiliaires sur les vols d'AIR ALGERIE au départ de l'Algérie.

Après validation par le client, le résultat de la transaction de paiement est affiché et un email de confirmation de l'achat lui sera transmis ainsi que son billet.

La réservation avec paiement en ligne est possible jusqu'à 48 Heures avant l'heure de départ du vol réservé. La transaction de paiement doit être effectuée directement après la réservation, à défaut, le dossier de réservation est automatiquement annulé.

### **4- Paiement à l'agence (Disponible en Algérie seulement)**

Cette option est disponible pour les clients souhaitant effectuer un paiement direct au niveau des agences d'Air Algérie (En Algérie) après avoir effectué une réservation sur le site.

La réservation avec paiement en agence est possible jusqu'à cinq (5) jours avant le départ du vol réservé. Le client est invité à procéder à l'achat de son billet en agence, dans un délai maximum de 48 heures après la réservation, passé ce délai, sa réservation est automatiquement annulée.

Pour des raisons liées à la validité des offres promotionnelles, certains tarifs affichés ne sont garantis que le jour de la réservation et peuvent, donc, ne plus être disponibles le jour de l'achat au niveau de nos agences.

### **Assistance à l'utilisateur**

Pour une assistance particulière en rapport avec l'achat sur le site, le client est invité à transmettre un email, en fournissant les renseignements nécessaires au traitement de sa requête aux adresses suivantes :

- Pour les paiements par **Carte Bancaire Internationale** : [helpdesk@airalgerie.dz](mailto:helpdesk@airalgerie.dz)
- Pour les paiements par **Carte CIB** : [helpdesk-cib@airalgerie.dz](mailto:helpdesk-cib@airalgerie.dz)
- Pour les paiements par **Carte EDHABIA** d'Algérie Poste : [helpdesk-ccp@airalgerie.dz](mailto:helpdesk-ccp@airalgerie.dz)

## **Réclamation**

Pour toute demande ou réclamation liées à un achat sur notre site, veuillez utiliser nos formulaires de contact [Formulaires de contact](#)

Pour tout autre type de réclamation veuillez consulter la page <https://airalgerie.dz/contacts/reclamation/>

### **Recours à un Médiateur [France Uniquement]**

Si la réponse à votre réclamation faite sur le site Internet, par mail ou voie postale auprès de nous ne vous convient pas vous pouvez contacter gratuitement le service de médiation de l'AME (Association des Médiateurs Européens) soit :

- par voie électronique en se connectant sur le site Internet de l'AME : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)
- par voie postale par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse : Association des Médiateurs Européens AME - 11 place Dauphine 75001 Paris - et sous la référence « Médiation Consommation SPA AIR ALGERIE »

## **Droit de rétractation et de remboursement**

De par la nature de la prestation de service de transport, le client ne dispose pas d'un droit de rétractation lors de l'achat d'un billet d'avion.

Le droit et le montant du remboursement sont soumis aux conditions tarifaires et de validité du billet acquis. Le remboursement se fait sur le compte de la carte bancaire qui a servi au paiement, sous réserve de sa validité.

Pour les achats effectués avec une carte CIB et dans le cas où le dossier de réservation inclut plusieurs passagers, la demande de remboursement s'appliquera à tous les billets du dossier.

## **Titre de transport « Billet »**

A la fin de la transaction, le titre de transport peut être affiché et imprimé par le client. Le billet ainsi que les conditions tarifaires sont, également, transmis par email.

Le client peut à tout moment récupérer une copie de son billet à partir du site web (gérer ma réservation).

## **Frais, Taxes et Surcharges**

Le prix du billet inclut tous les frais, taxes et surcharges. Il est à noter que certains pays exigent des taxes aéroportuaires payables localement.

## **Documents de voyage**

Le passager est seul responsable de l'obtention des différents documents exigés par les autorités des pays de départ, de destination ou de transit. Les frais pour l'obtention de ces documents sont à la charge du passager et ne sont pas inclus dans le prix du billet.

## **Modification des conditions**

AIR ALGERIE se réserve le droit de modifier ces Conditions Générales à tout moment et sans préavis. Les modifications entreront en vigueur dès leur publication sur le site web, et n'auront pas d'effet rétroactif sur les dispositions existantes.

## **Loi applicable**

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit Algérien. En cas de différend, les tribunaux algériens seront seuls compétents.