



 **AIRCARAÏBES**
Haute en Couleurs



www.aircaraibes.biz

Air Caraïbes - Help Desk
Support commercial
 4, rue de la Croix Nivert - 75015 Paris
 Tél. : +33 (0)1 47 83 36 46
 Fax : +33 (0)1 47 83 88 70
helpdesk-paris@aircaraibes.com



Air Caraïbes - 09 Boulevard Daniel Maron - Parc d'activités la Providence - ZAC de Dothémé - 97139 ADEMES GUADELOUPE (FW) - www.aircaraibes.com
 Société Anonyme à Directoire et Conseil de surveillance au capital social de 50 700 000 € - SIA - P190201 - RCS PTP 414 800 402

 **AIRCARAÏBES**



GUIDE DE VENTE 2018-2019



GUIDE DE VENTE
 2018-2019

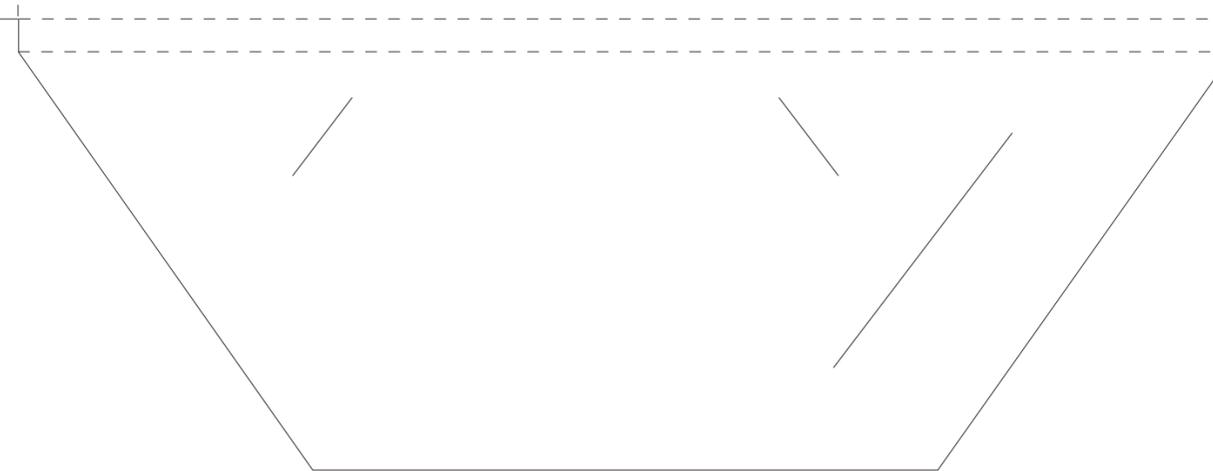
 **AIRCARAÏBES**
Haute en Couleurs

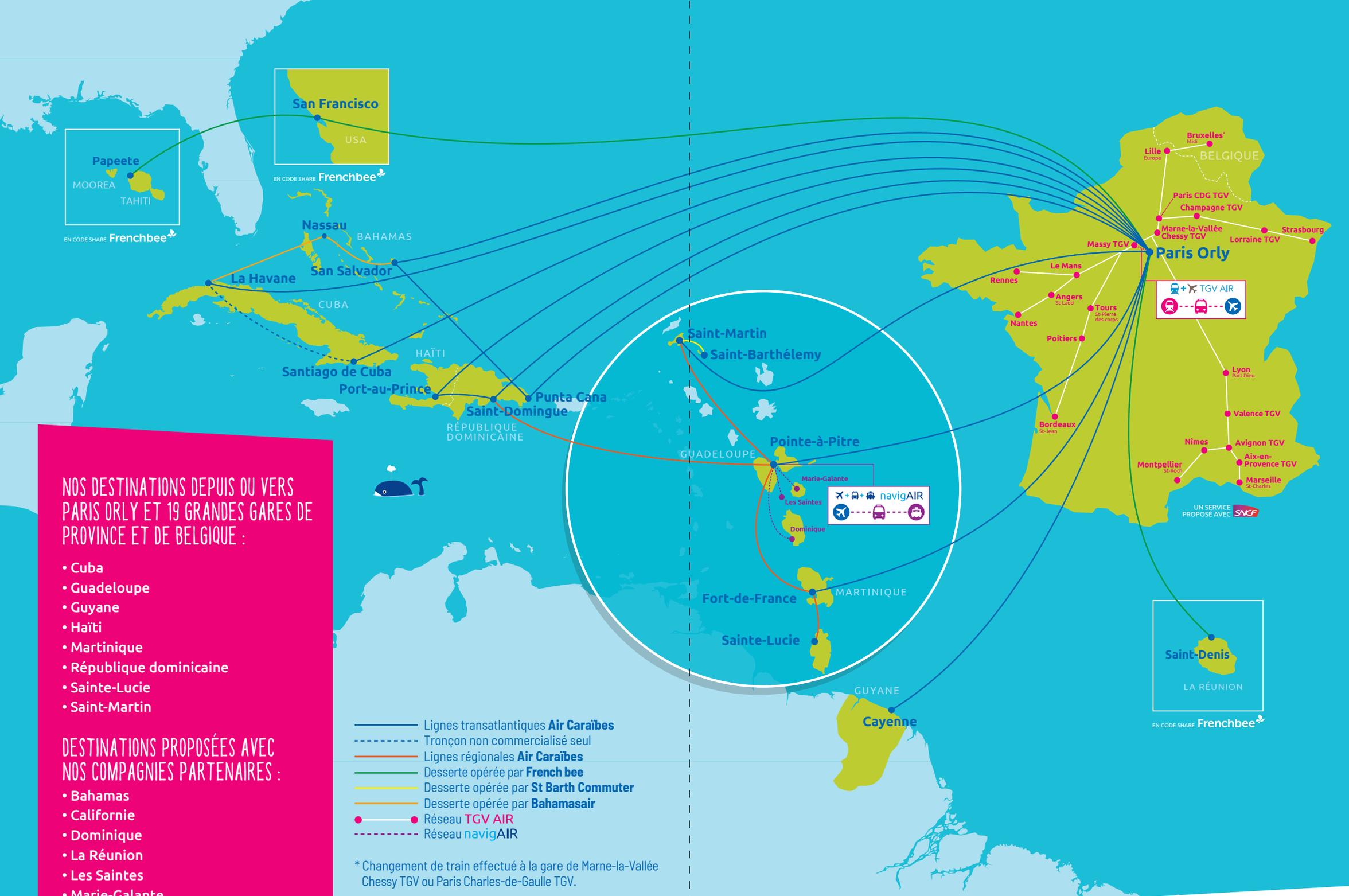


SOMMAIRE



LA COMPAGNIE	
Dates & chiffres	P. 2-5
Personnels	P. 6-7
Points forts	P. 8-9
FLOTTE & FRÉQUENCES	
Transatlantique	P. 14-25
Régional	P. 26-27
RÉSEAU TRANSATLANTIQUE	
Classe Madras	P. 30-35
Classe Caraïbes	P. 36-41
Classe Soleil	P. 42-45
SERVICES	
Nos tarifs à la carte	P. 48-53
VIP Services	P. 54-61
IZipress	P. 62-63
Code share	P. 64-65
TGV AIR	P. 66-69
NavigAIR	P. 70-73
Groupes & Incentive	P. 74-75
FIDÉLITÉ	
Préférence	P. 78-84
Abonnement	P. 85-87
MÉMO TECHNIQUE	P. 90-113
OUTILS	P. 116-117
PROMOS AGV	P. 118-119
CONTACTS	P. 120-121





NOS DESTINATIONS DEPUIS OU VERS PARIS ORLY ET 19 GRANDES GARES DE PROVINCE ET DE BELGIQUE :

- Cuba
- Guadeloupe
- Guyane
- Haïti
- Martinique
- République dominicaine
- Sainte-Lucie
- Saint-Martin

DESTINATIONS PROPOSÉES AVEC NOS COMPAGNIES PARTENAIRES :

- Bahamas
- Californie
- Dominique
- La Réunion
- Les Saintes
- Marie-Galante
- Polynésie
- Saint-Barthélemy

- Lignes transatlantiques **Air Caraïbes**
- - - Tronçon non commercialisé seul
- Lignes régionales **Air Caraïbes**
- Desserte opérée par **French bee**
- Desserte opérée par **St Barth Commuter**
- Desserte opérée par **Bahamasair**
- Réseau **TGV AIR**
- - - Réseau **navigAIR**

* Changement de train effectué à la gare de Marne-la-Vallée Chesy TGV ou Paris Charles-de-Gaulle TGV.

LA COMPAGNIE

Dates & chiffres

Personnels

Points forts



LA COMPAGNIE EN DATES

2000 ● Création d'Air Caraïbes.

2003 ● **16 juillet**

Mise en ligne du 1^{er} ATR 72-500 sur le réseau régional (F-OIJH aujourd'hui sorti de flotte).

● **12 décembre**

Lancement des vols transatlantiques Paris <> Antilles et mise en ligne du 1^{er} Airbus A330-200 (F-DPTP aujourd'hui sorti de flotte).

2004 ● **7 février**

Mise en ligne du 2^{ème} Airbus A330-200 (F-OFDF).

2006 ● **28 juin**

Mise en ligne d'un nouvel Airbus, le 1^{er} A330-300 (F-ORLY).

● **21 décembre**

Mise en ligne du 2^{ème} ATR 72-500 (F-OIJK).

2008 ● **15 décembre**

Vol inaugural de la ligne Paris <> Cayenne (Guyane), mise en ligne du 2^{ème} Airbus A330-300 (F-OONE).

2009 ● **18 juin**

Mise en ligne du 3^{ème} Airbus A330-300 (F-GOTO).

● **23 novembre**

Lancement du service TGV AIR reliant la Province aux Caraïbes.

● **12 décembre**

Vols inauguraux des lignes Paris <> Saint-Martin et Paris <> Port-au-Prince (Haïti).

● **24 décembre**

Mise en ligne du 3^{ème} ATR 72-500 (F-OIXL).

2011 ● **25 novembre**

Mise en service d'un 4^{ème} Airbus A330-300 (F-HPTP).

2012 ● **25 mars**

Vol inaugural de la ligne Paris <> Saint-Domingue (République dominicaine).





2015

1^{er} novembre

Lancement de la liaison air-mer navigAIR vers Marie-Galante.

2016

10 novembre

1^{er} vol de la ligne Paris <> San Salvador (Bahamas).

9 décembre

Vol inaugural de la ligne Paris <> La Havane (Cuba).

12 décembre

Livraison du 1^{er} ATR 72-600 (F-OSIX).

2017

26 janvier

Livraison d'un nouvel Airbus A330-200 (F-HHUB).

28 février

Mise en ligne du 1^{er} Airbus A350 XWB (F-HHAV).

27 mars

Livraison du 2^{ème} Airbus A350 XWB (F-HNET).

16 juin

Desserte de la ligne Paris <> Punta Cana (République dominicaine).

Lancement de ligne vers Saint-Denis (La Réunion) en code share avec French bee.

10 décembre

Lancement des liaisons air-mer navigAIR vers Les Saintes et la Dominique.

12 décembre

Livraison d'un nouvel ATR 72-600 (F-OSIV).

2018

11 mai

Desserte de la ligne vers San Francisco (Californie) et Papeete (Tahiti - Polynésie) en code share avec French bee.

Fin juin

Fin de chantier de modernisation des cabines de la flotte d'A330.

ACTUALITÉS 2019

- Livraison de deux nouveaux A350 XWB : un A350-900 (été 2019) et un A350-1000 (fin 2019).
- Livraison d'un nouvel ATR 72-600 (été 2019) en remplacement d'un ATR 72-500 (F-OIJK).

LA COMPAGNIE EN CHIFFRES

- Total passagers transportés en 2017 : **1 510 000**
 Chiffre d'affaires en 2017 : **437 millions d'€**
 Nombre de collaborateurs en 2018 : **1 186** (au 31/03/2018)
 Nombre d'appareils prévus en 2019 : **13**

● RÉSEAU TRANSATLANTIQUE

- Nombre de passagers sur le réseau transatlantique : **1 133 000**
- Nombre de passagers TGV AIR : **50 000**
- Taux de remplissage sur le réseau transatlantique : **85 %**
 > Dont **91 %** sur les routes Paris <> Antilles
- Part de marché Paris <> Antilles : **35 %**
- Part de marché Paris <> Cayenne : **40 %**

● RÉSEAU RÉGIONAL

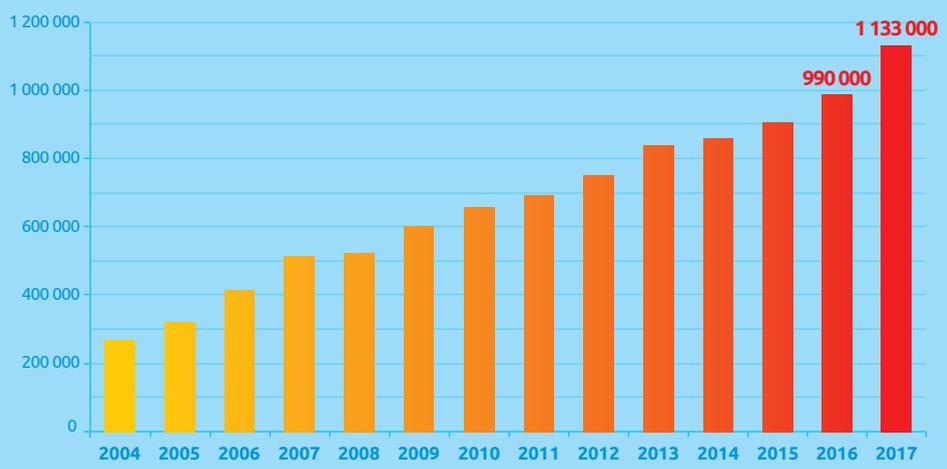
- Nombre de passagers sur le réseau régional : **377 000**

PERFORMANCES 2017

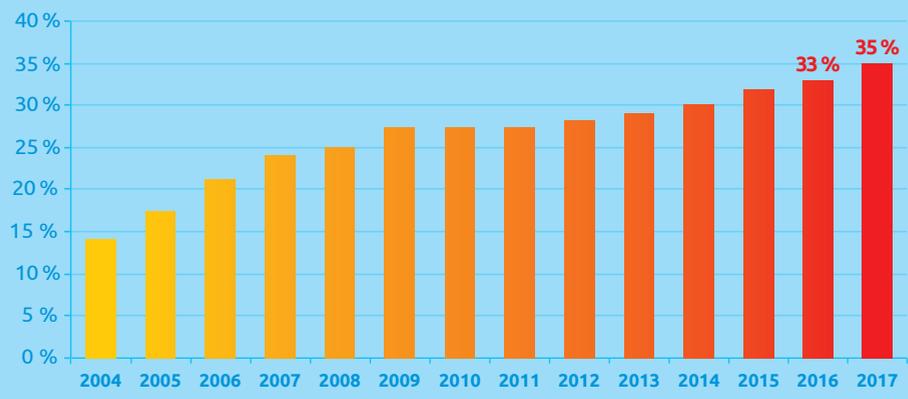
- Air Caraïbes : **2^{ème} opérateur sur le réseau transatlantique**
- **+ 8,24 %** de passagers transportés.
- Un chiffre d'affaires en progression de **15%** par rapport à 2016.



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PASSAGERS LONG-COURRIER



PART DE MARCHÉ PARIS <> ANTILLES



LE PERSONNEL AU SOL ET À BORD

NOS SOURIRES TRANSPORTENT VOS CLIENTS !



Air Caraïbes emploie plus de 1 000* collaborateurs, dont plus de la moitié est basée aux Antilles et en Guyane :

- 553 Personnels au sol.
- 504 PNC (Personnel Navigant Commercial).
- 129 PNT (Personnel Navigant Technique).



* Effectif au 31/03/18.



Air Caraïbes, une filiale du Groupe Dubreuil

Situé dans l'ouest de la France, le Groupe Dubreuil c'est :

- **4 200 collaborateurs.**
- **160 établissements.**
- **Plus de 26 marques** représentées en Métropole et aux Antilles.
- Un groupe investi dans 6 métiers principalement dans la distribution - distribution automobile, distribution de produits pétroliers et d'énergies, distribution et location de matériels de travaux publics, distribution de matériels agricoles, mais aussi l'hôtellerie, en plus du transport aérien.
- Ce groupe familial justifiait déjà d'une longue expérience dans le transport aérien à travers sa compagnie Air Vendée devenue Régional Airlines - une entreprise opérant sur des dessertes transversales métropolitaines et européennes, et cédée à Air France en 2000.
- En 2016, le Groupe Dubreuil a ajouté une nouvelle compagnie à son pôle de transport aérien : French bee. Compagnie sœur d'Air Caraïbes, elle est la première compagnie française low-cost long-courrier.
- **1,95 milliard d'euros de chiffre d'affaires consolidé prévu en 2018 (+14%).**



Ce sont plus de 1 000 hommes et femmes qui véhiculent au quotidien et à chaque voyage les valeurs d'Air Caraïbes autour de l'accueil et du service.

