

Les avantages réservés par SkyTeam à ses clients

Des Miles et des primes sur toutes les compagnies de SkyTeam et un accès plus rapide au statut «Elite».

- Les passagers accumulent des Miles sur tous les vols SkyTeam et bénéficient de primes sur tout le réseau de l'alliance.
- Les clients titulaires d'une carte de fidélité d'une compagnie membre de l'alliance bénéficient automatiquement d'un statut SkyTeam équivalent. Par exemple :

SkyTeam Elite :

- Choix de siège préférentiel à la réservation.
- Priorité sur la liste d'attente à la réservation.
- Banques d'enregistrement prioritaires.
- Priorité sur la liste d'attente à l'aéroport.
- Embarquement prioritaire ou à convenance.

SkyTeam Elite Plus

- Tous les avantages de SkyTeam Elite, et :
- L'accès aux salons, le jour où le passager voyage sur un vol international de SkyTeam.
- Le traitement prioritaire des bagages grâce aux étiquettes « Bagages prioritaires » SkyTeam.
- La garantie d'une réservation en classe économique, même si le vol est complet (la réservation doit être effectuée 24 heures avant le vol, valable pour les billets au plein tarif économique).

Plus de 400 salons à travers le monde

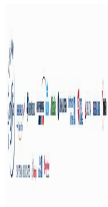
- Le jour de leur voyage, les membres de SkyTeam Elite Plus (qui peuvent être accompagnés d'un invité) ainsi que les passagers voyageant en première classe ou en classe affaires sur un vol international SkyTeam ont accès à 400 salons SkyTeam en aéroport. Il y trouvent des espaces spécialement aménagés pour y travailler ou se détendre.

Un choix de 16 409 vols quotidiens vers 841 destinations

- Les passagers ont un plus large choix de vols et de destinations grâce au réseau global SkyTeam et aux vols en partage de code.
- Environ 62% des vols SkyTeam sont en partage de code entre au moins deux compagnies membres, renforçant ainsi la connectivité de l'alliance. Ce pourcentage est supérieur à ceux des autres alliances.

Une plus grande offre de tarifs vers davantage de destinations

- SkyTeam a été la première alliance de compagnies aériennes à bénéficier, pour certains de ses membres, de l'immunité antitrust sur les lignes transpacifiques et transatlantiques, ce qui lui permet d'offrir un service harmonisé et de meilleure qualité grâce à un réseau fortement intégré, avec des vols mieux coordonnés et des tarifs plus compétitifs.
- Le «SkyTeam Europe Pass» permet aux clients de l'alliance qui achètent un billet transatlantique ou intercontinental à destination de l'Europe, d'acheter également 3 coupons de vol ou plus, valables sur les vols intra-européens de l'alliance, à des prix très compétitifs.
- De même, le « SkyTeam America Pass » permet aux clients de l'alliance, qui achètent un billet transatlantique ou transpacifique vers l'Amérique du Nord, d'acheter 3 coupons de vol ou plus, valables sur les vols de l'alliance à l'intérieur du continent nord-américain.



- Enfin, le « SkyTeam Asia Pass » permet d'acheter, en continuation d'un voyage long-courrier sur l'une des compagnies de SkyTeam vers l'Asie ou la région Pacifique, de trois à huit coupons de vol valables sur les lignes locales d'Air France, Continental Airlines, KLM Royal Dutch Airlines, Korean Air ou Northwest Airlines en Asie.
- SkyTeam propose une gamme de tarifs "Tour du Monde".
- Les passagers titulaires d'une carte de fidélité peuvent convertir leurs Miles en primes utilisables sur plusieurs transporteurs de SkyTeam. Les passagers peuvent ainsi bénéficier d'un plus vaste choix de destinations et d'acheminements, pour un nombre de Miles réduit. Cet avantage sera étendu très bientôt aux lignes d'Aeroflot.

Enregistrement de bout en bout pour les passagers en correspondance

- Sur les vols internationaux, les passagers de SkyTeam ne procèdent qu'une seule fois aux formalités d'enregistrement et reçoivent leur carte d'embarquement et les étiquettes de transfert de bagages pour tous les segments de leur voyage (jusqu'à 3 correspondances sur 2 compagnies de SkyTeam).

