Conditions Générales du Programme de Fidélité Air Algérie Plus

Article 1 – Objet

1.1 Les présentes Conditions Générales régissent les droits et obligations liant Air Algérie (ciaprès « la Compagnie ») et toute personne physique adhérant au programme de fidélité Air Algérie Plus (ci-après « le Programme »).

1.2 Toute demande d'adhésion au Programme entraîne acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales.

1.3 Air Algérie se réserve le droit de modifier à tout moment le Programme et ses Conditions Générales, sans préavis. La version publiée sur le site officiel d'Air Algérie fait foi et annule toute version antérieure.

Article 2 – Définitions

Aux fins d'interprétation des présentes, les termes suivants sont définis comme suit :

2.1 Air Algérie Plus : programme de fidélité d'Air Algérie destiné à récompenser ses voyageurs fréquents.

2.2 Adhérent / Membre : toute personne physique ayant adhéré au Programme. Les termes « adhérent » et « membre » sont synonymes et peuvent être utilisés indifféremment.

2.3 Adhésion : acte par lequel un individu s'inscrit au Programme. Le statut de Membre est acquis dès l'attribution d'un numéro de carte. L'adhésion devient pleinement effective après la réalisation et la comptabilisation, sur le compte du Membre, d'un premier vol éligible. **2.4 Numéro de membre** : identifiant unique attribué à chaque Membre lors de son inscription.

2.5 Mot de passe : code personnel, confidentiel et sécurisé, permettant l'accès au compte en ligne du Membre. Air Algérie peut exiger sa réinitialisation ou opérer sa réinitialisation pour des raisons de sécurité.

2.6 Miles : unité de mesure du Programme exprimant la valeur cumulée par le Membre.

2.6.1 Miles Primes : Miles cumulés lors des vols ou activités partenaires, échangeables contre des primes (billets, surclassements, excédents de bagages, etc.).

2.6.2 Miles Qualifiants : Miles cumulés exclusivement lors des vols réguliers opérés et commercialisés par Air Algérie, utilisés pour atteindre ou conserver un statut supérieur.

2.7 Segment qualifiant : tronçon de vol reconnu pour le calcul du statut. La période de référence est fixée à vingt-quatre (24) mois consécutifs. Les classes et conditions d'éligibilité sont précisées dans le barème officiel.

2.8 Carte de membre : carte numérique ou physique attestant de l'adhésion au Programme. Elle demeure la propriété exclusive d'Air Algérie.

2.9 Programme Famille : dispositif du Programme Air Algérie Plus permettant à plusieurs membres d'une même famille de premier degré (parents et enfants) d'être rattachés à un « responsable de famille ». Chaque membre conserve son compte individuel, tandis que le responsable de famille bénéficie de bonus additionnels pour chaque voyage effectué par un membre rattaché, facilitant ainsi l'accès plus rapide aux primes.

2.10 Carte Fly.in : carte dédiée aux jeunes membres (âgés de deux [2] à dix-sept [17] ans) dans le cadre du Programme Famille. L'inscription et l'émission de cette carte s'effectuent uniquement à la demande du responsable de famille.

2.11 Statuts : niveaux de fidélité (Djurdjura, Chélia, Tahat) attribués selon l'accumulation de Miles Qualifiants ou autres critères définis par le Programme, donnant droit à des avantages spécifiques.

2.12 Prime : avantage accordé en échange de Miles Primes (billets prime, surclassements, excédents de bagages, etc.).

2.13 Partenaire : toute compagnie aérienne ou société tierce associée au Programme.

Article 3 – Adhésion

3.1 Éligibilité : l'adhésion est gratuite et ouverte à toute personne âgée de deux (2) ans et plus. Les mineurs de deux (2) à dix-sept (17) ans ne peuvent adhérer qu'à travers le Programme Famille, sous la responsabilité d'un adulte « responsable de famille ».

3.2 Inscription : l'inscription au Programme Air Algérie Plus (grand public) se fait exclusivement en ligne via le site officiel d'Air Algérie ou l'application mobile. Un numéro de membre est attribué immédiatement. Pour les mineurs (deux [2] à dix-sept [17] ans), l'inscription ne peut être réalisée qu'à travers le Programme Famille, à la demande et sous la responsabilité d'un adulte désigné comme responsable de famille.

3.3 Responsabilité des identifiants : le Membre est seul responsable de la confidentialité et de l'utilisation de son identifiant et de son mot de passe. Il doit informer immédiatement Air Algérie Plus en cas d'utilisation non autorisée ou de compromission. Air Algérie Plus peut suspendre ou bloquer l'accès au compte en cas de suspicion de fraude ou de risque de sécurité.