TOUTES NOS PETITES ATTENTIONS SAVEUR PASSION !



**Nous aimons relever le goût du confort proposé à bord à nos passagers.
Nous avons à cœur de leur faire vivre de nouvelles expériences
de voyage toujours plus agréables et savoureuses.**

**Le fruit de notre passion c'est d'offrir à nos clients toutes les
petites attentions qui font toute la différence !**



**1 apéritif, 1 choix de repas
chauds et de boissons
aux saveurs Caraïbes**



Du confort à bord
Trousse, couverture,
oreiller, serviette chaude



Une flotte moderne
Sièges ergonomiques,
écrans tactiles extra larges,
plus de 150 h de divertissements



**Annonce à bord
en créole**



**Et toujours l'accueil
chaleureux d'Air Caraïbes !**



- **La compagnie aérienne antillaise spécialiste des Caraïbes.**
- **Une flotte moderne et performante, adaptée aux besoins du réseau :**
 - La 1^{ère} compagnie aérienne française équipée de nouveaux A350 XWB sur la ligne Paris <> Antilles.
 - Une rénovation complète de la flotte long-courrier d'Airbus A330.
 - Un investissement continu dans la modernisation de la flotte régionale avec la commande de nouveaux ATR 72-600.
- **Des avions configurés en tri-classes sur le réseau transatlantique, permettant de proposer 3 niveaux de confort et de services aux clients :**
 - La classe Madras (Affaires).
 - La classe Caraïbes (Premium Economy).
 - La classe Soleil (Economique).
- **Des fréquences étudiées pour les besoins des clients sur l'ensemble du réseau.**
- **Une offre tarifaire proposée sur l'ensemble du réseau transatlantique et régional, basée sur le principe de rassemblement de tarifs par famille, pour proposer aux clients des voyages sur mesure et mieux répondre à leurs attentes.**

- **Une palette de nombreux services proposés à toutes les étapes de voyage des clients :**
 - Le programme de fidélité Préférence.
 - Des formules d'abonnement : Flexil Pro, la carte Flexil.
 - Des VIP Services proposés pour répondre à toutes les attentes des clients (avant le départ, au sol, à bord).
 - TGV AIR, le service combinant TGV + navette + avion pour les voyages Province <> Caraïbes dans les 2 sens de trajet.
 - La solution air - mer navigAIR.
 - Le service de lecture de titres de presse gratuit Izipress.
 - Des accords de code share avec des compagnies partenaires pour proposer aux clients un choix plus large en termes de destinations, d'horaires et de fréquences.

TENDANCE 2018-2019

- Une flotte modernisée.
- De nouvelles capacités.
- Plus de fréquences.
- Une nouvelle expérience de voyage proposée.
- De nouveaux partenariats aériens.
- Une tarification toujours plus compétitive.
- Une augmentation de l'offre, une activité toujours en hausse et un dynamisme du trafic.



FLOTTE ET FRÉQUENCES

Transatlantique
Régional



UNE FLOTTE DIVERSIFIÉE, ADAPTÉE AUX BESOINS DU RÉSEAU

Air Caraïbes s'appuie sur une flotte moderne, de 6 ans de moyenne d'âge, pour opérer les dessertes de son réseau.

PLAN DE FLOTTE

TYPE D'APPAREILS	A350-900		A330-300			
	F-HHAV	F-HNET	F-ORLY	F-HPTP	F-GOTO*	F-OONE*
Immatriculations						
Nombre de sièges	389		354			378
Configuration cabine	18 Madras 45 Caraïbes 326 Soleil		12 Madras 35 Caraïbes 307 Soleil			28 Caraïbes 350 Soleil
Desserte spécifique	ORY <> PTP et ORY <> FDF		Toutes lignes transatlantiques			
Entretien de la flotte	Air France Industries / IGO Solutions					
Nombre d'appareils en 2018	2		4			
Nombre d'appareils en 2019	4		3			

NOUVEAUTÉS FLOTTE 2019*

- Livraison de deux **nouveaux A350 XWB** : un A350-900 (été 2019) et un A350-1000 (fin 2019).
- Transfert en liste de flotte Air Caraïbes d'un **A330-300** de French bee (F-HPUJ) après réaménagement en tri-classes (été 2019).
- Retrait de deux A330-300 de la flotte d'Air Caraïbes (F-OONE et F-GOTO).
- Livraison d'un **nouvel ATR 72-600** (été 2019) en remplacement d'un ATR 72-500 (F-OIJK).



A330-200		ATR72-500		ATR72-600	
F-OFDF	F-HHUB	F-OIJK*	F-OIXL	F-OSIX	F-OSIV
303	318	70		74	
12 Madras 24 Caraïbes 267 Soleil	318 Soleil	Monoclasse			
Toutes lignes transatlantiques	Selon besoins d'exploitation	PTP <> FDF PTP <> SFG FDF <> SLU PTP <> SDQ			
Air France Industries / IGO Solutions		Air Caraïbes line maintenance			TOTAL
2		2		2	12
2		1		3*	13

UNE FLOTTE TRANSATLANTIQUE MODERNE

Reconnus pour leur qualité de confort, leur économie et les capacités de leurs soutes, ce sont les Airbus A350 XWB et A330 qui ont été retenus pour effectuer les dessertes au départ de Paris Orly vers les Caraïbes.



2 AIRBUS A350-900 ou A350 XWB (Extra Wide Body - Fuselage extra large)

Vitesse de croisière : 1040 km/h

Autonomie : 15h00

Capacité : 389 sièges

NOUVEAUTÉS 2019

Le Groupe Dubreuil
a commandé :

- Un Airbus A350-900 en leasing livraison prévue pour l'été 2019.
- Un Airbus A350-1000 en propriété livraison prévue fin 2019.



4 AIRBUS A330-300

Vitesse de croisière : 900 km/h

Autonomie : 12h00

Capacité : 354 et 378 sièges

NOUVEAUTÉS 2019

- Transfert en liste de flotte Air Caraïbes d'un A330-300 de French bee (F-HPUJ) après réaménagement en tri-classes (été 2019).
- Retrait de deux A330-300 de la flotte d'Air Caraïbes (F-OONE et F-GOTO).



2 AIRBUS A330-200

Vitesse de croisière : 900 km/h

Autonomie : 12h00

Capacité : 303 et 318 sièges

Air Caraïbes et Air Caraïbes Atlantique (entreprise dédiée aux vols transatlantiques) sont détentrices de la certification IOSA (IATA Operational Safety Audit), mondialement reconnue par l'industrie du transport aérien et délivrée par l'IATA (International Air Transport Association). Renouvelée tous les 2 ans à l'issue d'un audit examinant près de 1000 standards, cette norme a été élaborée sur la base de différents règlements (normes internationales OACI, réglementations nord-américaines ou européennes), mais également des pratiques et procédures reconnues des compagnies aériennes.

► FRÉQUENCES SUR LE RÉSEAU TRANSATLANTIQUE AU DÉPART DE PARIS ORLY

DESTINATIONS	FRÉQUENCES
Guadeloupe Pointe-à-Pitre	Jusqu'à 3 vols A/R quotidiens.
Martinique Fort-de-France	Jusqu'à 3 vols A/R quotidiens.
Saint-Martin	Jusqu'à 2 vols A/R hebdomadaires.
Guyane Cayenne	<ul style="list-style-type: none"> • 5 vols A/R hebdomadaires. • 1 vol A/R quotidien en hiver et été.
Haïti Port-au-Prince	Jusqu'à 3 vols A/R hebdomadaires directs à l'aller et avec une escale au retour à Saint-Domingue.
République dominicaine	Jusqu'à 6 vols A/R hebdomadaires.
Saint-Domingue	Jusqu'à 3 vols A/R hebdomadaires avec une escale à l'aller à Port-au-Prince et directs au retour.
Punta Cana	Jusqu'à 4 vols A/R hebdomadaires avec une escale à l'aller à San Salvador - Bahamas sur un jour de rotation et directs au retour.
Cuba	Jusqu'à 3 vols A/R hebdomadaires.
La Havane	Jusqu'à 2 vols A/R hebdomadaires.
Santiago de Cuba	1 vol A/R hebdomadaire direct à l'aller et avec une escale au retour à La Havane.
Bahamas	1 vol A/R hebdomadaire.
San Salvador	1 vol A/R hebdomadaire direct à l'aller et avec une escale au retour à Punta Cana.
Nassau	1 vol A/R effectué en ATR par la compagnie Bahamasair en correspondance avec le vol de San Salvador. Elle propose également des correspondances via La Havane.

► DESTINATIONS DESSERVIES EN CODE SHARE AVEC **Frenchbee**

DESTINATIONS	FRÉQUENCES
La Réunion Saint-Denis	1 vol A/R quotidien et jusqu'à 10 vols hebdomadaires en haute saison.
Polynésie française Papeete - Tahiti	Jusqu'à 3 vols A/R hebdomadaires avec une escale à San Francisco aller et retour.
Californie San Francisco	Jusqu'à 3 vols A/R hebdomadaires.

AIR CARAÏBES, 1^{ÈRE} COMPAGNIE AÉRIENNE FRANÇAISE À OPÉRER SES VOLS EN A350 XWB ENTRE PARIS ET LES ANTILLES.

- Des avions de capacité supérieure positionnés sur les lignes ayant les taux de remplissage les plus élevés.
- Les aéroports Guadeloupe Pôle Caraïbes et Martinique Aimé Césaire peuvent accueillir l'A350 XWB.
- Des équipages Air Caraïbes formés spécifiquement à l'exploitation de l'A350 XWB.



Modernité, innovations technologiques et performances

- **L'avion le plus moderne de sa catégorie** conçu spécialement pour les vols long-courrier, combinant les technologies les plus récentes (moteurs, aérodynamisme, systèmes, matériaux composites) qui se traduisent par des niveaux d'efficacité opérationnelle incomparables, avec une réduction de la consommation de carburant et des coûts de maintenance significativement réduits.
- **Un avion nettement plus léger** : plus de 70% de l'A350 XWB réalisé à partir de matériaux avancés combinant titane, alliages d'aluminium de nouvelle génération et composites à base de fibre de carbone, matériau plus léger, plus résistant et plus rigide.
 - **Des ailes et des winglets de dernière génération** conçus pour optimiser l'aérodynamisme.
 - **Des moteurs Rolls-Royce Trent XWB de nouvelle génération** permettant une économie de carburant conséquente et une réduction de 25% des émissions de CO². **L'A350 XWB réduit considérablement son empreinte sur l'environnement.**
 - **Une forte augmentation des capacités d'emport de fret.**



Les chiffres clés de nos A350 XWB

1040 km/h

Vitesse de croisière.

15 000 km / 15h

Autonomie.

389

Nombre de sièges,
répartis en 3 classes.

180°

Inclinaison du siège
en classe Madras.

Un lit totalement plat !

7%

Taux de capacité additionnelle
sur la ligne Paris <->Antilles.

20 min.

Gain de temps moyen
sur un trajet Paris <-> Antilles.

3 min.

Temps nécessaire au recyclage complet
de l'air de la cabine.

53%

Pourcentage d'éléments en fibre de
carbone composant notre nouvel
appareil : un avion plus léger.

25%

Taux de réduction des émissions de CO².
Aussi le taux de réduction sur les coûts
d'exploitation aéroportuaires.

15 tonnes

Capacité de transport de fret par vol.

Les + A350 XWB



VOL PLUS RAPIDE



VOL PLUS SILENCIEUX



QUALITÉ DE L'AIR



LUMIÈRE 100% LED



LARGES HUBLOTS



SIÈGES ERGONOMIQUES



GAIN DE PLACE POUR LES JAMBES



FULL FLAT (MADRAS)



RACKS À BAGAGES PLUS SPACIEUX



ÉCRANS HD EXTRA LARGES



PLUS DE 150 H DE PROGRAMMES



CAMÉRAS EXTÉRIEURES



PRISES USB



PRISES ÉLECTRIQUES (MADRAS, CARAÏBES)



PRISES AUDIO COMPATIBLES AVEC CASQUE PERSONNEL



APPAREIL + LÉGER (impact moindre sur l'environnement)

Plans cabines réseau transatlantique

A350XWB

F-HHAV - F-HNET

389 sièges

Équipé en tri-classes

Service assuré par 9 hôtesses et stewards



AFFAIRES

- 18 sièges coques électriques en velours et repose tête en cuir.
- Assise large de 48 cm.
- 6 sièges de front (2/2/2).
- Écran vidéo HD individuel tactile de 43 cm et télécommande.
- Espacement entre les sièges de 155 cm.



FULL FLAT

- **Inclinaison des sièges à 180° qui se transforme en véritables lits plats.**

Classes de réservation : J, C, D, I



PREMIUM ECONOMY

- 45 sièges en tissu et repose tête en cuir.
- Assise large de 45 cm.
- 9 sièges de front (3/3/3).
- Écran vidéo HD individuel tactile et inclinable de 30 cm.
- Espacement entre les sièges de 89 cm.
- Inclinaison des sièges à 125°.

Classes de réservation : W, S, A, E, V



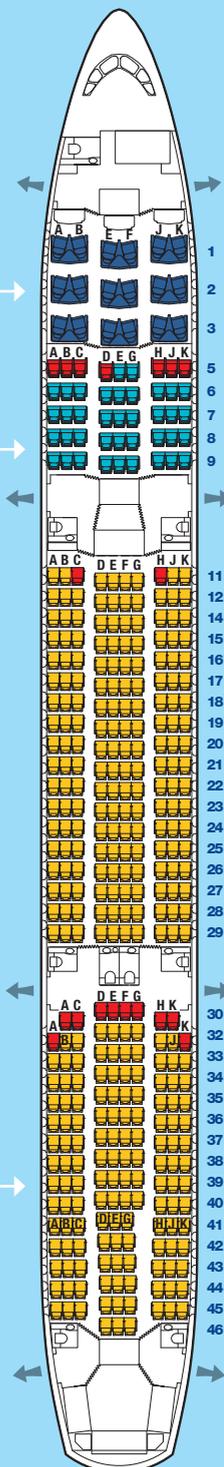
ÉCONOMIQUE

- 326 sièges en tissu et repose tête en cuir.
- Assise de 42 cm.
- 10 sièges de front (3/4/3).
- Écran vidéo HD individuel tactile de 25 cm.
- Espacement entre les sièges de 81 cm.
- Inclinaison des sièges à 120°.

Classes de réservation : Y, M, K, H, L, Q, T, N, R, X, O, U



Sièges spécifiques payants (hors standards)





Écran individuel et système de «vidéo à la demande» dans toutes les classes :

Le passager choisit librement son programme **parmi 30 films** (dont 10 nouveautés, 10 films récents et 10 films cultes), lance le démarrage et peut interrompre, puis reprendre la diffusion du film à tout moment. Il dispose également de séries TV, le coin des kids, de 10 jeux vidéos, d'une rubrique documents, rire et musique et de 25 CD audio (excepté à bord de l'A330-200 en classe Soleil).

BON À SAVOIR

En classe Soleil, les sièges situés aux issues de secours peuvent être réservés par des personnes valides, ayant le plein usage de leurs mouvements et étant aptes à comprendre les instructions relatives à la sécurité, et ce, conformément à la réglementation aérienne.

Clients ne pouvant pas réserver ces sièges :

- passagers à mobilité réduite (voyageant ou non avec un animal)
- femmes enceintes
- bébés et enfants jusqu'à 11 ans inclus
- enfants voyageant seuls
- passagers voyageant avec un animal en cabine
- passagers dont la corpulence (tour de taille supérieur à 135 cm) pourrait gêner l'accès des passagers aux issues de secours
- personnes ne maîtrisant pas les langues française et anglaise.

Si le passager ne répond pas aux critères ci-dessus, Air Caraïbes se réserve le droit de lui attribuer un siège différent, sans possibilité de remboursement.

AIR CARAÏBES A MODERNISÉ 100% DE SA FLOTTE D'A330



LES NOUVEAUX + AFFAIRES

- Plus de place pour les jambes avec un espacement entre les sièges de 155 cm.
- Des écrans vidéo HD individuels tactiles extra larges de 38 cm et une télécommande.
- Des prises électriques, USB et audio.



LES NOUVEAUX + PREMIUM ECONOMY

- Une nouvelle configuration avec 7 sièges de front.
- Des sièges en cuir, aux assises élargies (45 cm), équipés de larges accoudoirs, de renforcements au niveau des lombaires et sous les genoux.
- Des repose-pieds et des repose-jambes complémentaires sur la 1^{ère} rangée.
- Des écrans vidéo HD individuels tactiles larges et inclinables de 30 cm.
- Des prises électriques, USB et audio.



LES NOUVEAUX + ECONOMIQUE

- Des sièges en cuir avec des renforcements au niveau des lombaires et sous les genoux pour un plus grand confort.
- Des écrans vidéo HD individuels tactiles de 25 cm.
- Des prises électriques, USB et audio.

