

COVID-19- Rebooking options and Air France/KLM Voucher

Faced with exceptional circumstances generated by the coronavirus/COVID-19 crisis, and consequently restricting any possibility of travel, Air France and KLM remain fully mobilized to help their customers to reschedule their travel plans as well as helping other customers to be repatriated from abroad.

Air France and KLM are offering three options to passengers who are booked on flights that are scheduled to depart before 31 May 2020: change their travel date free of charge; change the destination of their journey; or obtain a voucher for non-refundable tickets of the same value as their ticket. The voucher is valid for one year and can be used to pay for future flights with KLM, Air France, Delta Air Lines, or Virgin Atlantic.

The options described above enable Air France and KLM to offer each customer clarity and guarantee as quickly as possible. No tickets will be lost. Vouchers in case of cancelled flights and that have not been used after a period of 12 months, will be fully refunded.

Air France and KLM greatly appreciates your understanding.

More information on the three options is available on www.airfrance.fr and www.klm.com

Line of answer related to questions on airline issuance of vouchers in exchange for non-refundable tickets when flights are cancelled.

Legislation, regulations and airline fares and conditions have been developed only in anticipation of relatively localised and short-term disruptions. No text envisaged the bans and travel restrictions imposed on travellers in recent weeks around the world as a result of the coronavirus/COVID-19 crisis. These have resulted in massive numbers of flight cancellations.

Faced with the exceptional circumstances created by the coronavirus/COVID-19 crisis, Air France and KLM believe that the issuance of a refundable voucher constitutes a fair solution and a reasonable balance between the protection of passengers' rights and the operational realities that every airline has to face.

Our aim is by no means to deprive our passengers of their existing rights. However, when flights have to be cancelled because of today's unique circumstances with global border closures and restrictions on free movement which prevent passengers from reaching their airports of departure, the issuance of these vouchers enables us to provide passengers more flexibility and choice during a period of uncertainty. In addition, the vouchers are refundable after 12 months if unused, by which time we should have resumed our full schedule. Where refundable tickets have been booked, refunds in accordance with fare conditions are of course provided.

Several major governments around the world have indicated that such an approach is appropriate in the current context, provided that such vouchers do not expire in an unreasonably short period of time and that a refund of the voucher can be made after one year if it is not used.

Rest assured that we are taking all the necessary measures to deal with the crisis and, with the continued support of our customers, investors and colleagues, we will be able to maintain our important position in the air transport sector.

COVID-19- Option de modification et avoir Air France/KLM

Face aux circonstances exceptionnelles engendrées par la crise du coronavirus/COVID-19, et restreignant de façon conséquente toute possibilité de voyager, Air France et KLM restent pleinement mobilisés afin d'aider leurs clients à reprogrammer leurs projets de voyages ainsi que pour rapatrier les ressortissants européens.

Air France et KLM proposent trois options à leurs clients réservés sur des vols dont le départ est prévu avant le 31 mai 2020 : changer la date de leur voyage sans frais, changer la destination de leur vol, ou obtenir pour les billets non remboursables un avoir de la même valeur que leur billet. Cet avoir sera valable un an et pourra être utilisé sur des futurs vols Air France, KLM, Delta Air Lines et Virgin Atlantic.

Ces options décrites ci-dessus permettent à Air France et KLM d'offrir à chaque client clarté et garantie dans les plus brefs délais. Aucun billet ne sera perdu. Les avoirs émis en cas de vol annulé et qui n'auront pas été utilisés après une période de 12 mois, seront intégralement remboursés.

Air France et KLM vous remercient de votre compréhension.

Plus d'informations de ces trois options sont accessible depuis le site www.airfrance.fr et www.klm.com

Ligne de réponse relative aux questions sur l'émission d'avoir voyage par les compagnies aériennes en échange de billets non remboursables en cas d'annulation de vol.

La législation, les règlements et les tarifs des compagnies aériennes ont été élaborés en tenant compte de perturbations relativement localisées et de courte durée. Aucun texte n'a jamais envisagé les interdictions et les restrictions imposées aux voyageurs ces dernières semaines dans le monde entier en raison de la crise du coronavirus/COVID-19 avec pour conséquence des annulations massives de vols.

Face aux circonstances exceptionnelles engendrées par cette pandémie, AIR FRANCE KLM a souhaité trouver un équilibre juste et raisonnable entre la protection de ses passagers et les réalités opérationnelles auxquelles toute compagnie doit faire face.

Notre objectif n'est nullement de priver nos passagers de leurs droits existants. Toutefois, lorsque des vols doivent être annulés en raison des circonstances uniques qui caractérisent aujourd'hui la fermeture des frontières mondiales, et les interdictions ou restrictions de circuler librement empêchant les passagers de se rendre à l'aéroport de départ de leur vol, l'émission d'avoirs nous permet d'offrir aux passagers une plus grande souplesse et un plus grand choix en période d'incertitude. En outre, nos avoirs seront remboursables au bout de 12 mois s'ils ne sont pas utilisés, date à laquelle nous espérons avoir repris la totalité de notre programme. Lorsque des billets remboursables ont été réservés, des remboursements conformes aux conditions tarifaires sont bien entendu prévus.

Soyez assuré que nous prenons toutes les mesures nécessaires pour faire face à la crise et, grâce au soutien continu de nos clients, de nos investisseurs et de nos collègues, nous pourrons maintenir notre position importante dans le secteur du transport aérien.