3.4 Authenticité et mise à jour des données : le Membre garantit l'exactitude, la véracité et l'exhaustivité des informations communiquées lors de l'inscription et s'engage à les actualiser. Le Membre est seul responsable des conséquences résultant d'informations inexactes ou incomplètes. Air Algérie se réserve le droit de vérifier à tout moment les informations communiquées, en demandant des justificatifs.

3.5 Compte personnel : le compte est strictement nominatif, non cessible et unique. En cas de doublons de comptes, Air Algérie se réserve le droit d'annuler ou de fusionner les comptes concernés, et de n'en conserver qu'un seul. Pour des raisons de sécurité et de gestion technique, deux Membres distincts ne peuvent utiliser la même adresse e-mail lors de leur inscription. Toute utilisation frauduleuse engage la responsabilité du Membre et peut entraîner des sanctions, incluant la suspension ou la suppression du compte ainsi que l'annulation des Miles obtenus indûment.

3.6 Inactivité et annulation de compte

3.6.1 Un compte Membre est déclaré **inactif** lorsqu'aucune opération éligible (vol éligible ou activité qualifiante) n'a été enregistrée pendant trois **(3) années** consécutives à compter de la date d'inscription.

3.6.2 Un compte Membre est déclaré annulé **(cancelled)** lorsqu'aucune activité qualifiante ou vol éligible n'a été enregistrée pendant **dix (10) années** à compter de la date d'inscription.

3.6.3 Dans le cas d'un compte **inactif,** le Membre conserve l'accès à son compte en ligne. Le compte redevient actif uniquement après que le Membre a procédé, **via son espace personnel**, au crédit d'un vol ou d'une activité éligible, dans le respect de **la règle générale** de crédit des Miles (demande introduite dans un délai maximum de six [6] mois après le vol).

3.6.4 Dans le cas d'un compte **cancelled**, le Membre n'a plus accès à son compte en ligne. Toutefois, sur présentation d'un billet éligible (moins de six [6] mois), une demande peut être introduite auprès du service Air Algérie Plus. Une fois le crédit validé par le service, le compte du Membre est réactivé et **redevient actif**.

3.6.5 Lors de l'enregistrement, les comptes inactifs ou cancelled ne sont pas reconnus par le système. Il appartient au Membre d'assurer **la réactivation préalable** de son compte afin de bénéficier du crédit de ses Miles.

Article 4 – Accumulation de Miles

4.1 Barème : l'accumulation des Miles est calculée en fonction de la distance parcourue, de la classe de réservation et du niveau de carte. Le barème officiel est disponible sur le site officiel : **[**Barème Air Algérie Plus**]**.

4.2 Éligibilité des vols : seuls les vols réguliers, commercialisés et opérés par Air Algérie en tarifs qualifiants, donnent droit à l'accumulation de Miles. Les vols en partage de code (« code share »), ainsi que les **billets gratuits** (notamment les billets offerts au **personnel** ou les billets totalement ou **partiellement** pris en charge dans le cadre de conventions), n'ouvrent droit ni à l'accumulation de Miles ni à des avantages associés au Programme.

4.3 Crédit de Miles : les Miles sont crédités après chaque vol ou activité éligible, sous réserve que le numéro de carte Air Algérie Plus ait été correctement renseigné lors de **la réservation** et de **l'enregistrement**.

Il appartient au Membre de s'assurer de **l'exactitude du numéro** de sa carte Air Algérie Plus et la parfaite **correspondance** entre les informations d'identité (**nom et prénom**) figurant sur son **billet** et celles enregistrées sur sa **carte de membre**.

Toute incohérence, même partielle par exemple : **lettres manquantes, inversion de lettres, différence d'accentuation, utilisation du nom de jeune fille au lieu du nom d'époux (ou inversement), civilité différente** (ex. : "M." au lieu de "Mme"), **ou toute autre erreur de saisie** peut entraîner **l'absence de crédit de Miles**, sans que la **responsabilité** de la compagnie ne puisse être engagée.

Le Membre est également tenu de vérifier, après chaque vol ou activité, le crédit effectif des Miles sur son compte.

En cas d'anomalie, il lui revient d'introduire une **demande de régularisation**, conformément aux **dispositions** de l'article **4.4** du règlement du programme.

4.4 Réclamation de Miles manquants : une régularisation peut être demandée dans un délai maximal de six (6) mois après le vol, et uniquement à compter du septième **(7e) jour** suivant la date de voyage. La réclamation doit être effectuée par le Membre via son compte en ligne, rubrique ***Mes activités – Réclamer Miles manquants***.

