

Roissy, le 11 juillet 2019

Air France et Allianz Travel lancent, en partenariat, l'assurance proactive en cas de retard de vol

Air France et Allianz Travel lancent l'assurance proactive en cas de retard de vol. Désormais, tout client ayant acheté un billet sur le site airfrance.fr et souscrit à une assurance Allianz Travel, bénéficie d'une indemnité automatique de 50€ par client dès lors que son vol a un retard de plus de 2 heures au départ. Cette indemnisation ne nécessite ni déclaration ni justificatif.

Améliorer l'expérience et la satisfaction client

L'assurance proactive a été pensée pour offrir plus de confort au client dans l'attente du départ de son vol. Cette indemnisation financière immédiate propose de patienter dans des conditions plus agréables à l'aéroport, en s'offrant par exemple une collation ou un cadeau.

Ainsi, dès lors qu'un client subira un retard de vol de plus de deux heures au départ, il pourra bénéficier de cette indemnisation de manière **simple** et **rapide**.

L'assurance proactive en quelques étapes

1. Suite à un retard constaté de **plus de deux heures**, le client **reçoit un SMS et un email avec un lien le redirigeant vers un site sécurisé**.
2. Le client indique **sa référence de réservation et ses coordonnées bancaires**.
3. Il reçoit **une indemnité de 50 €** par client sur son compte bancaire sous 5 jours maximum.



Un nouveau mode d'indemnisation unique et innovant

Ce nouveau mode d'indemnisation constitue une véritable innovation, c'est en effet **la première fois qu'une assurance proactive est proposée en France en cas de retard de vol** en partenariat avec une compagnie aérienne. Celle-ci est valable pour **tous les vols opérés par Air France**, quelle que soit la destination, **aussi bien à l'aller qu'au retour**. Cette indemnité est cumulable avec la compensation financière proposée par la compagnie aérienne dans le cadre du Règlement Européen.

« Nous sommes très heureux de renforcer notre offre conjointe avec Allianz Travel en proposant ce nouveau service. Avec l'assurance proactive, nous proposons au client une expérience de voyage toujours plus sereine et simplifiée, notamment en cas d'éventuels retards. La satisfaction client reste au cœur de notre stratégie commerciale. » **souligne Patrick Alexandre, Directeur Général Adjoint Air France KLM, Commercial, Ventes & Alliances.**

« Cette assurance constitue une véritable avancée au service du client final car nous répondons à son attente de manière proactive. Cette innovation est le résultat d'une véritable co-création entre les équipes Air France et les nôtres. Les premiers retours de satisfaction des clients indemnisés sont d'ailleurs excellents. » **précise Noël Ghanimé, Président d'Allianz Partners France.**

À propos d'Air France

Air France, compagnie globale d'inspiration française, exigeante et attentionnée, fait du voyage un moment de plaisir sur l'ensemble des vols qu'elle assure quotidiennement en France, en Europe et dans le monde.

Air France-KLM est le premier Groupe en termes de trafic international au départ de l'Europe. Il offre à ses clients un réseau couvrant 314 destinations dans 116 pays grâce à Air France, KLM Royal Dutch Airlines et Transavia. Avec une flotte de 550 avions et 101,4 millions de passagers transportés en 2018, Air France-KLM exploite jusqu'à 2 300 vols par jour, principalement depuis ses *hubs* de Paris-Charles de Gaulle et Amsterdam-Schiphol.

Son programme de fidélité Flying Blue figure parmi les leaders en Europe et compte plus de 15 millions d'adhérents.

Air France-KLM exploite avec ses partenaires Delta Air Lines, Virgin Atlantic et Alitalia la plus grande *joint-venture* transatlantique avec plus de 275 vols quotidiens.

Le Groupe propose également des solutions de transport de fret et de maintenance aéronautique.

Air France-KLM est membre de l'alliance SkyTeam réunissant 19 compagnies aériennes et offrant un accès à un réseau mondial de plus de 14 500 vols quotidiens vers plus de 1 150 destinations dans plus de 175 pays.

corporate.airfrance.com
@AFNewsroom

Service de presse : + 33 (0)1 41 56 56 00 - corporate.airfrance.com - Twitter : @AFnewsroom

A propos d'Allianz Travel

24h/24 et 365 jours par an, Mondial Assistance, Allianz Assistance et Allianz Travel interviennent partout dans le monde pour apporter à leurs clients entreprises et particuliers, des solutions d'assistance dans les domaines de l'automobile, du voyage, des loisirs, de la mobilité, de l'habitat, de l'emploi, de la santé et des services aux personnes. Mondial Assistance, Allianz Assistance et Allianz Travel sont des marques commerciales d'Allianz Partners.

Allianz Partners est le leader mondial B2B2C, dans les domaines de l'assistance, de l'assurance voyage, la santé à l'international et l'assurance automobile. Le groupe compte plus de 19 000 salariés dans 78 pays, parlant 70 langues et traitant 54 millions de dossiers chaque année, protégeant clients et salariés dans le monde entier.

www.allianz-worldwide-partners.fr



Relations presse - Agence Wellcom
Maïssa Berjaoui/Inès Servanton Aguilera
01 46 34 60 60 / allianzpartners@wellcom.fr