AFFAIRES



PREMIUM ECONOMY



ECONOMIQUE

Les + **A330**SIÈGES
EN CUIRSIÈGES
ERGONOMIQUESGAIN DE PLACE
POUR LES JAMBESÉCRANS HD
EXTRA LARGESPLUS DE 150 H
DE PROGRAMMESCAMÉRAS
EXTÉRIEURES

PRISES USB



PRISES ÉLECTRIQUES

PRISES AUDIO
COMPATIBLES AVEC
CASQUE PERSONNELREPOSE-PIEDS
(MADRAS, CARAÏBES)APPAREIL + LÉGER
(impact moindre
sur l'environnement)

Plans cabines réseau transatlantique

A330-300

F-ORLY / F-HPTP / F-GOTO

354 sièges

Equipé en tri-classes

Service assuré par 9 hôtesses et stewards

Sortie de flotte du F-GOTO, remplacé par le F-HPUJ.



AFFAIRES

- 12 sièges coques électriques en tissu et repose tête en cuir.
- Assise large de 47 cm.
- 6 sièges de front (2/2/2).
- Écran vidéo HD individuel tactile de 38 cm.
- Espacement entre les sièges de 155 cm.
- Inclinaison des sièges à 160°.

Classes de réservation : J, C, D, I



PREMIUM ECONOMY

- 35 sièges en cuir.
- Assise large de 45 cm.
- 7 sièges de front (2/3/2).
- Écran vidéo HD individuel tactile et inclinable de 30 cm.
- Espacement entre les sièges de 92 cm.
- Inclinaison des sièges à 125°.

Classes de réservation : W, S, A, E, V

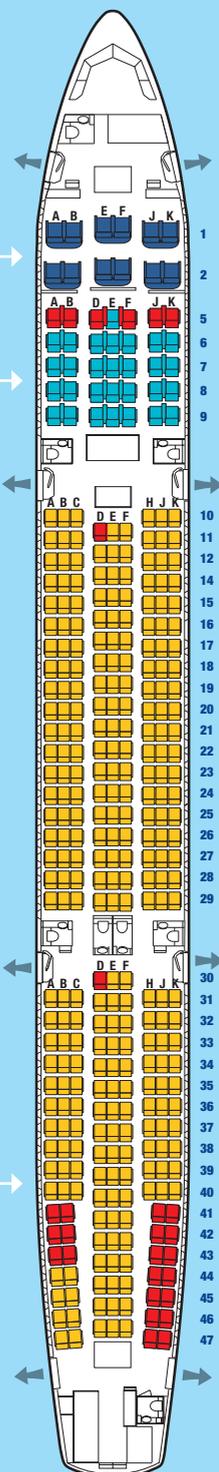


ÉCONOMIQUE

- 307 sièges en cuir.
- Assise de 42 cm.
- 9 sièges de front (3/3/3).
- Écran vidéo HD individuel tactile de 25 cm.
- Espacement entre les sièges de 81 cm.
- Inclinaison des sièges à 120°.

Classes de réservation : Y, M, K, H, L, Q, T, N, R, X, O, U

 Sièges spécifiques payants (hors standards)



A330-300

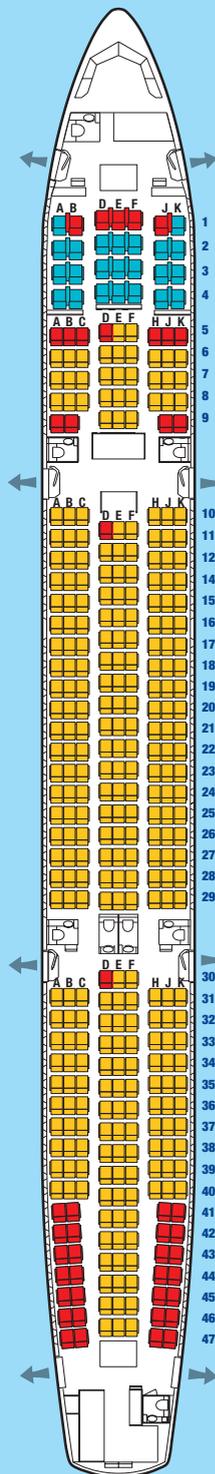
F-OONE

378 sièges

Équipé en bi-classes

Service assuré par 8 hôtesses et stewards

Sortie de flotte du F-OONE, remplacé par un nouvel A350 XWB.



- 28 sièges en cuir.
- Assise large de 45 cm.
- 7 sièges de front (2/3/2).
- Écran vidéo HD individuel tactile et inclinable de 30 cm.
- Espacement entre les sièges de 92 cm.
- Inclinaison des sièges à 125°.



PREMIUM
ECONOMY

Classes de réservation : W, S, A, E, V

- 350 sièges en cuir.
- Assise de 42 cm.
- 9 sièges de front (3/3/3).
- Écran vidéo HD individuel tactile de 25 cm.
- Espacement entre les sièges de 81 cm.
- Inclinaison des sièges à 120°.



ÉCONOMIQUE

Classes de réservation : Y, M, K, H, L, Q, T, N, R, X, O, U

 Sièges spécifiques payants (hors standards)

Plans cabines réseau transatlantique

A330-200

F-OFDF

303 sièges

Equipé en tri-classes

Service assuré par 8 hôtesses et stewards



AFFAIRES

- 12 sièges coques électriques en tissu et repose tête en cuir.
- Assise large de 47 cm.
- 6 sièges de front (2/2/2).
- Écran vidéo HD individuel tactile de 38 cm.
- Espacement entre les sièges de 155 cm.
- Inclinaison des sièges à 160°.

Classes de réservation : J, C, D, I



PREMIUM ECONOMY

- 24 sièges en cuir.
- Assise large de 45 cm.
- 7 sièges de front (2/3/2).
- Écran vidéo HD individuel tactile et inclinable de 30 cm.
- Espacement entre les sièges de 92 cm.
- Inclinaison des sièges à 125°.

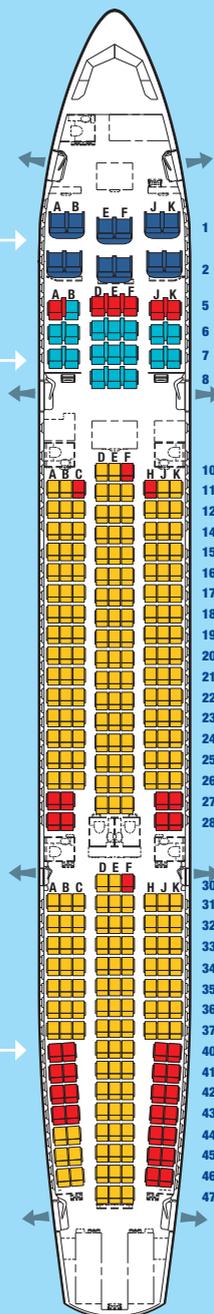
Classes de réservation : W, S, A, E, V



ÉCONOMIQUE

- 267 sièges en cuir.
- Assise de 42 cm.
- 9 sièges de front (3/3/3).
- Écran vidéo HD individuel tactile de 25 cm.
- Espacement entre les sièges de 81 cm.
- Inclinaison des sièges à 120°.

Classes de réservation : Y, M, K, H, L, Q, T, N, R, X, O, U



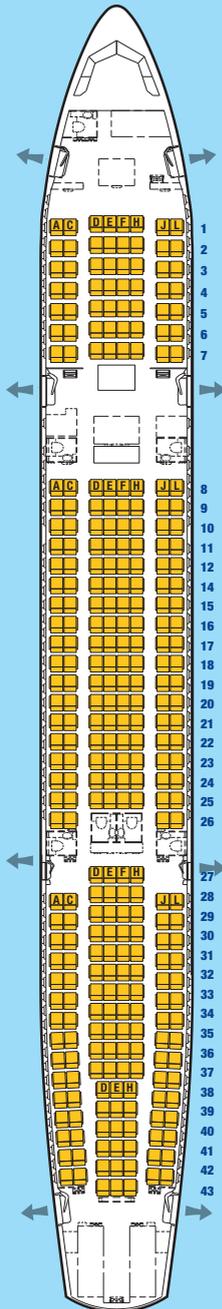
 Sièges spécifiques payants (hors standards)

A330-200

F-HHUB

318 sièges
Équipé monoclasse
Service assuré par 8 hôtesses et stewards

*Appareil de réserve, engagé selon les besoins
d'exploitation pour pallier notamment
une panne avion sur le reste de la flotte.*



- 318 sièges en cuir.
- Assise de 45 cm.
- 8 sièges de front (2/4/2).
- Écran central en cabine cloison avant et latéral dans les allées.
- Espacement entre les sièges de 80 cm.
- Inclinaison des sièges à 125°.



ÉCONOMIQUE

Classes de réservation : Y, M, K, H, L, Q, T, N, R, X, O, U

LA FLOTTE SUR LE RÉSEAU RÉGIONAL

Les ATR 72 de la compagnie sont opérés pour effectuer les navettes entre Pointe-à-Pitre et Fort-de-France, pour les vols entre Pointe-à-Pitre et Saint-Martin, Fort-de-France et Sainte-Lucie, mais également pour la desserte de route plus longue au départ de Pointe-à-Pitre vers Saint-Domingue.



2 ATR 72-500

2 ATR 72-600

Vitesse de croisière : **514 km/h**

Autonomie : **4h00**

La compagnie investit dans la modernisation et le renouvellement de sa flotte sur le réseau régional :

Livraison d'un nouvel **ATR 72-600** (été 2019) en remplacement d'un **ATR 72-500** (F-OIJK).

► FRÉQUENCES SUR LE RÉSEAU RÉGIONAL

DESTINATIONS	FRÉQUENCES
Guadeloupe - Pointe-à-Pitre	<ul style="list-style-type: none">• Jusqu'à 9 vols A/R quotidiens.• Au départ de Fort-de-France.
Martinique - Fort-de-France	<ul style="list-style-type: none">• Jusqu'à 9 vols A/R quotidiens.• Au départ de Pointe-à-Pitre.
Saint-Martin Grand Case	<ul style="list-style-type: none">• Jusqu'à 5 vols A/R quotidiens.• Au départ de Pointe-à-Pitre.
Sainte-Lucie	<ul style="list-style-type: none">• Jusqu'à 3 vols A/R hebdomadaires.• Au départ de Fort-de-France.
République dominicaine Saint-Domingue	<ul style="list-style-type: none">• Jusqu'à 3 vols A/R hebdomadaires.• Au départ de Pointe-à-Pitre.
Autre ligne régionale	
Saint-Barthélemy	<ul style="list-style-type: none">• Jusqu'à 4 vols A/R hebdomadaires.• Au départ de Saint-Martin Princess Juliana.• Desserte opérée par Saint-Barth Commuter.• En correspondance avec les vols transatlantiques Paris Orly <> Saint-Martin.

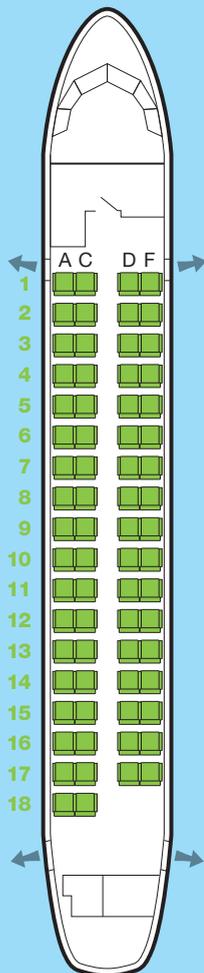
Plans cabines réseau régional

ATR72-500

70 sièges
Équipé monoclasse
Service assuré
par 2 hôteses
et stewards

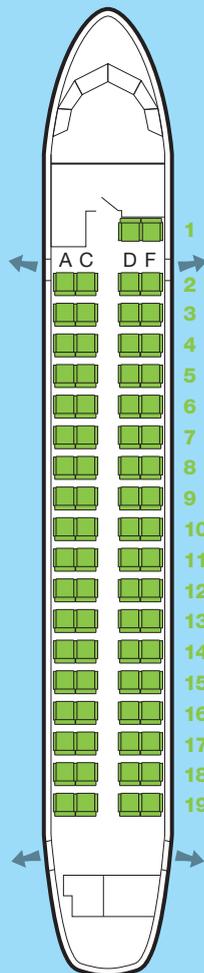
ATR72-600

74 sièges
Équipé monoclasse
Service assuré
par 2 hôteses
et stewards



- 70 sièges en cuir.
- 4 sièges de front (2/2).
- Assise de 43 cm.
- Espacement entre les sièges de 74 cm.

Les rangées de sièges sont numérotées de 1 à 18 et les sièges identifiés de la gauche vers la droite par les lettres A-C-D-F.



- 74 sièges en cuir.
- 4 sièges de front (2/2).
- Assise de 43 cm.
- Espacement entre les sièges de 74 cm.

Les rangées de sièges sont numérotées de 1 à 19 et les sièges identifiés de la gauche vers la droite par les lettres A-C-D-F.



RÉSEAU TRANSATLANTIQUE

Classe Madras
Classe Caraïbes
Classe Soleil





CLASSE MADRAS

AFFAIRES

Classes de réservation	J, C, D, I
Franchise bagages en soute	2 x 32 kg chacun (1 bagage de 32 kg pour les passagers en correspondance de/vers Saint-Barthélemy) Livraison prioritaire des bagages
Franchise bagages en cabine	1 bagage de 12 kg

Enregistrement en ligne ou sur mobile, impression de la carte d'embarquement 48h avant le départ.

UN ESPACE PRIVILÉGIÉ CONÇU AUTOUR DE SERVICES HAUT DE GAMME POUR LE CONFORT À BORD

À l'aéroport



- Comptoir d'enregistrement dédié.
- Coupe file «départ» à Orly (accès n°1) et Pointe-à-Pitre permettant un passage rapide au contrôle de police et de sûreté.
- Coupe file «arrivée» à Orly (accès n°1) - sens Caraïbes > Orly permettant un passage rapide au contrôle de police sur présentation de la carte d'embarquement.
- Accès aux salons privés sur les lignes transatlantiques (excepté à Port-au-Prince, Punta Cana, Santiago de Cuba et San Salvador des Bahamas).
- Embarquement prioritaire à la convenance du passager.



Salon privé à Pointe-à-Pitre



Salon privé à Paris Orly



A350 **XWB**



A330



CLASSE
MADRAS



A350 XWB



A330



Descriptif des sièges

TYPE D'APPAREILS	A350 XWB	A330-300 / A330-200
Configurations	Tri-classes	Tri-classes
Emplacement de la cabine séparée par un rideau	A l'avant	A l'avant
Nombre de sièges coques électriques	18	12
Revêtement des sièges	Velours et repose tête en cuir	Tissu et repose tête en cuir
Assise des sièges (cm)	48	47
Nombre de sièges de front	6 (2/2/2)	6 (2/2/2)
Dimension écran HD vidéo individuel tactile (cm - diagonale)	43	38
Espacement entre les sièges (cm)	155	155
Inclinaison des sièges	180° 1 véritable lit plat !	160°
Fournisseur de siège	Stélia	Stélia



Equipements de confort à bord

TYPE D'APPAREILS	A350 XWB	A330-300 / A330-200
Configurations	Tri-classes	Tri-classes
Prise électrique	✓	✓
Prise USB	✓	✓
Prise audio compatible avec casque ou écouteurs personnels	✓	✓
Liseuse souple	✗	✓
Liseuse fixe multidirectionnelle	✓	✗
Compartiment rangement	✗	✓
Divider amovible central pour plus d'intimité	✗	✓
Accoudoir escamotable verticalement en position allongée	✓	✓
Rack à magazines / Ipads et repose bouteille dans le dossier	✓	✓
Accroche manteau	✓	✓
Repose tête ajustable	✓	✓
Console centrale de commande siège	✓	✓
Télécommande vidéo	✓	✓



A350 XWB



A330



Tout pour passer un agréable moment

TYPE D'APPAREILS	A350 XWB	A330-300 / A330-200
Configurations	Tri-classes	Tri-classes
Système de vidéo à la demande	✓	✓
Choix de 30 films (10 nouveautés, 10 récents, 10 films cultes), séries TV, le coin des kids, rubrique documents, rire et musique, 10 jeux vidéo, gamme de 25 CD audio.	✓	✓
iPad mini iZi PRESS pour consulter un large choix de titres de presse ou téléchargement entre 48h avant le vol et l'heure du départ	✓	✓
Vente de produits détaxés proposée à la place	✓	✓



Art de recevoir et de proposer notre table à bord

- Hôtesse dédiée au service de la cabine.
- Trousse confort, couverture polaire, grand oreiller avec taie en coton, serviette oshibori glacée et parfumée à la fleur d'oranger.
- Verre d'accueil.
- Champagne à discrétion.
- Mises en bouche chaudes ou froides.
- Menus gastronomiques imaginés en collaboration avec de grands chefs.
- Déjeuner ou dîner : choix entre deux plats chauds, avec service à la nappe.
- Collation (Paris > Antilles).
- Petit-déjeuner chaud (Antilles > Paris).
- Choix de boissons d'accompagnement, alcoolisées ou non.
- Café Nespresso®, thé et infusions Dammann Frères® et chocolat Valrhona.