4.5 Vols antérieurs à l'inscription : les vols effectués dans **les trois (3) mois** précédant l'adhésion peuvent être crédités rétroactivement.

4.6 Validité des Miles : les Miles Primes expirent automatiquement le 31 décembre de la troisième **(3e) année** suivant leur acquisition. Exemple : des Miles acquis le 15 juin 2024 sont valables jusqu'au 31 décembre 2027.

4.7 Bonus statutaires : des multiplicateurs s'appliquent selon la classe de voyage et le statut : 25 % pour Chélia, 50 % pour Tahat.

4.8 Bonus de bienvenue : deux mille (2 000) Miles sont offerts après le premier vol effectué suivant l'inscription. Les Bonus ou Miles additionnels sont considérés comme des Miles Primes, sauf disposition spécifique lors de campagnes promotionnelles.

Article 5 – Utilisation des Miles

5.1 Disponibilité : l'utilisation des primes est soumise aux places disponibles sur les vols Air Algérie et aux conditions fixées par les partenaires.

5.2 Taxes et frais : Les taxes d'aéroport et autres redevances restent à la charge du Membre.

5.3 Types de primes : les Miles peuvent être échangés contre :

5.3.1 billets prime (aller simple, aller-retour ou « open jaw »),

5.3.2 surclassements, **5.3.3 excédents de bagages**,

5.3.4 autres avantages proposés par les **partenaires** d'Air Algérie Plus.

5.4 Billets prime

5.4.1 Validité

Un billet prime est valable douze (12) mois à compter de la date du premier trajet.

5.4.2 Modifications et annulations

- Annulation effectuée au moins quarante huit (48) heures avant le départ : remboursement intégral des Miles.
- Annulation effectuée à moins de quarante huit (48) heures du départ : remboursement partiel de soixante-dix pour cent (70 %).
- En cas de non-présentation (« no-show »), une pénalité forfaitaire est appliquée.
- Un changement de date est autorisé gratuitement une seule fois ; toute modification supplémentaire est soumise à des frais.
- Aucun changement de destination ou d'itinéraire n'est autorisé.

5.4.3 Conditions spécifiques

Les billets prime sont émis en ligne via le site officiel (« Échanger Miles – Billets Prime ») ou dans les agences Air Algérie.

Ils ne sont pas cessibles.

Les billets primes sont calculés conformément aux barèmes officiels en vigueur.

5.5 Primes surclassement

5.5.1 Disponibilité

Les surclassements sont accordés sous réserve des places disponibles dans la classe supérieure.

5.5.2 Conditions

Seuls les billets payants émis en tarifs éligibles peuvent donner lieu à un surclassement.

5.5.3 Validité

La prime surclassement s'applique exclusivement au vol initialement réservé.

– Elle s'entend sur un seul tronçon du billet initial.

– Elle n'est ni remboursable ni échangeable et suit les conditions du billet original.

5.5.4 Annulation et modifications

- En cas d'annulation involontaire par la Compagnie :- les Miles sont remboursés conformément aux règles applicables aux billets primes.
- Un changement de date est possible sous réserve de disponibilité dans la classe supérieure(En cas d'annulation involontaire) .
- En cas d'annulation volontaire :la prime est perdue

5.5.5 Cession

Un surclassement est strictement personnel et ne peut être cédé ni transféré à un tiers.

5.6 Primes excédent de bagages

5.6.1 Disponibilité

Les primes excédent de bagages sont valables uniquement sur les vols opérés par Air Algérie.

5.6.2 Conditions

La demande de prime excédent de bagages doit être formulée au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date de départ prévue.

La franchise supplémentaire est calculée conformément aux barèmes officiels en vigueur.

Pour connaître la procédure de demande, le Membre est invité à consulter la page officielle : **[Échanger Miles – Excédent de bagages].**

Le Programme offre deux types de primes :

– une pièce supplémentaire de 23 kg,

– un supplément de 1 à 9 kg ajouté à la franchise bagages du billet (nombre de Miles réduit).

Chaque Membre ne peut bénéficier que d'une seule prime excédent de bagages par voyage (soit **une pièce de 23 kg**, soit **un supplément de 1 à 9 kg**).

Les primes excédent de bagages ne sont pas cumulables entre elles ni avec d'autres avantages du Programme.

Les primes excédent de bagages **ne sont pas modifiables**.

La prime excédent de bagages ne sera considérée comme émise qu'après confirmation écrite du service Air Algérie Plus (notification par courrier électronique).

En cas de **discordance** entre le nom et le prénom figurant sur le billet et ceux inscrits sur la carte Air Algérie Plus, la demande pourra être refusée ou retardée, et ce, conformément aux dispositions de **l'article 4.3**.

