

----- Message transféré -----

Objet : Message de Frédéric Gagey, PDG d Air France, à la suite de votre vol New York- Paris du 21 février 2015

Monsieur ,

Je tiens à vous présenter mes excuses personnelles pour les événements qui ont gravement perturbé votre voyage entre New York et Paris le 21 février dernier.

Vous avez subi un enchaînement exceptionnel d'incidents opérationnels qui ont rendu ce trajet long et pénible, bouleversant votre emploi du temps. Je souhaite vous apporter des explications sur ces événements.

En raison de conditions météorologiques très dégradées et de la saturation de l'aéroport de New York, l'attente au départ et le dégivrage de l'appareil ont contraint votre vol à décoller avec six heures de retard, vous imposant une longue attente à bord.

Malgré ce départ différé, nos pilotes espéraient pouvoir atteindre Paris directement. Mais le contrôle aérien américain leur a donné en cours de vol une trajectoire générant 30 minutes supplémentaires de vol. De ce fait, l'équipage ne pouvait plus rejoindre Roissy sans contrevenir à la réglementation européenne en matière de limitation de temps de vol et de sécurité aérienne.

Les pilotes ont donc dû prévoir une escale technique à Manchester. Cette escale devait permettre qu'un équipage de réserve, dépêché au même moment depuis Paris, assure la relève pour le vol Manchester-Paris.

Une fois arrivé à Manchester, votre Airbus A380 a malheureusement été immobilisé suite au dysfonctionnement d'une porte de l'appareil, empêchant la pressurisation de la cabine.

Ne pouvant établir avec certitude la durée de la réparation, Air France a immédiatement décidé d'envoyer trois autres avions pour permettre le réacheminement de ses clients vers Paris. Libérer ces trois appareils et réunir les équipages nécessaires a imposé un nouveau délai, allongeant l'escale à Manchester.

De plus, des contraintes aéroportuaires locales n'ont pas permis le débarquement immédiat des 440 passagers. Cela vous a imposé, à nouveau, d'attendre à bord, avant de pouvoir changer d'avion et de rentrer enfin à Paris.

Je suis pleinement conscient des désagréments et de l'inconfort occasionnés par ces événements et je vous exprime à nouveau mes excuses les plus vives pour cette succession d'incidents regrettables. Je peux également vous dire que notre priorité absolue est de garantir, en toutes circonstances et malgré les aléas toujours possibles, le plus haut niveau de sécurité à nos clients.

Compte tenu de ces circonstances, j'ai tenu à ce qu'un dédommagement immédiat puisse vous être proposé.

Espérant que vos prochains voyages se déroulent dans des conditions plus favorables et comptant sur votre fidélité, je vous prie d'agréer, Monsieur , l'expression de mes sentiments dévoués.

Frédéric Gagey

Président Directeur-Général d'Air France

Air France vous offre un avoir électronique remboursable d'un montant de 600€, conformément aux dispositions règlementaires européennes, portant le n° vvvvvvv : valable un an, il est utilisable sur les lignes d'Air France et KLM, via notre site www.airfrance.com ou votre agence de voyage habituelle.

Les données et renseignements contenus dans ce message peuvent être de nature confidentielle et soumis au secret professionnel et sont destinés à l'usage exclusif du destinataire dont les coordonnées figurent ci-dessus. Si vous recevez cette communication par erreur, nous vous demandons de ne pas la copier, l'utiliser ou la divulguer. Nous vous prions de notifier cette erreur à l'expéditeur et d'effacer immédiatement cette communication de votre système. Société Air France - Société anonyme au capital de 126 748 775 euros - RCS Bobigny (France) 420 495 178 - 45, rue de Paris, 95 747 Roissy CDG CEDEX. Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (KLM Royal Dutch Airlines) -société anonyme enregistrée à Amstelveen, Pays Bas, sous le numéro d'enregistrement 33014286.



--

Accédez aux meilleurs tarifs Air France, gérez vos réservations et enregistrez-vous en ligne sur <http://www.airfrance.com>

Find best Air France fares, manage your reservations and check in online at <http://www.airfrance.com>

Les données et renseignements contenus dans ce message peuvent être de nature confidentielle et soumis au secret professionnel et sont destinés à l'usage exclusif du destinataire dont les coordonnées figurent ci-dessus. Si vous recevez cette communication par erreur, nous vous demandons de ne pas la copier, l'utiliser ou la divulguer. Nous vous prions de notifier cette erreur à l'expéditeur et d'effacer immédiatement cette communication de votre système. Société Air France - Société anonyme au capital de 126 748 775 euros - RCS Bobigny (France) 420 495 178 - 45, rue de Paris, Tremblay-en-France, 95747 Roissy Charles de Gaulle CEDEX

The data and information contained in this message may be confidential and subject to professional secrecy and are intended for the exclusive use of the recipient at the address shown above. If you receive this message by mistake, we ask you not to copy, use or disclose it. Please notify this error to the sender immediately and delete this message from your system. Société Air France - Limited company with capital of 126,748,775 euros - Bobigny register of companies (France) 420 495 178 - 45, rue de Paris, Tremblay-en-France, 95747 Roissy Charles de Gaulle CEDEX

Pensez à l'environnement avant d'imprimer ce message.
Think of the environment before printing this mail.