PREMIUM ECONOMY

Classes de réservation	W, S, A, E, V
Franchise bagages en soute	2 x 23 kg chacun (en correspondance de / vers Saint-Barthélemy : 1 bagage de 23 kg) Livraison prioritaire des bagages
Franchise bagages en cabine	1 bagage de 12 kg

Enregistrement en ligne ou sur mobile, impression de la carte d'embarquement 48h avant le départ.

LE MEILLEUR COMPROMIS ENTRE LE TARIF, LE SERVICE ET L'ESPACE DE LA CABINE

À l'aéroport

- Comptoir d'enregistrement dédié.
- Coupe file «départ» à Orly (accès n°1) et Pointe-à-Pitre permettant un passage rapide au contrôle de police et de sûreté.
- Coupe file «arrivée» à Orly (accès n°1) - sens Caraïbes > Orly permettant un passage rapide au contrôle de police sur présentation de la carte d'embarquement.
- Embarquement prioritaire à la convenance du passager.





A350 XWB



A330

RC-EN-CIEL

CLASSE
CARAÏBES



A350 XWB

ESPACEMENT ENTRE LES SIÈGES DE 89 CM

A330

ESPACEMENT ENTRE LES SIÈGES DE 92 CM

Descriptif des sièges

TYPE D'APPAREILS	A350 XWB	A330-300 / A330-200
Configurations	Tri-classes	<ul style="list-style-type: none"> • Tri-classes (A330-300 / A330-200) • Bi-classes (A330-300)
Emplacement de la cabine séparée par un rideau	A l'avant	A l'avant
Nombre de sièges	45	<ul style="list-style-type: none"> • A330-300 tri-classes : 35 • A330-300 bi-classes : 28 • A330-200 : 24
Revêtement des sièges	Tissu et repose tête en cuir	Cuir
Assise des sièges (cm)	45 avec renfort aux lombaires	45 avec renfort aux lombaires
Nombre de sièges de front	9 (3/3/3)	7 (2/3/2)
Dimension écran HD vidéo individuel tactile et inclinable (cm - diagonale)	30	30
Espacement entre les sièges (cm)	89	92
Inclinaison des sièges	125°	125°
Fournisseur de siège	Recaro	Zim



A350 XWB



A330

Equipements de confort à bord

TYPE D'APPAREILS	A350 XWB	A330-300 / A330-200
Configurations	Tri-classes	<ul style="list-style-type: none"> • Tri-classes (A330-300 / A330-200) • Bi-classes (A330-300)
Prise électrique	✓	✓
Prise USB	✓	✓
Prise audio compatible avec casque ou écouteurs personnels	✓	✓
Repose tête ajustable	✓	✓
Repose-jambes	✗	✓ En 1 ^{ère} rangée
Repose-pieds	✗	✓



A350 XWB



A330

Tout pour passer un agréable moment

TYPE D'APPAREILS	A350 XWB	A330-300 / A330-200
Configurations	Tri-classes	<ul style="list-style-type: none"> • Tri-classes (A330-300 / A330-200) • Bi-classes (A330-300)
Système de vidéo à la demande	✓	✓
Choix de 30 films (10 nouveautés, 10 récents, 10 films cultes), séries TV, le coin des kids, rubrique documents, rire et musique, 10 jeux vidéo, gamme de 25 CD audio.	✓	✓
iPad mini iZi PRESS pour consulter un large choix de titres de presse ou téléchargement entre 48h avant le vol et l'heure du départ.	✓	✓
Vente de produits détaxés proposée à la place	✓	✓



Art de recevoir et de proposer notre table à bord

- Trousse confort, couverture, oreiller, serviette chaude.
- Champagne à l'apéritif.
- Déjeuner ou dîner : choix entre deux plats chauds.
- Collation chaude (Paris > Caraïbes).
- Petit-déjeuner avec viennoiseries chaudes (Caraïbes > Paris).
- Choix de boissons d'accompagnement, alcoolisées ou non.
- Café, thé et chocolat.



ÉCONOMIQUE

UNE CLASSE ÉCONOMIQUE, SERVICE COMPRIS ENTRE PARIS ET LES CARAÏBES

Classes de réservation	Y, M, K, H, L, Q, T, N, R, X, O, U
Franchise bagages en soute	1 x 23 kg pour les tarifs Soleil Smart et Soleil Flex Billet à tarif jeunes (de 12 à 24 ans inclus) : 2 bagages de 23 kg
Franchise bagages en cabine	1 bagage de 12 kg

Enregistrement en ligne ou sur mobile, impression de la carte d'embarquement 48h avant le départ.

Descriptif des sièges

TYPE D'APPAREILS	A350 XWB	A330-300 / A330-200	A330-200
Configurations	Tri-classes	<ul style="list-style-type: none"> • Tri-classes (A330-300 / A330-200) • Bi-classes (A330-300) 	Monoclasse
Nombre de sièges	326	<ul style="list-style-type: none"> • A330-300 tri-classes : 307 • A330-300 bi-classes : 350 • A330-200 : 267 	318
Revêtement des sièges	Tissu et repose tête en cuir	Cuir	Cuir
Assise des sièges (cm)	42 avec renfort aux lombaires	42 avec renfort aux lombaires	45
Nombre de sièges de front	10 (3/4/3)	9 (3/3/3)	8 (2/4/2)
Dimension écran HD vidéo individuel tactile (cm - diagonale)	25	25	Ecran central
Espacement entre les sièges (cm)	81	81	80
Inclinaison des sièges	120°	120°	125°
Fournisseur de siège	Zodiac	Zim	Recaro

REPOSE TÊTE AJUSTABLE

INCLINAISON À 120°

ECRAN TACTILE DE 25 CM



ASSISE DE 42 CM AVEC RENFORT AUX LOMBAIRES

ESPACEMENT ENTRE LES SIÈGES DE 81 CM

A350 XWB



INCLINAISON À 120°

REPOSE TÊTE AJUSTABLE

ECRAN TACTILE DE 25 CM



ASSISE DE 42 CM AVEC RENFORT AUX LOMBAIRES

A330



ESPACEMENT ENTRE LES SIÈGES DE 81 CM

Équipements de confort à bord

TYPE D'APPAREILS	A350 XWB	A330-300 / A330-200	A330-200
Configurations	Tri-classes	<ul style="list-style-type: none"> • Tri-classes (A330-300 / A330-200) • Bi-classes (A330-300) 	Monoclasse
Prise électrique	✗	✓	✗
Prise USB	✓	✓	✗
Prise audio compatible avec casque ou écouteurs personnels	✓	✓	✗
Repose tête ajustable	✓	✓	✗



A350 XWB



A330

Tout pour passer un agréable moment

TYPE D'APPAREILS	A350 XWB	A330-300 / A330-200	A330-200
Configurations	Tri-classes	<ul style="list-style-type: none"> • Tri-classes (A330-300 / A330-200) • Bi-classes (A330-300) 	Monoclasse
Système de vidéo à la demande	✓	✓	✗
Choix de 30 films (10 nouveautés, 10 récents, 10 films cultes), séries TV, le coin des kids, rubrique documents, rire et musique, 10 jeux vidéo, gamme de 25 CD audio. 7 films proposés à bord du F-HHUB	✓	✓	✗
izi PRESS pour téléchargement de 2 à 21 titres de presse entre 48h avant le vol et l'heure du départ.	✓	✓	✓
Vente de produits détaxés proposée à la place	✓	✓	✓



Art de recevoir et de proposer notre table à bord

- Trousse confort, couverture, oreiller, serviette chaude.
- Apéritif.
- Déjeuner ou dîner : choix entre deux plats chauds.
- Collation (Paris > Caraïbes).
- Petit-déjeuner (Caraïbes > Paris).
- Choix de boissons d'accompagnement, alcoolisées ou non.
- Café, thé et chocolat.



SERVICES

Nos tarifs à la carte
VIP Services
IZipress
Code share
TGV AIR
NavigAIR
Groupes & Incentive



NOS TARIFS À LA CARTE

Air Caraïbes propose une offre tarifaire sur l'ensemble de son réseau transatlantique et régional, basée sur le principe de familles de tarifs (Fare Families / Branded Fare), regroupés selon leurs conditions tarifaires et les services inclus dedans, afin de proposer aux clients des voyages sur mesure répondant mieux à leurs attentes.



TARIF BASIC

Audrey aime voyager léger !

- Elle recherche le meilleur tarif.
- Elle voyage léger avec un bagage cabine et sans bagage en soute.
- Elle peut modifier son billet d'avion avant et après le départ (avec frais et éventuel réajustement tarifaire sauf en cas de no show).
- Sur le réseau régional : elle bénéficie de meilleurs tarifs si elle réserve tôt (60, 45... jours avant son voyage).

FRANCHISES BAGAGES EN CABINE

Réseau	Classe de voyage	Franchise bagage cabine
Transatlantique		12 kg
Régional		5 kg



TARIF SMART

Tony veut tout emporter !

- Il peut modifier son billet d'avion avant ou après le départ (avec frais et éventuel réajustement tarifaire sauf en cas de no show).
- Sur le réseau régional : il bénéficie de meilleurs tarifs s'il passe le week-end sur place ou s'il réserve tôt (60, 45... jours avant son voyage).

FRANCHISES BAGAGES

Réseau	Classe de voyage	Franchise bagage en soute	Franchise bagage cabine
Transatlantique	 CLASSE SOLEIL	1 x 23 kg	12 kg
	 CLASSE CARAÏBES	2 x 23 kg	
Régional		1 x 23 kg	5 kg

TARIF FLEX

Mathieu voyage comme il respire !

- Il peut modifier son billet d'avion avant ou après le départ (sans frais mais avec un éventuel réajustement tarifaire sauf en cas de no show).
- Il peut se faire rembourser son billet d'avion avant le départ (possible sauf en cas de no show).
- Il peut choisir son siège à la réservation.

FRANCHISES BAGAGES

Réseau	Classe de voyage	Franchise bagage en soute	Franchise bagage cabine
Transatlantique	 CLASSE SOLEIL	1 x 23 kg	12 kg
	 CLASSE CARAÏBES	2 x 23 kg	
	 CLASSE MADRAS	2 x 32 kg	
Régional		1 x 23 kg	5 kg



OFFRE TARIFAIRE RÉSEAU TRANSATLANTIQUE

	CLASSE SOLEIL			CLASSE CARAÏBES		CLASSE MADRAS
Familles de tarifs	Soleil Basic	Soleil Smart	Soleil Flex	Caraïbes Smart	Caraïbes Flex	Madras Flex
Classes de réservation	U, O, X, R, N, T, Q	U, O, X, R, N, T, Q, L, H, K, M	T, Q, L, H, K, M, Y	V, E, A	E, A, S, W	J, C, D, I
Codes tarifaires	BC	NC	FF	NC	FF	FF
FRANCHISE BAGAGES						
Bagage en cabine : 1 bagage et 1 accessoire / dimension totale maximum des bagages L55 cm x l40 cm x h20 cm Total : 115 cm	12 kg					
Bagage en soute : pour adultes et enfants (+2 ans/-12ans) / dimension totale maximum des bagages (h++L) : 158 cm	✗	1 x 23 kg		2 x 23 kg		2 x 32 kg
Bagage supplémentaire en soute	<ul style="list-style-type: none"> • 50 € TTC en prévente • 100 € TTC à 48h du départ 			<ul style="list-style-type: none"> • 80 € TTC en prévente • 100 € TTC à 48h du départ 		
 Livraison prioritaire des bagages	Payant			✓	✓	✓
CONDITIONS DU BILLET D'AVION						
Modifications avant et après le départ (y compris changement de destination)	Avec frais de 150 € TTC + éventuel réajustement tarifaire sauf en cas de no show	Avec frais de 100 € TTC + éventuel réajustement tarifaire sauf en cas de no show	Sans frais + éventuel réajustement tarifaire sauf en cas de no show	Avec frais de 100 € TTC + éventuel réajustement tarifaire sauf en cas de no show	Sans frais + éventuel réajustement tarifaire sauf en cas de no show	Sans frais + éventuel réajustement tarifaire sauf en cas de no show
Remboursement avant le départ	✗	✗	Possible sauf en cas de no show	✗	Possible sauf en cas de no show	Possible sauf en cas de no show
SERVICES AVANT LE DEPART						
 Garantie remboursement du billet. A l'achat du billet d'avion	Payant		-	Payant	-	-
Choix du siège à la réservation *	Payant		✓	Payant	✓	✓
Enregistrement en ligne ou sur mobile, impression de la carte d'embarquement 48h avant le départ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
 Téléchargement de 2 à 21 titres de presse entre 48h avant le vol et l'heure du départ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alerte SMS en cas de retard de + de 2h de l'avion (si le n° de mobile du passager est enregistré dans le dossier de réservation - Format AP n° de tél portable-M)	✓	✓	✓	✓	✓	✓

	CLASSE SOLEIL			CLASSE CARAÏBES		CLASSE MADRAS
Familles de tarifs	Soleil Basic	Soleil Smart	Soleil Flex	Caraïbes Smart	Caraïbes Flex	Madras Flex
Classes de réservation	U, O, X, R, N, T, Q	U, O, X, R, N, T, Q, L, H, K, M	T, Q, L, H, K, M, Y	V, E, A	E, A, S, W	J, C, D, I
Codes tarifaires	BC	NC	FF	NC	FF	FF
SERVICES AU SOL						
 Comptoir d'enregistrement dédié	✗	✗	✗	✓	✓	✓
 Accès aux salons privés	Payant					✓
 Coupe file permettant un passage rapide au contrôle de police et de sûreté et un embarquement prioritaire	Payant			✓	✓	✓
SERVICES A BORD						
Plateaux repas chauds (2 choix possibles), collation ou petit-déjeuner	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Choix de boissons d'accompagnement alcoolisées ou non, café, thé, chocolat	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Une trousse confort, une couverture, un oreiller, une serviette chaude	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ventes de produits détaxés	✓	✓	✓	✓	✓	✓
 iPad mini prêté gracieusement permettant de consulter pendant le vol un choix de titres de presse	✗	✗	✗	✓	✓	✓
OPTIONS SERVICES A BORD						
 Choix de sièges spécifiques	Payant					-
 Surclassement le jour du départ	Payant					-
 Plateau apéritif champagne et petits fours	Payant			-		-
 Repas pour les ados ou leurs parents	Payant					-
 Suggestion gourmande du chef	Payant					-
Repas spécial CHML	Gratuit					
Repas spéciaux KSML et MOML	Payant					Gratuit
Repas spéciaux SFML, VGML, VLML	Payant					
PRÉFÉRENCE						
Cumul de miles 	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Achat de miles	✓	✓	✓	✓	✓	✓

MÉMO OFFRE TARIFAIRE



* Les sièges réservés en tarifs Basic et Smart sur les vols transatlantiques sont proposés aux tarifs suivants :

- 20 € TTC par pers. par trajet pour les sièges standards (hublot / couloir / milieu).
- 30 € TTC par pers. par trajet pour les sièges duo en classe Soleil.
- 40 € TTC par pers. par trajet pour les sièges situés en issue de secours et au 1^{er} rang.

Sont exemptés du paiement de ces sièges (hors Top Seat) :

- Les passagers accompagnés d'un bébé (adulte(s) et bébé réservés dans le même PNR).
- Les enfants non accompagnés (UM).
- Les passagers avec assistance (PMR).
- Les clients Gold et Silver Plus.
- Les clients Diamant et leurs accompagnateurs respectifs, si celui-ci est réservé dans le même PNR.

La tarification des sièges est automatique en utilisant le format FXG/L +N° de la ligne du service.

Les passagers peuvent toujours choisir gratuitement leur siège 48h avant le départ en s'enregistrant en ligne sur aircaraibes.com.

Consultez le mémo technique pour plus d'informations sur la réservation de sièges.



Format vous permettant de tarifer facilement selon le choix de votre client :

FXP/FF-ESMART (ex. Economique Smart)
PSMART (ex. Premium Smart)
PFLEX (ex. Premium Flex)

REMARQUES SUR LE RÉSEAU TRANSATLANTIQUE

- Cette offre tarifaire est applicable sur les vols opérés en code share, mais tous les services ne sont pas obligatoirement disponibles.
- Tous les types de tarifs sont combinables entre eux.



Franchise bagage en soute et Préférence

- Les titulaires des cartes Préférence Diamant, Gold, Silver Plus et Etudiants ont droit à un bagage supplémentaire en soute en classe Soleil.
- Un passager détenteur d'une carte Silver Plus ayant acheté un tarif Basic peut voyager gratuitement avec un bagage en soute. Avec un tarif Smart, il peut voyager avec deux bagages en soute.