5.6.3 Validité

La prime excédent de bagages est valable uniquement pour le vol et la date mentionnés sur la demande.

Elle suit les conditions du billet d'origine (**en cas de changement de destination ou de date par le client, la prime est perdue**).

5.6.4 Annulation/Modification

- Annulation volontaire avant le départ : Miles non remboursables.
- Annulation involontaire par la Compagnie : remboursement intégral des Miles. - En cas de non-présentation (« no-show »), la prime est perdue.

5.6.5 Cession

La prime excédent de bagages est strictement personnelle et ne peut être cédée ni transférée à un tiers.

5.7 Cession et transferts

5.7.1 Cession de primes : seuls les billets prime peuvent être émis au bénéfice d'un tiers. **5.7.2** Transferts de Miles : possibles sous conditions et frais (voir **[Transfert de Miles]**).

5.7.3 Cession de Miles : interdite sauf exceptions prévues (billet prime pour tiers autorisé).

5.8 Non-cumul : une seule prime par voyage et par passager.

Article 6 – Statuts et avantages

6.1 Niveaux de fidélité :

6.1.1 Djurdjura (Blue) : niveau d'accueil,

6.1.2 Chélia (Silver) : 25 000 Miles Qualifiants ou 16 segments qualifiants sur 24 mois consécutifs,

6.1.3 Tahat (Gold) : 40 000 Miles Qualifiants ou 32 segments qualifiants sur 24 mois consécutifs.

6.2 Validité : chaque statut est valable 24 mois.

6.3 Maintien/rétrogradation : au réexamen, si seuil de maintien atteint → conservation, sinon rétrogradation au niveau inférieur.

6.4 Avantages : chaque statut offre des privilèges spécifiques (voir annexe « Avantages par niveau de carte »).

Article 7 – Partenaires

7.1 Conditions spécifiques : chaque partenaire applique ses propres règles d'éligibilité.
7.2 Code Share : seuls les vols opérés par Air Algérie et portant un numéro Air Algérie (AH) sont éligibles à l'accumulation de Miles.
7.3 Air Algérie décline toute responsabilité quant aux prestations fournies par ses partenaires.

Article 8 – Programme Famille

8.1 L'inscription au Programme Famille est ouverte exclusivement aux familles de premier degré (parents et enfants). Les grands-parents peuvent également être inclus lorsqu'ils appartiennent à la cellule familiale directe (parent–enfant). Les membres collatéraux (frères, sœurs) et leurs conjoints ne peuvent être rattachés, sauf cas particulier lorsque la cellule familiale est constituée uniquement du responsable, de ses parents et de ses frères/sœurs non mariés.
8.2 Le responsable de famille doit être âgé d'au moins dix-huit (18) ans et être déjà adhérent du Programme Air Algérie Plus, disposant d'un numéro de carte valide (**compte actif**). Il peut désigner jusqu'à huit (8) membres de sa famille, chacun âgé de plus de deux (2) ans.
8.3 Les membres de plus de 18 ans doivent déjà être adhérents au Programme Air Algérie Plus. Les mineurs de deux (2) à dix-sept (17) ans sont inscrits sous la tutelle du responsable et reçoivent une carte Fly.in. Celle-ci offre un bonus Miles de 50 % du tarif payé sur chaque vol, mais n'inclut pas l'avantage d'excédent de bagages.
8.4 Les primes cumulées par les mineurs sont gérées exclusivement par le responsable de famille.
8.5 Chaque membre cumule des Miles sur son compte individuel, tout en permettant au responsable de famille de bénéficier d'un bonus supplémentaire.
8.6 Les rattachements ou détachements de membres sont limités à trois (3) par an. Un membre ne peut appartenir qu'à une seule famille.
8.7 À partir de 18 ans, la carte Fly.in est remplacée par une carte Djurdjura, avec maintien du numéro de membre et des Miles cumulés.
8.8 L'annulation de la participation au Programme Famille entraîne la suppression des comptes des mineurs et la perte de leurs Miles.
8.9 La résiliation du responsable entraîne la perte définitive de ses propres Miles ainsi que des bonus générés par les autres membres.
8.10 L'adhésion au Programme Famille entraîne, pour le responsable de famille comme pour les membres rattachés, acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales du Programme Air Algérie Plus.

Article 9 – Communication

9.1 Les informations officielles relatives au Programme Air Algérie Plus sont communiquées par :

9.1.1 le site web officiel,

9.1.2 les campagnes de communication électronique (mass mailing),

9.1.3 l'application mobile,

9.1.4 les agences Air Algérie.

