



CHARTRE QUALITE DE SERVICE D'AIR ALGERIE

Les engagements d'Air Algérie envers ses clients

Air Algérie est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service en offrant à ses clients des services conformes aux normes et réglementations nationales et internationales applicables dans l'industrie du transport aérien en matière de sécurité, sûreté et droits des passagers et répondant aux attentes et exigences de ses clients.

Nos engagements sont pris pour garantir à nos clients :

- La sécurité, première et plus haute priorité d'Air Algérie, à travers le système de gestion de la sécurité déployé à tous les niveaux de service ;
- Un accueil aimable et courtois en toutes circonstances ;
- Une offre accessible, adaptée aux divers besoins de voyage et disponible à travers les canaux de vente, soit : le Site Web Air Algérie et l'Application Mobile, le Contact Center, les agences Air Algérie ainsi que ses partenaires agences de voyage ;
- Une communication continue sur les offres, services et informations utiles au voyage via les canaux digitaux officiels d'Air Algérie ;
- Une assistance particulière aux clients aux besoins spécifiques (mobilité réduite, mineurs non accompagnés, etc.) ;
- Les meilleures conditions de confort à bord ;
- La reconnaissance de la fidélité à travers le Programme de Fidélité « Air Algérie Plus » et ses multiples avantages à tous les niveaux de service ;
- Le maintien gratuit de la réservation pendant une certaine durée avant l'achat du billet d'avion ;
- L'information en temps opportun de toute modification de vols impactant le voyage et proposition de solutions alternatives ;
- Une gestion par priorité des passagers en liste d'attente ou en surréservation ;
- La livraison à l'heure des bagages enregistrés ;
- Un traitement efficace de toute réclamation écrite ;
- Une écoute active à travers les enquêtes de satisfaction et étude des doléances pour l'amélioration et l'innovation des produits et services offerts ;

Air Algérie s'engage à fournir toutes les ressources nécessaires à la mise en œuvre de la présente chartre et peut l'adapter lors de situations exceptionnelles, dans le respect des réglementations nationales et internationales en vigueur.



MESROUA Amine Debaghine

Directeur Général P/I