REMARQUES SUR LE RÉSEAU RÉGIONAL

- Destinations concernées par l'offre tarifaire Simply : Pointe-à-Pitre, Fort-de-France, Saint-Martin, Sainte-Lucie, Saint-Domingue.
- Les conditions du tarif Simply s'appliquent aussi pour les passagers Gold, Diamant, Abonné.
- L'UM se réserve en classe Y au tarif Simply Flex uniquement.
- Les sièges sont gratuits :
 - pour les passagers accompagnés d'un bébé (adulte(s) et bébés réservés dans le même PNR).
 - les enfants non accompagnés (UM).
 - les passagers avec assistance (PMR).
 - les clients Diamant Préférence et leur accompagnateur, si celui-ci est réservé dans le même PNR.

OFFRE TARIFAIRE RÉSEAU RÉGIONAL

Familles de tarifs	SIMPLY BASIC	SIMPLY SMART	SIMPLY FLEX
Classes de réservation	X, R, N, T, Q, L, H, K	X, R, N, T, Q, L, H, K	Q, L, H, K, Y
Codes tarifaires	BC	NC	FF
Advance Purchase	X : 60 jours, R : 45 jours, N : 28 jours, T : 14 jours, Q : 7 jours, H et L : 3 jours		Q : 7 jours
FRANCHISE BAGAGES			
Bagage en cabine	5 kg		
Bagage en soute de 23 kg	✗	1 x 23 kg	1 x 23 kg
Bagage supplémentaire en soute (dans la limite de 23 kg par bagage)	<ul style="list-style-type: none"> • Moyen-courrier : 40 € TTC • Court-courrier : 30 € TTC 	<ul style="list-style-type: none"> • Moyen-courrier : 50 € TTC • Court-courrier : 40 € TTC 	
Autre bagage supplémentaire en soute (dans la limite de 23 kg par bagage)		<ul style="list-style-type: none"> • Moyen-courrier : 150 € TTC • Court-courrier : 80 € TTC 	
CONDITIONS DU BILLET D'AVION			
Modifications avant et après le départ (en cas de no show sur le vol aller, pour un billet A/R acheté, le retour reste utilisable avec l'achat d'un aller simple)	Avec frais de 50 € TTC + éventuel réajustement tarifaire sauf en cas de no show	Avec frais de 20 € TTC + éventuel réajustement tarifaire sauf en cas de no show	Sans frais + éventuel réajustement tarifaire sauf en cas de no show
Remboursement avant le départ	✗	✗	Possible sauf en cas de no show
SERVICES AVANT LE DEPART			
Choix du siège à la réservation	2 € TTC par pers. par trajet		Gratuit
Enregistrement en ligne ou sur mobile, impression de la carte d'embarquement 48h avant le départ	✓	✓	✓
iZi PRESS Téléchargement de 2 à 4 titres de presse par trajet entre 48h avant le vol et l'heure du départ	✓	✓	✓
Alerte SMS en cas de retard de + de 2h de l'avion	✓	✓	✓
SERVICES AU SOL			
Bornes d'enregistrement	✓	✓	✓
PRÉFÉRENCE			
Cumul de miles	✓	✓	✓
Achat de miles	✓	✓	✓



LES VIP SERVICES

Lors de l'achat du billet



GARANTIE
REMBOURSEMENT DU BILLET

Lors de l'achat du billet jusqu'à 48h du départ



REPAS POUR LES
ADOS OU LEURS
PARENTS



SUGGESTION
GOURMANDE
DU CHEF

Lors de l'achat du billet jusqu'à 24h du départ



PLATEAU APÉRITIF
CHAMPAGNE
ET PETITS FOURS



EXCÉDENTS
BAGAGES À PRIX
XTRA LÉGER

Lors de l'achat du billet jusqu'au jour du départ



LIVRAISON
PRIORITAIRE
DU BAGAGE



ENREGISTREMENT
ET EMBARQUEMENT
PRIORITAIRES



PRIORITÉ SUR
L'ENREGISTREMENT,
L'EMBARQUEMENT
ET LA LIVRAISON
DU BAGAGE (ORLY)



ACCÈS AU
SALON LOUNGE
(Orly, Cayenne, Saint-Martin
et Saint-Domingue).



CHOIX DE SIÈGES
SPÉCIFIQUES

Le jour du départ



ACCÈS AU
SALON LOUNGE
(uniquement à Fort-de-France
et Pointe-à-Pitre)



SURCLASSEMENT

Offres soumises à conditions et à modification sans préavis, proposées sous réserve de disponibilités. EMD non remboursables, même en cas de no show, modifiables au moment de la réservation. Services valables sur le réseau transatlantique, non disponibles sur les vols opérés en code share avec la compagnie Corsair.





Garantie remboursement du billet

TARIF

28 € TTC par pers.
(en agence de voyages).



QUAND L'ACHETER

Lors de l'achat du billet d'avion.

OÙ L'ACHETER

- Points de vente Air Caraïbes.
- Centrale de réservation Air Caraïbes.
- Points de vente et via la centrale de réservation Air Caraïbes, 48h après l'achat du billet d'avion sur aircaraibes.com (service non disponible sur le site Internet).
- Agences de voyages.

CODE EMD

BZEN

CONDITIONS D'APPLICATION

- Service proposé pour le remboursement d'un billet d'avion initialement non remboursable avant le départ, quel que soit le motif d'annulation et sans justificatif à fournir.
- Service valable sur les vols transatlantiques, pour un aller simple ou un A/R et disponible uniquement lors de l'achat du billet d'avion.
- Remboursement du prix du billet d'avion (taxes d'aéroport et de surcharge carburant incluses), des VIP Services associés, des repas et cas spéciaux, des billets TGV AIR, navigAIR, des vols en correspondance sur le régional (s'ils figurent dans le même dossier de réservation).
- Le remboursement du billet s'effectue via BSPLink pour les agences.
- Annulation possible du billet d'avion jusqu'à la veille du départ du 1^{er} tronçon, auprès du point de vente où le billet a été acheté (points de vente ou centrale de réservation Air Caraïbes ou agence de voyages). Cette garantie ne pourra plus être activée une fois le voyage commencé.
- Frais de pénalité appliqués en fonction du délai d'annulation :
 - Annulation > 15 jours avant le départ : 100 €.
 - Annulation < 14 jours et jusqu'à 24h du départ : 150 €.
- Ne sont pas remboursés : le coût de ce service, les frais de dossier, les frais de service, les frais de pénalité.
- Une commission est versée à l'agence de voyages.



Excédents bagages



TARIF

- Réduction sur le tarif excédent bagages en réservant à l'avance à plus de 48h du départ.
- 12 000 miles avec Préférence.



QUAND L'ACHETER

Lors de l'achat du billet d'avion et à plus de 48h du départ.

OÙ L'ACHETER

- Site web aircaraibes.com.
- Points de vente Air Caraïbes.
- Centrale de réservation Air Caraïbes.
- Agences de voyages.

CODE EMD

- **XBAG** : 1^{er} bagage.
- **SNBG** : 2^{ème} bagage.
- **TRBG** : 3^{ème} bagage.

CONDITIONS D'APPLICATION

Service valable sur les vols transatlantiques.



Livraison prioritaire du bagage



TARIF

20 € TTC par pers. par trajet.

QUAND L'ACHETER

Lors de l'achat du billet d'avion et le jour du départ jusqu'à l'heure limite d'enregistrement du vol.

OÙ L'ACHETER

- Site web aircaraibes.com.
- Points de vente Air Caraïbes.
- Centrale de réservation Air Caraïbes.
- Agences de voyages.

CODE EMD

LUGP

CONDITIONS D'APPLICATION

- Service non disponible au départ de La Havane, Santiago de Cuba et San Salvador des Bahamas.
- Ne s'applique pas aux bagages hors format.
- Livraison prioritaire du bagage parmi ceux de la classe Soleil (le bagage est livré en 1^{er} parmi ceux de la classe Soleil mais après ceux des classes Caraïbes et Madras).



Enregistrement et l'embarquement prioritaires



TARIF

- 20 € TTC par pers. par trajet au départ d'Orly : enregistrement et embarquement prioritaires, accès à une file plus rapide pour les démarches de contrôle de police 
- 10 € TTC par pers. par trajet au départ des autres destinations Caraïbes : enregistrement et embarquement prioritaires.

QUAND L'ACHETER

Lors de l'achat du billet d'avion et le jour du départ jusqu'à l'heure limite d'enregistrement du vol.

OÙ L'ACHETER

- Site web aircaraibes.com.
- Points de vente Air Caraïbes.
- Centrale de réservation Air Caraïbes.
- Agences de voyages.

CODE EMD

- **FASO** (départ de Paris Orly).
- **FASA** (départ des Caraïbes).

CONDITIONS D'APPLICATION

Service non disponible au départ de Saint-Martin, Saint-Domingue, Port-au-Prince, La Havane, Santiago de Cuba et San Salvador des Bahamas.



Priorité sur l'enregistrement, l'embarquement et la livraison du bagage



TARIF

- 30 € TTC par pers. par trajet au départ d'Orly permettant l'enregistrement et l'embarquement prioritaires, l'accès à une file plus rapide pour les démarches de contrôle de police  et la livraison prioritaire des bagages.

- 5 000 miles avec Préférence.



QUAND L'ACHETER

Lors de l'achat du billet d'avion et le jour du départ jusqu'à l'heure limite d'enregistrement du vol.

OÙ L'ACHETER

- Site web aircaraibes.com.
- Points de vente Air Caraïbes.
- Centrale de réservation Air Caraïbes.
- Agences de voyages.

CODE EMD

PRIO

CONDITIONS D'APPLICATION

- Service valable sur le réseau transatlantique uniquement au départ de Paris Orly.
- Service non disponible sur les vols opérés en code share avec French bee et Corsair.
- Livraison prioritaire du bagage parmi ceux de la classe Soleil (le bagage est livré en 1^{er} parmi ceux de la classe Soleil mais après ceux de la classe Madras). Ne s'applique pas aux bagages hors format.



Accès au salon lounge



TARIF

- 30 € TTC par pers. par trajet.
- 5 000 miles avec Préférence.



QUAND L'ACHETER

- Lors de l'achat du billet d'avion et le jour du départ jusqu'à l'heure limite d'enregistrement au départ d'Orly, Cayenne, Saint-Martin et Saint-Domingue.
- Uniquement le jour du départ selon disponibilités à Pointe-à-Pitre et Fort-de-France.

OÙ L'ACHETER

- Site web aircaraibes.com, points de vente Air Caraïbes, centrale de réservation Air Caraïbes, agences de voyages et à l'aéroport le jour du départ à Orly, Cayenne, Saint-Martin et Saint-Domingue.
- Uniquement à l'aéroport le jour du départ à Pointe-à-Pitre et Fort-de-France.

CODE EMD

LOUG

CONDITIONS D'APPLICATION

Service non disponible au départ de Port-au-Prince, Punta Cana, Santiago de Cuba et San Salvador des Bahamas.



Surclassement



TARIF

	➔		=	100€ ^{TTC}	DE+ PAR PERS. PAR TRAJET	OU 12 000 MILES
Pour Port-au-Prince, Saint-Domingue, Punta Cana, San Salvador (Bahamas).						
				200€ ^{TTC}	DE+ PAR PERS. PAR TRAJET	OU 18 000 MILES
	➔		=	400€ ^{TTC}	DE+ PAR PERS. PAR TRAJET	OU 35 000 MILES
	➔		=	500€ ^{TTC}	DE+ PAR PERS. PAR TRAJET	OU 45 000 MILES

QUAND L'ACHETER

Uniquement le jour du départ et jusqu'à l'heure limite d'enregistrement du vol.

OÙ L'ACHETER

Uniquement à l'aéroport.

CODE EMD

- **UPGY** (Soleil > Caraïbes)
- **UPGS** (Caraïbes > Madras)
- **UPGJ** (Soleil > Madras)

CONDITIONS D'APPLICATION

- Service valable sur les vols transatlantiques selon les remplissages du vol.
- L'achat d'un surclassement en classe Madras avec Up Class ne permet pas l'accès au salon lounge.
- Le passager achetant un surclassement Up Class cumule les miles et garde la franchise bagages de sa classe d'origine.
- Service non disponible pour les passagers voyageant avec un enfant de - de 2 ans.



Sièges situés sur une rangée de 2, à côté du hublot ou du couloir.

Choix de sièges spécifiques

QUAND L'ACHETER

Lors de l'achat du billet d'avion et le jour du départ jusqu'à l'heure limite d'enregistrement du vol.

OÙ L'ACHETER

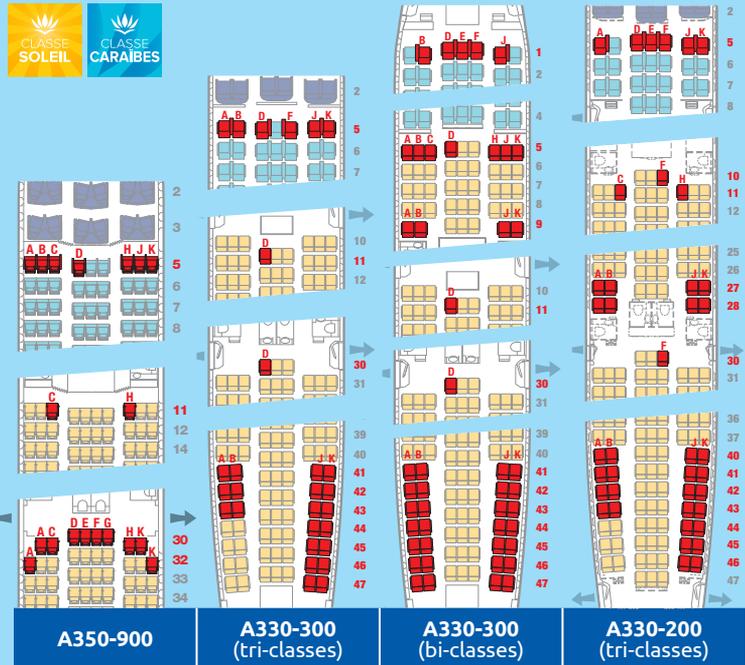
- Site web aircaraibes.com.
- Points de vente Air Caraïbes.
- Centrale de réservation Air Caraïbes.
- Agences de voyages.

CODE EMD

Réservation du siège + **FXG**.

CONDITIONS D'APPLICATION

Service valable sur les vols transatlantiques, selon les remplissages du vol.



	A350-900	A330-300 (tri-classes)	A330-300 (bi-classes)	A330-200 (tri-classes)	
CLASSE CARAÏBES Classe Caraïbes	<ul style="list-style-type: none"> • Emplacement : sièges situés en 1^{ère} rangée face aux cloisons. • Tarif : 40 € TTC par pers. par trajet. • Achat Préférence : 6 000 miles. 	5 ABC D HJK	5 AB D F JK	1 B DEF J	5 A DEF JK
CLASSE SOLEIL Classe Soleil	<ul style="list-style-type: none"> • Emplacement : sièges situés sur une rangée de 2. • Tarif : 30 € TTC par pers. par trajet. • Achat Préférence : 5 000 miles. 	×	41 AB à 43 AB 41 JK à 47 JK	9 AB JK 41 à 47 AB JK	27 et 28 AB et JK 40 AB à 43 AB 40 JK à 46 JK
<ul style="list-style-type: none"> • Emplacement : sièges situés en issue de secours et 1^{er} rang. • Tarif : 40 € TTC par pers. par trajet. • Achat Préférence : 6 000 miles. 	11 C H 30 AC DEFG HK 32 A K	11 D 30 D	5 ABCD HJK 11 D 30 D	10 F 11 C H 30 F	



Plateau apéritif champagne et petits fours



TARIF

- 30 € TTC pour 2 pers. par trajet.
- 5 000 miles avec Préférence.



QUAND L'ACHETER

Lors de l'achat du billet d'avion et jusqu'à 24h avant le départ.

OÙ L'ACHETER

- Site web aircaraibes.com.
- Points de vente Air Caraïbes.
- Centrale de réservation Air Caraïbes.
- Agences de voyages.

CODE EMD

FETE

CONDITIONS D'APPLICATION

- Service non disponible au départ de Saint-Martin, Saint-Domingue, Punta Cana, Port-au-Prince, La Havane, Santiago de Cuba et San Salvador des Bahamas.
- Le plateau comprend 2 bouteilles de champagne Nicolas Feuillatte (20cl) et 2 assiettes en porcelaine de 3 canapés chauds.



Repas pour les ados ou leurs parents



TARIF

9 € TTC par pers. par trajet.

QUAND L'ACHETER

Lors de l'achat du billet d'avion et jusqu'à 48h avant le départ.

OÙ L'ACHETER

- Site web aircaraibes.com.
- Points de vente Air Caraïbes.
- Centrale de réservation Air Caraïbes.
- Agences de voyages.

CODE EMD

TEML

CONDITIONS D'APPLICATION

- Service valable sur les vols transatlantiques uniquement au départ de Paris Orly.
- Le plateau comprend un apéritif (une boîte de Pringles® et un Coca-Cola® zéro), un bagel chaud poulet cheddar, deux donuts fourrés, un petit Yog fraise, une portion de fromage et un sachet de Tagada®.





Suggestion gourmande du chef



TARIF

- 24 € TTC par pers. par trajet.
- 5 000 miles avec Préférence.