9.2 Le membre est tenu de maintenir ses coordonnées à jour. En cas d'informations erronées, incomplètes ou obsolètes, Air Algérie ne saurait être tenue responsable.

9.3 Le Membre peut modifier à tout moment ses coordonnées personnelles (adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone) **via son compte** en ligne Air Algérie Plus.

Article 10 – Responsabilité

10.1 Responsabilité de la Compagnie : Air Algérie n'est tenue responsable des pertes de Miles, retards de crédit ou dommages liés à l'attribution des primes et statuts que dans l'hypothèse d'une faute lourde ou intentionnelle directement imputable à la Compagnie.

10.2 Exonération de responsabilité : La Compagnie est exonérée de toute responsabilité en cas de force majeure, d'incident technique majeur ou de tout événement imprévisible, irrésistible et indépendant de sa volonté, ayant pour conséquence d'empêcher ou de retarder le crédit de Miles, l'accès aux statuts ou l'émission de primes.

10.3 Air Algérie ne garantit pas la disponibilité des primes sur toutes les dates ni sur tous les vols.

10.4 Air Algérie décline toute responsabilité concernant les services fournis par ses partenaires.

Article 11 – Suspension et Résiliation

11.1 Air Algérie se réserve le droit de refuser, suspendre ou résilier une adhésion en cas de fraude, abus, informations inexactes ou non-respect des présentes Conditions Générales.

11.2 En cas de fraude avérée ou de suspicion sérieuse d'utilisation irrégulière du compte, y compris en cas de non-respect des dispositions de **l'article 4.2** (Éligibilité des vols), Air Algérie peut suspendre ou résilier immédiatement l'adhésion, sans préavis. Dans ce cas, tous les Miles accumulés et avantages associés **sont annulés sans indemnisation**, et une nouvelle adhésion au Programme peut être refusée de manière définitive.

11.3 En cas de manquement contractuel (hors fraude), le Membre dispose d'un délai maximum de six (6) mois à compter de la notification par Air Algérie pour utiliser ses Miles restants. Passé ce délai, les Miles non utilisés sont annulés sans compensation.

11.4 Les Miles supprimés pour fraude ou expirés ne peuvent donner lieu à aucune réclamation.

Article 12 – Protection des données

12.1 Les données personnelles collectées sont utilisées par Air Algérie exclusivement à des fins de gestion, de communication et de développement du Programme Air Algérie Plus. **12.2** Air Algérie s'engage à protéger la confidentialité et la sécurité de ces données, conformément à la législation nationale et internationale applicable, notamment : – **la Loi algérienne n° 18-07 relative à la protection des données personnelles, – le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – Règlement (UE) 2016/679).**

12.3 Le Membre dispose, dans le cadre de la réglementation en vigueur, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de ses données personnelles.

12.4 Ces droits peuvent être exercés :

– via les canaux de communication d'Air Algérie (adresse e-mail dédiée),
– ou en consultant et suivant les procédures décrites sur la page officielle **[Politique de confidentialité].**

Article 13 – Droit applicable et juridiction

13.1 Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit algérien.

13.2 Tout litige sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal d'Alger.

13.3 La version française prévaut en cas de divergence avec toute autre traduction.

Article 14 – Dispositions diverses

14.1 Les Miles et primes n'ont aucune valeur monétaire et ne peuvent être vendus, échangés ni transférés en dehors des cas autorisés.

14.2 Air Algérie se réserve le droit de modifier le Programme (structure, barème, avantages, partenaires).

14.3 La version publiée sur le site officiel fait foi.

14.4 En cas de cessation définitive du Programme, un préavis raisonnable sera communiqué.

14.5 Air Algérie ne garantit pas l'éligibilité des primes sur tous les itinéraires ni sur toutes les classes de réservation.

Annexes

– **Annexe A** : Barème d'accumulation des Miles (distance, classes, bonus statuts) – **[Consulter le barème].**
– **Annexe B** : Conditions d'utilisation des primes (billet, surclassement, excédent de bagages, pénalités, no-show) – **[Échanger Miles].**
– **Annexe C** : Avantages par statut (Djurdjura, Chélia, Tahat) – **[Avantages par niveau].** – **Annexe D** : FAQ (réclamations, délais, perte d'accès, compte bloqué, conditions d'adhésion, transferts de Miles) – **[FAQ].**
– **Annexe E** : Politique de confidentialité – **[Politique de confidentialité].**

– **Annexe F** : Programme Famille/Fly.in (conditions d'inscription, rattachement/détachement, gestion des Miles des mineurs) – **[Conditions générales]**. – **Annexe G** : Transfert des Miles.