Un réseau mondial et des correspondances facilitées

- Le réseau SkyTeam dessert les zones géographiques les plus dynamiques, celles où se concentre plus de 80 % du trafic aérien mondial.
- Les clients de SkyTeam bénéficient des hubs les plus importants et performants des Etats-Unis (Atlanta-Hartsfield) et d'Europe (Paris, Amsterdam, Prague, Milan, Moscou ...). SkyTeam offre plus de correspondances et de vols sans escale entre l'Europe et les Etats-Unis que n'importe quelle autre alliance.
En outre, les hubs de SkyTeam à Paris-Charles-de-Gaulle, Amsterdam-Schiphol, Detroit, Minneapolis et Séoul-Incheon sont parmi les rares au monde à disposer encore d'un potentiel de croissance.
- Les compagnies membres de SkyTeam mettent en commun des infrastructures d'accueil et de vente dans 41 villes. A l'avenir, des comptoirs de vente, salons ou agences devraient être ouverts dans une cinquantaine d'escales.
- Des regroupements de locaux commerciaux entre compagnies de SkyTeam sont prévus dans une cinquantaine d'aéroports et agences dans le monde.

Les passagers profitent de services efficaces et homogènes dans tout le réseau SkyTeam

- Les compagnies de SkyTeam, qui ont mis le service au client au cœur de leurs priorités, assurent à leurs passagers un haut niveau de service, quelle que soit leur destination :
 - Une signalétique standardisée à tous les aéroports pour un repérage plus facile.
 - Le respect des mêmes normes de qualité de service.
 - Une politique harmonisée de service au client qui définit des procédures d'assistance en cas d'irrégularité d'exploitation (changements de réservation, mise à disposition de kits de première nécessité, perte de billets, réponses aux demandes des clients).
- SkyTeam renforce la rapidité et la fiabilité des systèmes informatiques permettant d'assurer le meilleur service à la clientèle sur l'ensemble du réseau de l'alliance.

Plus de 2100 agences SkyTeam dans le monde entier pour planifier son voyage et obtenir des informations

- Les clients peuvent obtenir toutes informations auprès des centres de réservation des compagnies membres, des comptoirs dans les aéroports et des agences en ville.
- Tous les agents SkyTeam suivent une formation spécifique afin de répondre au mieux aux attentes des clients, quelle que soit la compagnie sur laquelle ils voyagent.
- Pour les demandes plus complexes, les agents de SkyTeam s'appuient sur une équipe disponible par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
- Sur le site internet de SkyTeam : **www.skyteam.com**, les clients trouvent des informations sur l'alliance en plusieurs langues et des liens vers le site de chaque compagnie membre. Le contenu comprend :
 - ✓ Des pages " guide pratique ", avec des renseignements détaillés sur les aéroports et les destinations desservies,

- ✓ Des pages " travel planner " avec les horaires des vols, des informations pratiques sur les taux de change, l'heure locale et la météo, ainsi que des conseils pour rendre le vol encore plus confortable et reposant,
- ✓ Une présentation interactive des bénéficiaires clients de SkyTeam, des produits spécifiques de l'alliance, tels que les « Tours du Monde » ou le « Europe Pass », et des horaires,
- ✓ La possibilité de télécharger sur PC, Pocket PC ou Palm les horaires des compagnies de SkyTeam.

Un service en vol consacré au confort et au bien-être des passagers

La convivialité en est le dénominateur commun, tout en maintenant la diversité culturelle qui fait la singularité de chaque compagnie.

- Les passagers reçoivent des informations précises et en temps opportun. Le personnel de bord parle anglais ainsi que, lorsque c'est possible, les langues des pays de départ et d'arrivée (vols long-courriers).
- Les programmes de divertissement en vol sont coordonnés : les passagers qui effectuent un aller-retour sur deux compagnies membres bénéficient d'un programme vidéo différent.
- Tous les programmes vidéo présentent des exercices de relaxation et d'autres conseils de santé pour aider les passagers. à voyager plus confortablement.
- La composition des repas spéciaux est coordonnée entre les différents membres.
- Tous les vols SkyTeam sont non fumeurs.

Novembre 2007