QUAND L'ACHETER

Lors de l'achat du billet d'avion et jusqu'à 48h avant le départ.

OÙ L'ACHETER

- Site web aircaraibes.com.
- Points de vente Air Caraïbes.
- Centrale de réservation Air Caraïbes.
- Agences de voyages.

CODE EMD

Au départ de Paris Orly :

- **GPML** (poisson)
- **GMML** (viande)

Au départ des Caraïbes : **GOML**

CONDITIONS D'APPLICATION

- Service non disponible au départ de Punta Cana, La Havane, Santiago de Cuba et San Salvador des Bahamas.
- Les clients fin gourmets vont déjeuner ou dîner en classe Affaires sans quitter leur siège et déguster ainsi les plats phares aujourd'hui proposés à nos clients de la classe Madras, le tout servi dans le service en porcelaine aux couleurs de la compagnie.



izi PRESS

VOS CLIENTS NE SE CHARGENT PLUS... ILS TÉLÉCHARGENT !

C'est un service de lecture proposé en exclusivité par Air Caraïbes à vos clients pour leur permettre de télécharger un large choix de titres de presse avant de monter à bord ou de les consulter sur iPad mini, mis à leur disposition pendant la durée de leur vol.



Air Caraïbes, en recherche constante d'améliorations pour satisfaire vos clients, a été l'une des premières compagnies à dématérialiser intégralement son offre de presse pour tous ses passagers et proposer ainsi une solution écoresponsable.



iZi PRESS sur iPad mini

Un iPad mini est prêté gracieusement aux passagers des classes Madras et Caraïbes à bord de tous les vols transatlantiques.

Votre client peut ainsi consulter à sa convenance pendant toute la durée de son vol les titres de presse suivants :

- **Des quotidiens**, tels que France Antilles, France Guyane, 20 Minutes, Le Figaro, Libération, Les Echos, Le Parisien, L'Equipe...
- **Des magazines**, tels que Le Point, L'Express, Newsweek, Challenge, Match, Elle, Cosmopolitan, Marie-Claire, Elle à table, Marie-Claire Maison, La Revue Automobile...
- **Des livres.**
- **Le magazine de bord Arc-en-Ciel.**
- **La Boutik Caraïbes.**

Cette sélection de titres n'a pas été définie au hasard. Elle reflète le choix des clients les plus fidèles à Air Caraïbes qui ont répondu à un questionnaire sur les lectures qu'ils aimeraient trouver à bord. Vos clients lisent donc à bord leur journal ou leur magazine préféré !

La liste des titres de presse proposés est également mise à jour régulièrement en fonction des taux de lecture.

iZi PRESS en téléchargement

Air Caraïbes propose le téléchargement de titres de presse sur iPad, Androïd, Mac et PC, 48h avant le vol prévu et jusqu'à l'heure du départ sur les vols transatlantiques et régionaux. Ainsi, votre client peut lire quand il le souhaite les titres qu'il a téléchargés, aussi bien à bord que chez lui par exemple. Le nombre de titres à télécharger varie selon le statut de votre client :

Sur le réseau transatlantique :

- Passagers Préférence Gold et Diamant* : téléchargement de 21 titres.
- Passagers Préférence Silver, Silver Plus et carte Étudiants 18-25 : téléchargement de 4 titres au choix par trajet.
- Autres passagers sans carte de fidélité : téléchargement de 2 titres au choix par trajet (une nouvelle occasion de proposer Préférence à vos clients !).

*Si ces passagers voyagent en classes Madras ou Caraïbes, ils bénéficient aussi d'un iPad mini remis à bord.

Sur le réseau régional :

- Passagers Préférence Gold et Diamant : téléchargement de 4 titres au choix par trajet.
- Passagers Préférence Silver Plus : téléchargement de 2 titres.

Comme son nom l'indique, **iZi PRESS** est facile d'utilisation et permet à vos clients de télécharger leur presse avant de partir :

- 1 Ils téléchargent l'application iZipress (sur l'App Store ou Google Play).
- 2 Une fois l'application téléchargée, il leur suffira de l'ouvrir et de rentrer leur n° de PNR du vol concerné et leur n° de carte Préférence. A noter qu'ensuite l'application les reconnaitra automatiquement à l'ouverture et que seul le n° de PNR devra être rentré.
- 3 En fonction du nombre de titres alloués par leur statut Préférence, les passagers choisissent alors librement leurs journaux ou magazines préférés dans la bibliothèque iZipress... le téléchargement ne prend que quelques minutes !

PARTENARIATS EN CODE SHARE D'AIR CARAÏBES

Frenchbee 

CORSAIR 

 AIGLE AZUR

► PLUS DE DESTINATIONS, PLUS DE FRÉQUENCES, PLUS DE FLEXIBILITÉ

Air Caraïbes a passé des accords de partenariat (code share) avec les compagnies French bee, Corsair et Aigle Azur.

A ce titre, vous pouvez proposer à votre client d'acheter un billet d'avion Air Caraïbes et de voyager à bord d'un avion de ces compagnies (et inversement selon l'accord).

Avec ces accords, Air Caraïbes offre à vos clients la possibilité d'emprunter aussi les vols de ces compagnies et d'avoir accès aux meilleurs tarifs en combinant sur un même billet, un vol opéré par ces compagnies et un autre par Air Caraïbes.

Ils disposent ainsi d'un choix plus large en termes de destinations, d'horaires et de fréquences.

► COMMENT IDENTIFIER AVEC QUELLE COMPAGNIE LE CLIENT VOYAGE ?

L'information des passagers est primordiale dans le cadre d'un code share afin que ceux-ci soient correctement informés lors de l'achat de leur billet. La responsabilité de cette information repose uniquement sur l'agence ayant vendu le billet.

En cas de doute, il suffit de vérifier sur la réservation les éléments suivants :

- S'il est mentionné « vol opéré par French bee ou Corsair ou Aigle Azur » ou « vol opéré par Air Caraïbes » lors de la réservation, grâce au format DO + ligne de vol.
- Le n° de vol :
 - si ce dernier comporte 4 chiffres (ex. TX5926 / TX6700) ce vol est exploité par la compagnie partenaire.
 - si le vol est composé de 3 chiffres (ex : TX540), c'est un vol Air Caraïbes.

Il est important d'indiquer clairement à vos clients qu'ils doivent se rendre en zone d'enregistrement de la compagnie opérant le vol (exemple : le client voyageant à bord d'un vol opéré par Air Caraïbes doit se rendre dans sa zone d'enregistrement).

► CAS SPÉCIAUX

Certains services ne sont pas disponibles sur les vols proposés en code share (civières, kits O2, UM...). Il convient de contacter le Help Desk selon la demande.

En cas de demande sur un vol en code share, le service cas spéciaux de la compagnie Operating est automatiquement informé via une remarque qui lui est transmise en SSR dans le dossier.

A SAVOIR SELON L'ACCORD DE CODE SHARE :

- soit Air Caraïbes vend le billet sous son propre n° de vol (compagnie marketing) et la compagnie partenaire opère le vol (compagnie operating).
- soit Air Caraïbes opère le vol (compagnie opérating) et la compagnie partenaire vend le billet sous son propre n° de vol (compagnie marketing).

	Frenchbee	CORSAIR	AIGLE AZUR
Code IATA compagnie	BF	SS	ZI
Destinations proposées en code share	<ul style="list-style-type: none"> • Punta Cana (République dominicaine) • Saint-Denis (La Réunion) • Papeete (Polynésie française) • San Francisco (Californie) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pointe-à-Pitre (Guadeloupe) • Fort-de-France (Martinique) • La Havane (Cuba) 	<ul style="list-style-type: none"> • Moscou (Russie) • Berlin (Allemagne) • Milan (Italie) • Porto, Faro et Funchal (Portugal) • Beyrouth (Liban) • Bamako (Mali) • Alger (Algérie)
Remontée programme	TX+4 chiffres <i>Ex. TX6700</i>	TX+4 chiffres <i>Ex. TX5926</i>	TX+4 chiffres
Classes de réservation	 Economique > Eco Blue tarif Smart  Premium Economy > Premium Blue	 Economique > Horizon	 Economique  Premium Economy  Affaires
Cas spéciaux	✓	✓	✓
PROGRAMME DE FIDÉLITÉ PRÉFÉRENCE			
C'est le programme de fidélité de la compagnie qui vend le billet qui s'applique			
Cumul de miles Préférence avec un billet d'avion Air Caraïbes	✓	✓	✗
Avantages liés à Préférence (achat billets prime, excédents bagages, surclassement, accès salons privés...)	✗ Avenir	✗	✗
Avantages des passagers Gold et Diamant sur présentation de la carte Préférence sur les vols opérés par les compagnies partenaires	1 bagage supplémentaire de 23 kg en classe économique	<ul style="list-style-type: none"> • Diamant : accès salons privés selon disponibilités + enregistrement et livraison des bagages prioritaires • Gold et Diamant : 1 bagage supplémentaire de 23 kg. 	✗
AUTRES AVANTAGES ET SERVICES			
Tarif abonné	✗	✗	✗
VIP Services	✓	✗	✗
POLITIQUE BAGAGES			
C'est la politique bagage de la compagnie opérant le vol qui s'applique			
Bagages en soute	<ul style="list-style-type: none"> • 1 bagage de 23 kg en classe Économique • 2 bagages de 23 kg en classe Premium Economy 	1 bagage de 23 kg	Accord de bagage selon la destination de départ
Bagages en cabine	1 bagage de 12 kg en classes Économique et Premium Economy	1 bagage de 12 kg (accessoire inclus)	

TGV AIR

LE TRIO GAGNANT POUR LA PROVENCE ET LA BELGIQUE

Air Caraïbes et SNCF proposent à vos clients une solution simple : **TGV AIR**, combinant "TGV + navette + avion".
(valable dans les 2 sens de trajet)



TGV AIR en code share avec nos compagnies partenaires c'est possible !

Frenchbee  **CORSAIR** 



TGV AIR leur permet d'acheter en une seule fois l'ensemble du voyage incluant un vol de notre compagnie précédé et / ou suivi d'un acheminement en TGV au départ ou à l'arrivée de **Massy TGV, la gare la plus proche de l'aéroport de Paris Orly. Des navettes gratuites**, dont les horaires sont coordonnés avec les arrivées des trains, assurent le transfert des passagers entre cette gare et Paris Orly.

Vous pouvez proposer **TGV AIR** à vos clients, sur les parcours qui relient la gare de Massy TGV aux 19 gares suivantes : **Aix-en-Provence TGV, Angers St-Laud, Avignon TGV, Bordeaux St-Jean, Bruxelles Midi, Champagne TGV, Le Mans, Lille-Europe, Lorraine TGV, Lyon Part-Dieu, Marseille St-Charles, Montpellier St-Roch, Nantes, Nîmes, Poitiers, Rennes, St-Pierre-des-Corps (Tours), Strasbourg, Valence TGV.**

Vous n'avez pas besoin d'être agréé SNCF pour vendre ces billets combinés, les tronçons effectués en train apparaissent sur Amadeus sous numéro de vol Air Caraïbes.

► LES AVANTAGES DE TGV AIR

SIMPLICITÉ

- Plus besoin d'acheter séparément un billet d'avion et un billet de train.
- Un seul interlocuteur en cas de modification (soumise à conditions) du parcours.
- Un gain de temps avec l'émission des 2 parcours en une seule fois.
- Un transfert simple de 30 min. en moyenne entre la gare de Massy TGV et Paris Orly.

SÉCURITÉ

- Réservation sans frais assurée sur le prochain train ou vol disponible en cas de retard de l'avion ou du TGV.
- Prise en charge d'une nuit d'hôtel si nécessaire (sauf cas de force majeure).
- Des garanties plus sécurisantes : moins d'après-ventes et de réclamations clients à gérer.

Le produit Air Caraïbes - TGV AIR est référencé auprès de nombreux tour-opérateurs. N'hésitez pas à le demander pour vos clients à vos interlocuteurs habituels.

SÉRÉNITÉ

- Possibilité pour le client de se présenter au comptoir **TGV AIR** de sa gare jusqu'à 20 min. avant le départ pour récupérer son billet de train.
- Retrait des documents de voyage possible la veille au soir du départ au comptoir **TGV AIR** de la gare de départ.
- Le billet électronique est disponible sur toutes les lignes.
- Enregistrement des bagages facilité avec un comptoir **TGV AIR** dédié à Paris Orly.
- Procédures de récupération des billets et d'enregistrement valables dans les 2 sens Province <> Caraïbes.

ÉCONOMIE

Il est plus pratique et la plupart du temps plus avantageux de choisir le billet combiné Air Caraïbes - SNCF, que d'acheter séparément un billet de train, un billet d'avion et un transfert. Vous pouvez proposer à vos clients une formule où tout est compris !

CHOIX

Des horaires de vols aménagés pour proposer à vos clients le plus grand nombre de correspondances au départ ou vers 19 gares TGV.

OFFREZ DE LA SÉRÉNITÉ À VOS CLIENTS AVEC TGV AIR

► COMMENT ÇA MARCHE ?

Dans le sens Province > Caraïbes

- A sa gare de départ, le passager devra retirer son billet de train au comptoir **TGV AIR** dès la veille au soir ou au plus tard 20 min. avant le départ du train.
- Le passager pourra composer son billet jusqu'à 2 min. avant la fermeture des portes (limite SNCF).
- Une fois arrivé à la gare de Massy TGV, il suivra le fléchage en direction de la navette TGV AIR. Cette dernière assurera son transfert gratuitement jusqu'à Paris Orly en porte C (départ coordonné avec l'arrivée des TGV).
- Arrivé à l'aéroport de Paris Orly, le passager se rendra au comptoir **TGV AIR** qui lui est réservé pour enregistrer ses bagages. Il devra se munir de son mémo voyage et de sa pièce d'identité.
- Le billet d'avion du passager n'est validé que lorsqu'il a effectué son voyage en train.

Dans le sens Caraïbes > Province

- Le passager devra se présenter au comptoir **Air Caraïbes - TGV AIR** de son aéroport de départ pour retirer sa carte d'embarquement, son coupon pour la navette **TGV AIR** et enregistrer ses bagages.
- A son arrivée à l'aéroport de Paris Orly, il devra récupérer ses bagages et prendre la navette **TGV AIR** stationnée en porte C, qui le conduira gratuitement à la gare de Massy TGV.



- A son arrivée, rendez-vous au comptoir n°2 **TGV AIR** muni de son mémo voyage et de sa pièce d'identité. Son billet de train lui sera remis et devra être composté jusqu'à 2 min. avant le départ du train.
- Il n'est validé que lorsqu'il a effectué son voyage en avion.

De / vers la gare de Bruxelles Midi

- Les passagers **TGV AIR** au départ de la gare de Bruxelles Midi sont accueillis dans la zone "Departure Today" avec un statut prioritaire.
- Pour les passagers de / vers la gare de Bruxelles Midi, un changement de train n'excédant pas 40 min. est effectué à la gare de Marne-la-Vallée Chessy TGV ou Paris Charles-de-Gaulle TGV sur le même quai.

► MÉMO TGV AIR

Réservations :

- Les réservations de train et d'avion doivent être faites simultanément. Il n'est pas possible de réserver dans un 1^{er} temps le vol et d'ajouter le parcours en train par la suite.
- Tarification automatique de bout en bout (train+vol).
- Les correspondances de / vers la Province doivent impérativement être proposées sur le même dossier en pré et post-acheminement du vol transatlantique d'Air Caraïbes.
- Pour la réservation des parcours en train, les codes villes ou aéroports peuvent être utilisés.
- Réductions SNCF non applicables.
- Les réservations **TGV AIR** sont possibles jusqu'à 24h avant le départ.

Cabines de transport :

- Vol en classe Madras : les passagers voyagent en 1^{ère} classe TGV (en classe J).
- Vol en classes Caraïbes et Soleil : les passagers voyagent en 2^{nde} classe TGV (en classe M).

Particularités :

- **Franchise bagages en soute** : c'est la franchise bagages qui s'applique en fonction de la classe :
 - 2 bagages de 32 kg en Madras
 - 2 bagages de 23 kg en Caraïbes
 - 1 bagage de 23 kg en Soleil (tarifs Smart et Flex).Consultez le mémo technique pour plus d'informations.
- **Stop** : 24h maximum à Paris.
- Pour un trajet en train effectué la veille du départ de l'avion, **Air Caraïbes ne prend pas en charge les frais d'hébergement**. Les passagers devront se présenter le lendemain matin soit directement à l'enregistrement de leur vol (au minimum 1h avant le départ) soit en

gare de Massy TGV afin de prendre la navette **TGV AIR** (au minimum 2h avant le départ de leur vol).

- Les **UM** et **UMZZ** ne peuvent pas bénéficier de **TGV AIR**.
- **TGV AIR est accessible aux passagers à mobilité réduite ou nécessitant une assistance** (qui sera mise à disposition depuis leur gare de départ jusqu'à leur sortie de la gare d'arrivée). Ils doivent se présenter 1h avant le départ du train pour une meilleure prise en charge.

