

## Conditions Générales de vente en ligne

## 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: Quartier d'Affaires d'Alger Ilot n°01, Lot n°01 Commune de Bab Ezzouar Wilaya d'Alger ALGÉRIE.

AIR ALGERIE met à la disposition de sa clientèle le site web [www.airalgerie.dz](http://www.airalgerie.dz), ainsi que l'application mobile.

## Le site web [www.airalgerie.dz](http://www.airalgerie.dz) et application mobile

AIR ALGERIE a mis en place le site web et l'application mobile afin d'offrir à sa clientèle une plus grande facilité pour effectuer sur ses lignes aériennes des réservations, des achats de billets d'avion et des services auxiliaires (excédent de bagage, bagages spéciaux, animal de compagnie en soute ou en cabine) avec possibilité de modification.

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.

## Propriété des données et objets multimédias

Le site web, l'application mobile 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 du site web ou de l'application mobile 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 » signifie une connexion sécurisée en SSL.

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

Air Algérie attache une importance particulière à la protection de vos données personnelles. Celles-ci sont traitées de manière confidentielle et conformément à la loi algérienne 25-11, aux lois et réglementations applicables en matière de protection des données personnelles, tant au niveau national qu'international.

Les données personnelles collectées sur ce site ne sont ni divulguées, ni vendues, ni louées à des tiers, sauf en cas d'obligation légale.

Toute utilisation de vos données personnelles à des fins de prospection ou de communication commerciale n'interviendra qu'après obtention, le cas échéant, de votre consentement préalable et dans le strict respect des lois et réglementations en vigueur.

### **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.

Lire attentivement les conditions tarifaires en vigueur au moment de l'achat.

Toute réservation, achats de billets d'avion, des services auxiliaires et modification pour un enfant non accompagné doit être effectuée dans une agence ou en appelant le centre d'appels.

### **Réservation sur le site web ou l'application mobile**

#### **Affichage des horaires de vols**

Le site web et l'application mobile d'AIR ALGERIE permettent l'affichage du programme des lignes; directes, avec escales ou en Codeshare (vols AIR ALGERIE opérés par certaines compagnies), selon :

les horaires

l'escale de départ et arrivée et les terminaux,

les numéros de vols,

les journées opérées,

le type d'appareil,

les durées des vols (aller/retour).

Toutefois les horaires affichés peuvent, dans certains cas, subir des modifications suite à des contraintes opérationnelles de dernière minute.

### **Confirmation de réservation**

Après avoir complété les informations, 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.

Le client peut réserver jusqu'à neuf (09) passagers par dossier (adultes, enfants et bébés).

NB : Pour des raisons de sécurité, chaque Bébé doit obligatoirement, être accompagné d'un adulte, la compagnie peut limiter les quotas attribués aux Bébés (est considéré comme bébé tout enfant âgé de 0 à 2 ans).

### **Choix du siège**

Sur certains vols, le client pourra choisir son siège en fonction de la disponibilité et du tarif.

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.

### **Bagage & Bagages spéciaux**

Il appartient au passager de prendre connaissance de la franchise bagage autorisée selon l'itinéraire et la classe de réservation, conformément à la politique bagage d'AIR ALGERIE disponibles sur la page bagage à main, bagage en soute

En plus de la franchise bagage autorisée, le passager a le droit d'acheter des pièces supplémentaires, un surpoids de bagage, un bagage hors format et des bagages spéciaux.

Les bagages spéciaux pourront être inclus s'ils respectent les conditions de transport en soute relativement au poids et dimensions autorisés.

Pour l'équipement de sport (Équipement de plongée, Ski, snowboard, Surf pêche, Tir à l'arc, alpinisme, Bowling, tennis, trottinette...etc)

### **Animaux de compagnie**

AIRALGERIE offre la possibilité aux passagers de voyager avec leur animal de compagnie en cabine ou en soute en respectant le poids et conditions de voyage.

## Fauteuil roulant

AIRALGERIE assure à ses passagers nécessitant une assistance particulière depuis l'aéroport de départ et à leur arrivée à destination.

Le nombre de fauteuils roulants est limité selon le type d'appareil.

Type de chaise	Assistance	Déplacement à bord	Descendre et monter les escaliers
WCHR	jusqu'à la porte d'embarquement	Oui	Oui
WCHS	jusqu'à la porte de l'avion	Oui	Non

## Familles de tarifs

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

Cabine Première		
Tarif	Conditions	
	Modifications	Remboursement
Première Plus	Oui, sans frais	Oui, sans frais

Cabine Affaire		
Tarif	Conditions	
	Modifications	Remboursement
Affaire Plus	Oui, sans frais	Oui, sans frais
Affaires Budget	Oui, sans frais	Non

Cabine économique		
Tarif	Conditions	
	Modifications	Remboursement
Light	Oui, Avec Frais	Non
Economique Promo	Oui, Avec Frais	Non
Economique Flex	Oui, Avec Frais	Partiellement, avec frais
Economique Smart	Oui, Sans frais	Partiellement, avec frais
Economique plus	Oui, sans Frais	Oui, sans Frais
Economique Premium	Oui, sans Frais	Oui, sans Frais

## Paiement

La transaction de paiement repose sur des technologies avancées 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'EUR, le GBP, le CHF, le CAD

Tous les paiements au profit d'AIR ALGERIE (Hors monnaies mentionnées ci-dessous) 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.

### **2- Paiement par carte EDAHABIA d'Algérie poste**

Avec ce mode de paiement, seule la monnaie du Dinar 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.

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

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.

## Assistance à l'utilisateur

Pour un accompagnement en rapport avec l'achat sur le site web ou l'application mobile, le client est invité à formuler sa demande via la plateforme de doléances.

Pour tout autre type de réclamation veuillez consulter la page réclamation

## 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.

## 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 le montant hors taxes ainsi que tous les frais, taxes et surcharges.

## 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 générales de vente en ligne

AIR ALGERIE se réserve le droit de modifier ces Conditions Générales de vente en ligne 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 de ventes en ligne sont régies par la loi algérienne.

Tout litige relatif à leur interprétation, leur validité, leur exécution ou inexécution relève de la compétence exclusive des juridictions algériennes.