

Estimado cliente

El bienestar y salud de nuestros pasajeros y de nuestro equipo son nuestra prioridad. Por tal motivo, a partir del **lunes 16 de marzo de 2020** y hasta nuevo aviso, la atención presencial al público que se hacía en esta oficina se prestará de la siguiente manera:

- A través de los **canales de atención habituales**:

- Servicio de atención telefónica:

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Air France : 2 2988 4815 ▪ KLM : 2 2988 4816 ▪ Flying Blue : 2 2938 1175 	Horario Lun-Vie: 08h00-20h00, Sab-Dom: 09h00-17h00 Lun-Vie: 08h00-20h00, Sab-Dom: 09h00-17h00 Lun-Vie: 08h00-20h00, Sab-Dom: 09h00-17h30
---	---
- Páginas web:

<ul style="list-style-type: none"> ▪ www.airfrance.cl ▪ www.klm.cl 	Sin restricción de horario Sin restricción de horario
--	--
- Aplicaciones móviles de Air France y KLM
- Agencia de viajes que realizó la reserva

- Durante la contingencia, ponemos a su disposición la **siguiente alternativa**:

- Vía correo electrónico a mail.cto.scl@airfrance.fr, donde debe incluir la siguiente información:

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre completo ▪ Número de reserva ▪ E-mail 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipo de solicitud ▪ Fecha y destino del viaje ▪ Teléfono de contacto
--	--

Lunes a Viernes de 10h00 a 16h00 Horario continuado

También recuerde que:

Si usted quiere	Usted puede
Posponer y viajar antes del 31MAY, inclusive	Si hay disponibilidad en la misma clase de reserva: reemitir su boleto antes del 31MAY, sin cobro de penalidad. Si no hay disponibilidad en la misma clase de reserva: reemitir su boleto antes del 31MAY, sin cobro de penalidad, aplicando la diferencia tarifaria.
Cambiar el destino del boleto ya emitido	Reemitir su boleto hacia el nuevo destino antes del 31MAY, sin cobro de penalidad, aplicando la diferencia tarifaria o emitir un voucher llamado EMD que tendrá validez de 1 año a partir de la fecha de emisión, por el valor del boleto inicial, y que podrá ser utilizado en un nuevo boleto en vuelos de Air France o KLM. <u>Este EMD no es reembolsable.</u>
Posponer y viajar después del 01JUN	Reemitir su boleto antes del 31MAY, sin penalidad, aplicando la diferencia tarifaria
Cancelar su viaje, para tarifas que permiten reembolso	Generar el reembolso de su boleto, sin penalidad, incluyendo el valor de las tasas YQ y YR, antes del 31MAY
Cancelar su viaje, para tarifas que <u>NO</u> permiten reembolso	Emitir antes del 31MAY un voucher o EMD que tendrá validez de 1 año a partir de la fecha de emisión, y que podrá ser utilizado en un nuevo boleto en vuelos de Air France o KLM. <u>Este EMD no es reembolsable.</u>