Les informations ci-dessous doivent être obligatoirement indiquées dans les dossiers de réservation des passagers à mobilité réduite.

Format Amadeus : RM

- Date de naissance : JJ/MM/AAAA
- Coordonnées : n° de téléphone et mail
- Adresse du passager
- Préciser le handicap et les besoins du passager
- Chaise personnelle : oui / non et manuelle ou électrique
- Numéro de la carte d'invalidité + date validité
- Accompagnant : oui (nom, prénom, date de naissance) / non

- **Acceptation WCH** : le passager doit obligatoirement pouvoir s'asseoir sur un siège de train. Son fauteuil personnel doit être pliable et pouvoir être mis dans le «rack» du TGV. Attention : les chaises volumineuses et non-pliables ne sont pas acceptées.
- **Animaux** : les passagers peuvent voyager avec des animaux en cabine (PETC) et en soute (AVIH) sur un parcours **TGV AIR**. Le règlement pour le transport de l'animal en train devra être effectué le jour du départ par le passager au comptoir **TGV AIR**.

LA MEILLEURE SOLUTION AIR-MER POUR DÉCOUVRIR LES ÎLES VOISINES !



navigAIR

Air Caraïbes et ses compagnies maritimes partenaires proposent à vos clients une solution simple pour voyager entre Paris et les îles :

AVION + NAVETTE + BATEAU.

(valable dans les 2 sens de trajet)

Nos destinations **navigAIR**

Destinations navigAIR	Codes gares maritimes	Gares maritimes en Guadeloupe	Compagnies maritimes partenaires
Marie-Galante Grand-Bourg	GBJ	Bergevin	
Les Saintes Terre-de-Haut	LSS	Trois-Rivières	
Dominique Roseau	DOM	Bergevin	





NavigAIR permet à vos clients d'acheter en une seule fois l'ensemble du voyage incluant un vol suivi et/ou précédé d'un acheminement en bateau.

► LES AVANTAGES DE NAVIGAIR

SIMPLICITÉ

- Plus besoin d'acheter séparément un billet d'avion et un billet de bateau.
- Un seul interlocuteur en cas de modification (soumis à conditions) du parcours ou d'horaires.
- Un gain de temps avec l'émission des 2 parcours en une seule fois (au plus tard 48h avant le départ).
- Un transfert simple aéroport <-> gare maritime.

SÉCURITÉ

- Réservation sans frais assurée sur le prochain bateau ou vol disponible en cas de retard de l'avion ou du bateau.
- Prise en charge d'une nuit d'hôtel si nécessaire (sauf cas de force majeure).

SÉRÉNITÉ

- Possibilité de se présenter au comptoir de la compagnie maritime (navigAIR) de la Dominique, des Saintes ou de Marie-Galante jusqu'à 20 min. avant le départ du bateau.
- À l'aéroport Guadeloupe Pôle Caraïbes, l'enregistrement des bagages est facilité avec un comptoir en zone de traitement prioritaire.

ÉCONOMIE

- Choisir le billet combiné navigAIR est plus avantageux et plus pratique, que d'acheter séparément un billet d'avion, un billet de bateau et un transfert.
- Avec la formule navigAIR tout est compris !



navigAIR

► COMMENT ÇA MARCHE ?

Dans le sens Paris > îles

- À l'aéroport de Paris Orly, le passager retire sa carte d'embarquement pour le vol et son voucher à échanger **au comptoir de la compagnie maritime (navigAIR)**.
- Arrivé à l'aéroport Guadeloupe Pôle Caraïbes, le passager récupère ses bagages et suit la signalétique **navigAIR**. La navette **navigAIR** est située **en porte A, sortie n°3** (près de la pharmacie et de l'escalier). Cette navette assure son transfert gratuit jusqu'à la gare maritime (départ coordonné avec le départ des bateaux).
- Arrivé à sa gare maritime, le passager doit se rendre **au comptoir de la compagnie maritime (navigAIR)** pour retirer son billet de bateau, muni de son voucher, de son mémo voyage et de sa pièce d'identité. Le billet de bateau n'est validé que lorsqu'il a effectué son voyage en avion.

Dans le sens îles > Paris

- Le passager doit se présenter **au comptoir de la compagnie maritime (navigAIR)**, muni de son mémo voyage et de sa pièce d'identité, pour récupérer son billet de bateau.
- Arrivé à sa gare maritime, il récupère ses bagages et prend la navette **navigAIR** gratuite qui l'emmène à l'aéroport.
- Arrivé à l'aéroport, il doit suivre la signalétique **navigAIR**. Il retire sa carte d'embarquement et enregistre ses bagages sur le vol à destination de Paris Orly. Son billet d'avion n'est validé que lorsqu'il a effectué son voyage en bateau.

► MÉMO NAVIGAIR

Réservations :

- Les réservations d'avion et de bateau doivent être faites simultanément. Il n'est pas possible de réserver dans un 1^{er} temps le vol et d'ajouter le parcours en bateau par la suite.
- Tarification automatique de bout en bout (avion + bateau).
- Les correspondances de / vers les îles (Dominique, Les Saintes, Marie-Galante) doivent être proposées sur le même dossier en pré et post-acheminement du vol transatlantique d'Air Caraïbes.
- Réductions de la compagnie maritime non applicables.
- Les réservations **navigAIR** sont possibles jusqu'à 48h avant le départ.
- Classe de réservation pour le bateau quelque soit la classe de transport du vol (Madras, Caraïbes, Soleil) : M

Particularités :

- **Franchise bagages en soute** : c'est la franchise bagages qui s'applique en fonction de la classe :
 - 2 bagages de 32 kg en Madras
 - 2 bagages de 23 kg en Caraïbes
 - 1 bagage de 23 kg en Soleil (tarifs Smart et Flex).Consultez le mémo technique pour plus d'informations.
- **Stop** : pas de stop à Pointe-à-Pitre, vendable uniquement de bout en bout.
- Les **UM** et **UMZZ** ne peuvent pas bénéficier de **navigAIR**.
- **NavigAIR est accessible aux passagers à mobilité réduite ou nécessitant** une assistance (qui sera mise à disposition depuis leur point de départ jusqu'à leur point d'arrivée). La compagnie maritime offre une assistance gratuite en gare maritime pour tout voyageur en faisant la demande :
 - déficient mental ;

- voyageur sourd ou malentendant ;
- voyageur aveugle ou malvoyant ;
- voyageur âgé ou ayant des difficultés à se déplacer ;
- femmes enceintes et / ou avec bébé. Les passagers doivent demander cette assistance au comptoir de départ de la compagnie maritime ou à Air Caraïbes si le vol précède la prestation maritime.

Les personnes handicapées civiles détentrices d'une carte mentionnant un taux d'invalidité d'au moins 80% peuvent voyager en bateau avec un chien guide d'aveugle ou d'assistance, (accepté gratuitement et sans billet sur le bateau).

Transfert aéroport > gare maritime : les passagers doivent par contre être en mesure de monter dans la navette pour se rendre à leur siège.

- **Acceptation WCH** : le passager doit obligatoirement pouvoir s'asseoir sur un siège (bateau et navette). Son fauteuil personnel doit être pliable et pouvoir être mis dans le compartiment à bagages. Seuls les fauteuils dont la largeur est inférieure à 75 cm en position dépliée et la longueur inférieure à 120 cm sont acceptés.
 - **WCHC** : Non acceptée. Pas de transport de passagers en assistance complète.
 - **WCHR** : Transport possible. 2 maximum.
 - **WCHS** : Transport possible. 1 maximum.Les réservations des WCH doivent être faites obligatoirement au plus tard 72h avant le départ.
- **Bagages hors format** : non acceptés.
- **Animaux** : les passagers peuvent voyager avec des animaux en cabine (PETC) et en soute (AVIH – 1 maximum de 100 cm de longueur) sur un parcours **navigAIR**. Le règlement pour le transport des animaux devra être effectué par le passager le jour du départ au comptoir Air Caraïbes.

GROUPES ET INCENTIVE

de 10 à 150 passagers

Pour obtenir un devis personnalisé, rien de plus simple, transmettez-nous votre demande directement en ligne via notre site Internet **aircaraibes.biz** - onglet «Cotation Groupes».

► LES AVANTAGES DE NOTRE MODULE DE COTATION ET DE RÉSERVATION GROUPES EN LIGNE :

- Des cotations et un contrat établis instantanément.
- Un module permettant d'obtenir les meilleurs tarifs avec un comparatif à + ou - 3 jours et d'effectuer vos réservations en ligne.
- La gestion de vos dossiers est effectuée et suivie par notre Pôle Loisirs.
- Le versement d'un acompte de 20% demandé pour les agences non IATA.
- La transmission des noms des passagers jusqu'à D-15.
- Le versement du solde et l'émission à D-7.

Vous pouvez également nous transmettre votre demande par e-mail à groupes.paris@aircaraibes.com

**NavigAIR en groupe,
c'est possible !**

**TGV AIR en groupe,
c'est possible !**

Les groupes (de 10 à 50 passagers) sont acceptés sur les parcours TGV AIR (soumis à quotas).

Pour plus de renseignements, n'hésitez pas à contacter notre Pôle Loisirs au +33 (0)1 47 83 80 88 et par e-mail : groupes.paris@aircaraibes.com.



► QUELLES INFORMATIONS SONT NÉCESSAIRES ?

- Le parcours.
- Le nombre de passagers qui souhaitent voyager.
- Le cas échéant, préciser le nombre d'enfants et de bébés dans le groupe.
- Les dates aller et retour du voyage.
- Indiquer si le groupe est flexible sur les dates pour éventuellement bénéficier de meilleurs tarifs que ceux disponibles à la date demandée.
- Vos coordonnées complètes.
- Le type de confort souhaité :



AFFAIRES



PREMIUM
ECONOMY



ÉCONOMIQUE



► NOS ENGAGEMENTS

RÉACTIVITÉ

Air Caraïbes s'engage à vous apporter une réponse par e-mail sous 48h, à réception de votre demande de devis.

SOUPLESSE

Air Caraïbes vous proposera de décaler les dates de séjour sur 2 ou 3 jours si votre groupe peut alors voyager dans des conditions encore plus économiques. Vous avez l'assurance d'une offre compétitive et personnalisée.



FIDÉLITÉ

Préférence
Abonnement





LE PROGRAMME DE FIDÉLITÉ D'AIR CARAÏBES

▶ AVANTAGES

- **Gratuit** et **très simple** d'utilisation.
- Accessible à tous dès **l'âge de 2 ans**.
- **3 000 miles de bienvenue offerts** après le 1^{er} vol.
- **Cumul de miles** à chaque vol effectué sur les lignes Air Caraïbes.
- Réception de la carte Préférence personnelle **dès le 1^{er} aller-retour** enregistré sur le compte.
- Echange de miles contre des **billets prime***, des **surclassements**, des **VIP Services** et des **excédents bagages non taxés**.
- **Possibilité d'offrir les avantages** auxquels le porteur a droit à la personne de son choix.
- Conservation des miles obtenus **pendant 3 ans à la date du dernier vol enregistré**.
- Achat de miles supplémentaires possible.
- Toutes les démarches peuvent être réalisées directement en ligne sur **aircaraibes.com** après création d'un espace perso pour le client : inscription et ouverture de compte, réservation des billets prime et régularisation des miles.
- Après l'adhésion, un billet d'avion A/R acheté sur le réseau transatlantique donne droit à un **billet prime A/R sur le réseau régional***.
- **Outil efficace de fidélisation** de vos propres clients.
- **Inscription rapide** de vos clients directement sur notre site **aircaraibes.biz**.

PENSE-BÊTE

- **Attente de 72h minimum** pour introduire le n° de carte dans le GDS après l'adhésion.
- **Introduction systématique du n° de carte** dans le dossier de réservation.
Format Amadeus : **FFNTX - n° de carte**

Barème de miles pour les surclassements

Classe d'origine	Classe souhaitée pour le surclassement	Entre 6 mois et la veille du départ	Le jour du départ 
	▶ 	20 000 miles	12 000 miles 18 000 miles <small>Pour Port-au-Prince, Saint-Domingue, Punta Cana, San Salvador (Bahamas).</small>
	▶ 	45 000 miles	35 000 miles
	▶ 	60 000 miles	45 000 miles

Les demandes de surclassement se font par téléphone de 6 mois à la veille du départ ou directement au comptoir de vente en escale le jour du départ (selon disponibilités).

* Les taxes d'aéroport et de surcharge carburant sont à la charge du passager. Elles varient selon les destinations et les aéroports et doivent être réglées à l'émission du billet.

Barème de miles pour les VIP Services (hors)

VIP Services	Barème de miles
	12 000 miles
	5 000 miles
	5 000 miles
	5 000 miles (duo) 6 000 miles (issue de secours / 1 ^{er} rang)
	5 000 miles
	5 000 miles

Barème de miles pour les excédents bagages

Réseaux	Excédent bagages	Barème de miles
Vols long-courrier	1 bagage de 23 kg	12 000 miles 
	Dépassement en poids jusqu'à 32 kg / bagage	10 000 miles
Vols moyen-courrier	1 bagage de 23 kg	10 000 miles
	Dépassement en poids jusqu'à 32 kg / bagage	8 000 miles
Vols court-courrier	1 bagage de 23 kg	2 000 miles
	Dépassement en poids jusqu'à 32 kg / bagage	1 500 miles

- Les primes d'excédents bagages sont disponibles pour un trajet aller simple et peuvent être demandées le jour du départ à l'aéroport.

MEMO PRÉFÉRENCE

Comment les miles sont-ils cumulés :

Le client doit communiquer son n° de carte de fidélité au moment de la réservation ou au plus tard le jour du départ, lors de l'enregistrement des bagages, afin que les miles soient enregistrés sur son compte.

Il appartient au passager, après le voyage, de vérifier son compte, soit sur le site Internet de la compagnie aircaraibes.com, soit en contactant le service Préférence.

Extramiles :

Le passager ayant cumulé des miles et désireux de réserver un billet prime, peut accéder à une classe de réservation plus disponible moyennant un barème de miles plus élevé.

Achat de miles :

Le client peut acheter des miles supplémentaires afin de bénéficier de billets prime, de VIP Services ou d'excédents bagages. Pour acheter des miles, il peut contacter le service Préférence et communiquer son n° de compte Préférence.

Achat possible par tranche de 2 000 miles (minimum d'achat) = 40€. Pas de plafond maximum.

Mode de règlement : carte bleue uniquement.

L'achat de miles ne permet pas de prolonger la validité des miles et de passer au statut supérieur. Les miles achetés ne peuvent pas être remboursés.

Régularisation des miles :

Votre client peut régulariser ses miles en ligne en allant directement sur son compte sur aircaraibes.com ou contacter le service Préférence.

Air Caraibes prend en compte les voyages passés de 6 mois maximum dans la limite de 3 mois avant la date de l'adhésion.

Le détenteur d'un compte ne peut pas donner ses miles à une autre personne. Par contre, s'il a suffisamment de miles pour avoir le droit à un avantage, il peut faire profiter à une autre personne de cet avantage.

Réservation des billets prime :

Le client doit se rendre sur le site Internet de la compagnie aircaraibes.com. Il suffit d'indiquer le n° de carte du détenteur du compte et son mot de passe, d'indiquer le nom et prénom du voyageur s'il est différent du détenteur du compte. Il est possible de réserver jusqu'à 4 personnes à partir d'un même compte. Les réservations de billets prime en ligne sont exonérées de frais de service.

Il peut également réserver ses billets prime par téléphone (avec frais de dossier), en contactant le service Préférence.

CONTACTS PRÉFÉRENCE

Service Préférence Silver, Silver+ et Etudiants 18-29

- Du lundi au vendredi de 9h à 18h
Tél. : 0 820 830 832*

Service Préférence Gold, Diamant, Flexil Pro (Call VIP)

- Du lundi au vendredi de 9h à 18h
Tél. : 0820 000 470*

* (0,12 €/min. Tarif en vigueur depuis un poste fixe en France susceptible d'être modifié).

CARTES DE FIDÉLITÉ GRATUITES

NIVEAUX	 ÉTUDIANTS 18-29	 PRÉFÉRENCE SILVER	 PRÉFÉRENCE SILVER PLUS	 PRÉFÉRENCE GOLD	 PRÉFÉRENCE DIAMANT
LES + STATUTS SUR LE TRANSATLANTIQUE					
Conditions	Obtention pour les 18-29 ans	De l'adhésion à 9 999 Miles (hors bonus) ou 9 vols sur les 12 derniers mois	10 000 miles ou 10 vols sur les 12 derniers mois (hors bonus)	40 000 miles ou 25 vols sur les 12 derniers mois (hors bonus)	90 000 miles ou 80 vols sur les 12 derniers mois (hors bonus)
Validité	30 ans	✗		1 an	
Bonus miles	25%	✗	✗	50%	75%
Tarifs abonnés sans achat de carte	✗	✗	✗	✗	✓
Frais de service offerts (billets prime et payants)	✗	✗	✗	✗	✓
Modification sans frais des billets prime	✗	✗	✗	✓	✓
Priorité sur liste d'attente et enregistrement	✗	✗	✗	✓	✓
Garantie d'une disponibilité de siège en plein tarif sur vols complets en Soleil (Y) et Caraïbes (W) – 1 siège par vol	✗	✗	✗	✓	✓
Gratuité sur la réservation des sièges en tarifs Basic et Smart	✗	✗	Avec un accompagnateur si dans le même PNR	Avec un accompagnateur si dans le même PNR	Avec un accompagnateur si dans le même PNR
Comptoir dédié Madras	✗	✗	✗	✓	✓
Comptoir dédié Caraïbes	✗	✗	✓	✗	✗
Numéro de téléphone dédié Accès Call VIP	✗	✗	✗	✓	✓
Traitement en priorité en cas d'irrégularités	✗	✗	✗	✓	✓
 offert en 	✗	✗	✗	✓	✓
 offert en 	✗	✗	✗	✓	✓
 offert en   (selon disponibilités)	✗	✗	✗	✓	Avec un accompagnateur au choix
 offert en  	✗	✗	✗	Avec un accompagnateur si dans le même PNR	Avec un accompagnateur si dans le même PNR
iZi PRESS en téléchargement	Transatlantique : 4 titres au choix par trajet	Transatlantique : 4 titres au choix par trajet	Transatlantique : 4 titres au choix par trajet Régional : 2 titres	Transatlantique : 21 titres au choix par trajet Régional : 4 titres au choix par trajet	Transatlantique : 21 titres au choix par trajet Régional : 4 titres au choix par trajet
Invitations aux événements d'Air Caraïbes et ses partenaires (selon disponibilités)	✓	✗	✗	✓	✓

NIVEAUX	ÉTUDIANTS 18-29	PRÉFÉRENCE SILVER	PRÉFÉRENCE SILVER PLUS	PRÉFÉRENCE GOLD	PRÉFÉRENCE DIAMANT
LES + BAGAGES SUR LE TRANSATLANTIQUE Franchise bagage(s) supplémentaire(s). Applicable uniquement sur les vols directs opérés par Air Caraïbes (hors code share). Pas de bagage supplémentaire sur les vols en correspondance.					
 1 bagage supplémentaire de 23 kg	✓	✗	✓	✓	✓
 Un 3^{ème} bagage de 23 kg	✗	✗	✗	✓	✓
 Un 3^{ème} bagage de 32 kg	✗	✗	✗	✓	✓
Enregistrement et livraison prioritaire des bagages	✗	✗	✗	✓	✓

Avantages des passagers Gold et Diamant en classe économique sur les vols opérés en code share avec nos compagnies partenaires :

Frenchbee 

Les passagers Gold et Diamant bénéficient d'un bagage supplémentaire de 23 kg.

CORSAIR 

- Diamant : accès salons privés selon disponibilités, enregistrement et livraison des bagages prioritaires.
- Gold et Diamant : 1 bagage supplémentaire de 23 kg.





Carte Étudiants 18-29
MENTION TRÈS BIEN
SUR LES AVANTAGES !

► AVANTAGES

Adhésion possible sur présentation d'une pièce d'identité et d'un justificatif prouvant le statut d'étudiant (certificat de scolarité ou carte étudiant).

Ces justificatifs devront être présentés chaque année pour le renouvellement de la carte étudiants.

- C'est gratuit, simple d'utilisation et accessible aux étudiants âgés de 18 à 29 ans.
- 4 500 miles de bonus de bienvenue offerts (1 500 miles de bonus de bienvenue pour les étudiants déjà adhérents au programme Préférence).
- Cumul de miles à chaque vol effectué sur les lignes Air Caraïbes, avec 25% de miles bonus.
- Échange de miles contre des billets prime*, des surclassements et des excédents bagages non taxés.
- Après l'adhésion, un billet acheté sur le réseau régional donne droit à un billet prime A/R sur ce même réseau**.
- Un bagage en soute supplémentaire de 23 kg en classe Soleil uniquement sur le réseau transatlantique (hors vols en code share et en correspondance).
- Un barème spécifique pour les billets prime (en classe Soleil sur le long-courrier et sur les lignes Fort-de-France <> Pointe-à-Pitre, Pointe-à-Pitre <> Saint-Martin et Fort-de-France <> Saint-Martin sur le court-courrier).
- 15% de réduction sur le prix du transport du fret au départ de Pointe-à-Pitre, Fort-de-France et Cayenne et 10% au départ de Paris (sur présentation du justificatif d'adhésion ou de la carte Étudiants 18-29 et de la pièce d'identité).

• iZi PRESS

Téléchargement de 4 titres au choix par trajet, 48h avant le vol prévu et jusqu'à l'heure du départ sur les vols transatlantiques.

- Possibilité d'offrir les avantages auxquels l'étudiant a droit à la personne de son choix (le barème spécifique étudiant n'est pas applicable aux primes offertes à un tiers).
- Conservation des miles obtenus pendant 3 ans à la date du dernier vol enregistré.

* Les taxes d'aéroport et de surcharge carburant sont à la charge du passager. Elles varient selon les destinations et les aéroports et doivent être réglées à l'émission du billet.

**Valable pour 1 vol A/R court-courrier sans bagage. Valeur du billet prime : 5000 miles = 4500 miles de bienvenue (nouvel adhérent uniquement) + 500 miles min. accumulés lors du 1^{er} voyage.

FORMAT AMADEUS PRÉFÉRENCE

Consultation du profil passager

Consultation du profil du passager Préférence → PDFF/TX - n° de carte

Insertion de la totalité du profil consulté dans un dossier → PT*

Rajout d'un n° de carte de fidélité dans un PNR

En création de PNR → FFATX - n° de carte

Après création du PNR → FFNTX - n° de carte

- GDS SABRE FFTX n° à 10 chiffres
- GDS GALILEO M.TX n° à 10 chiffres

Reconnaître le statut du passager à partir de son n° de carte

1 Reconnaître un adhérent Abonné Diamant → ADIA

Une fois le n° de carte inséré au PNR, 4 lettres apparaissent à la suite :

EXEMPLE

1. TEST/NOM MME
2. TX 510 Q 15NOV 7 ORYFDF HK1 1110 S 1210 1615 *1A/E*
3. AP n° de tél portable-M
4. TK OK11AUG/PARTX0119
5. *SSR FQTV TX HK/ TX8001624869/**ADIA**

2 Reconnaître un adhérent Diamant → DIAM ou ADIA

3 Reconnaître un adhérent Abonné Gold → AGOL

4 Reconnaître un adhérent Gold → GOLD

5 Reconnaître un adhérent Abonné Silver Plus → ASIP

6 Reconnaître un adhérent Silver Plus → SILP

7 Reconnaître un adhérent Abonné Silver → ASIL

8 Reconnaître un adhérent Silver → SILV

9 Reconnaître un adhérent Abonné Etudiant 18-25 → ASTU

10 Reconnaître un adhérent Etudiant 18-25 → STUD



Carte d'abonnement Flexil

UN CONCENTRÉ D'AVANTAGES !

Cible	Les voyageurs fréquents
Condition d'achat	Etre âgé de 12 ans minimum
Condition de la carte	Non remboursable
Prix (hors frais de service)	200 €
Frais de service Air Caraïbes	5 €
Validité	1 an
Réseau concerné	Valable sur tout le réseau
Réduction proposée sur le plein tarif	15% en   35% sur le régional
Bonus miles	50% sur le réseau régional
Priorité sur liste d'attente et enregistrement	✓
Comptoir dédié Abonné sur le réseau régional	à Pointe-à-Pitre et Fort-de-France
Comptoir Madras ou Abonné	✓
Traitement en priorité en cas d'irrégularité	✓
Modification sans frais des billets au tarif abonné + éventuel réajustement tarifaire	✓
Remboursement des billets sans frais	✓
Numéro de téléphone dédié Accès Call VIP	✓
Réservation en ligne sur l'espace abonné	✓
LES + BAGAGES	
Franchise bagage(s) supplémentaire(s). Applicable uniquement sur les vols directs opérés par Air Caraïbes (hors code share). Pas de bagage supplémentaire sur les vols en correspondance.	
 Un 3^{ème} bagage de 23 kg	✓
 Un 3^{ème} bagage de 32 kg	✓
Franchise bagages sur le réseau régional	1 bagage de 30 kg ou 30 kg répartis sur 2 bagages maximum

Pour toute question, vous devez contacter le service Préférence ou consulter notre site aircaraibes.biz pour souscrire cette carte pour votre client.

Procédure d'achat de la carte Flexil

Faire un EMD code DICB de 200 € - sans frais de service pour l'agence de voyages - avec nom, prénom, type de carte (Flexil) et n° de carte de fidélité (l'adhésion au programme de fidélité est obligatoire pour le passager), puis envoyer l'EMD par e-mail à : callvip.paris@aircaraibes.com.

Flexil **PRO**

Miles et crédits-voyage

La solution pour les entreprises qui veulent voyager plus et dépenser moins !

▶ AVANTAGES

- Une solution 100% internet.
- Un service valable sur tout le réseau Air Caraïbes.
- Une offre complète permettant à l'entreprise de gérer au mieux son budget en fonction de sa politique voyages.
- Des réductions tarifaires sous forme de crédits-voyage proposés dans toutes les classes.
- La possibilité de faire voyager la personne de son choix.
- La réservation gratuite du siège standard (hublot / couloir / milieu).
- Une souplesse dans les conditions d'utilisation : les billets sont modifiables sans frais et le client peut être recredité en cas d'annulation avant son départ.
- Le passager cumule des miles à chaque voyage.
- 50% de miles Préférence en plus pour le passager à chaque vol (uniquement sur le réseau régional).
- 2 bagages de 23 kg en classe Soleil.
- 30 kg de franchise bagages sur le réseau régional.

▶ COMMENT FONCTIONNE Flexil **PRO** ?

1 CRÉATION DU COMPTE FLEXIL PRO
aircaraibes.com - rubrique « Fidélité & abonnement »

2 ACHAT EN LIGNE DU CRÉDIT-VOYAGE
3 packs au choix adaptés aux besoins de l'entreprise

Crédits-voyage	Tarif unitaire ¹	Prix de vente ²
Flexil PRO 20	88 €	1 760 €
Flexil PRO 50	81,80 €	4 090 €
Flexil PRO 100	75,50 €	7 550 €

1 - Unité de crédit.

2 - TTC.

Tarifs et barèmes en vigueur à ce jour, modifiables sans préavis.

Validité des crédits Flexil Pro : 1 an à compter de la date d'achat et cumul de réductions non autorisé.

3 UTILISATION EN LIGNE DES CRÉDITS-VOYAGE

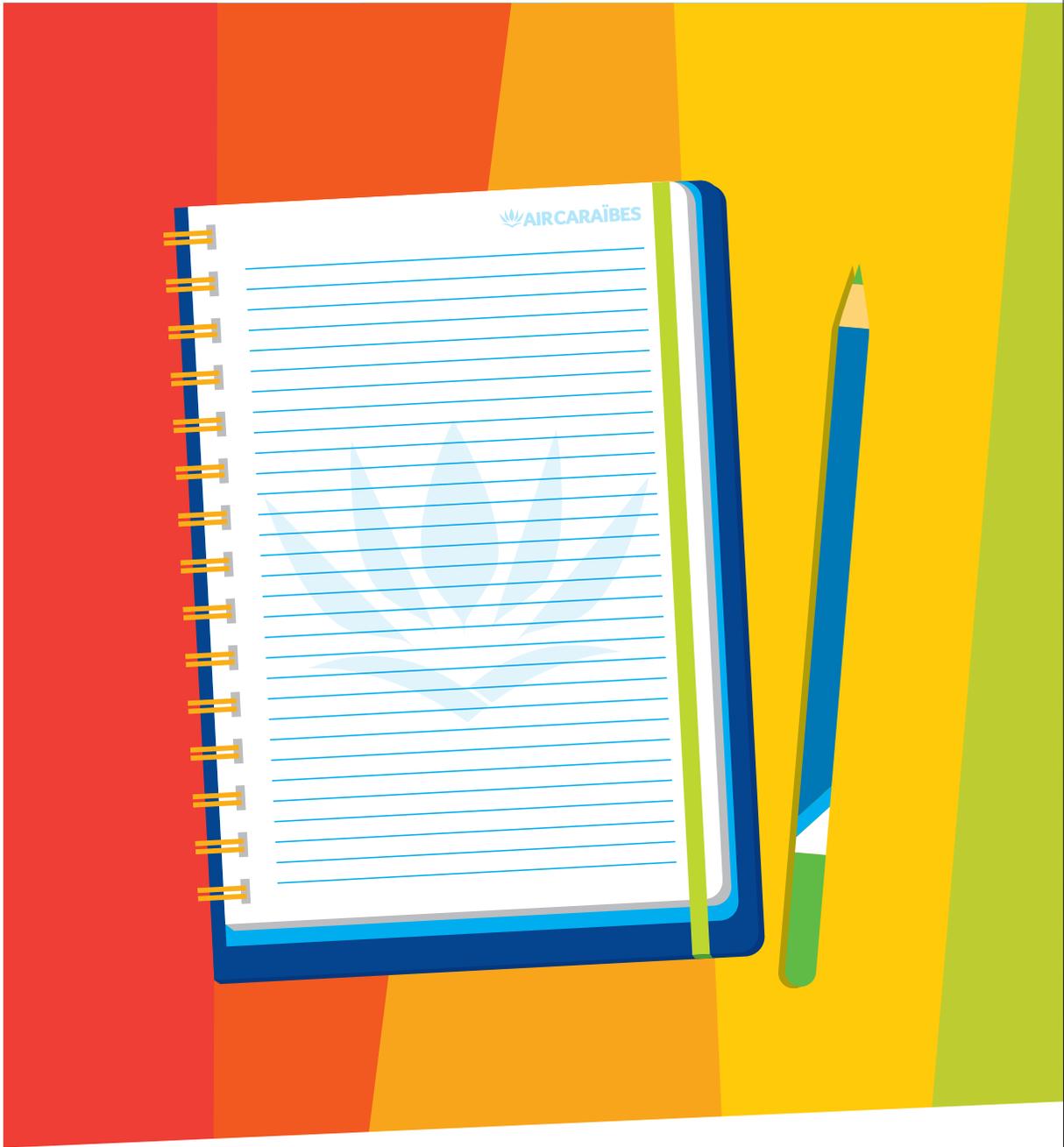
Barème sur le réseau transatlantique pour 1 vol aller-retour (de / vers Paris Orly) :

	CLASSE MADRAS		CLASSE CARAÏBES				CLASSE SOLEIL			
	Derniers sièges		Basse saison	Haute saison	Derniers sièges		Basse saison	Haute saison	Derniers sièges	
	Basse et haute saison				Basse saison	Haute saison			Basse saison	Haute saison
Guadeloupe Martinique	28	36	12	18	20	26	10	16	18	24
Guyane	30	40	14		22	28			12	
Saint-Martin	34	38		20	24	28	18	22	26	
Saint-Domingue Punta Cana Port-au-Prince	30	36	12	16	20	22	10	14	18	20
Cuba	28	36	12	16	20	22	10	14	18	20

Classes de voyage	Classes de réservation	Classes de réservation pour les derniers sièges
CLASSE MADRAS	C	J
CLASSE CARAÏBES	A	W
CLASSE SOLEIL	H	Y

Barème sur le réseau régional :

Vol depuis	Vers	Crédits-voyage	
		Aller simple	Aller-retour
Pointe-à-Pitre	Fort-de-France	2	3
	Sainte-Lucie		
	Saint-Martin (Grand Case)		
	Saint-Domingue		
Fort-de-France	Pointe-à-Pitre	3	2
	Sainte-Lucie		
	Saint-Martin (Grand Case)		
	Saint-Domingue		
Saint-Martin (Grand Case)	Pointe-à-Pitre	2	3
	Fort-de-France		
Saint-Domingue	Pointe-à-Pitre / Fort-de-France	4	7
Sainte-Lucie	Pointe-à-Pitre	1	2
	Fort-de-France		



MÉMO TECHNIQUE



MÉMO TECHNIQUE

INFORMATIONS SUR LES TYPOLOGIES DE CLIENTS SUR LE TRANSATLANTIQUE

Typologies		Âges	Classes concernées	Avantages	Codes / formats Amadeus	Bagages
BÉBÉS		0-2	  	<ul style="list-style-type: none"> • 80% de réduction sur le tarif adulte HT en classes Caraïbes et Madras (hors classe I). • 90% de réduction sur le tarif adulte HT en classe Soleil (hors classe I). 	NOM/PRENOM (INF/PRENOM/DOB)	10 kg dans toutes les classes en tarifs Smart et Flex + 1 poussette pliable (canne) ou 1 siège auto
ENFANTS	Enfant accompagné	2-11	  	<ul style="list-style-type: none"> • 25% de réduction sur le tarif adulte HT en classes Caraïbes et Madras. • Jusqu'à 33% de réduction sur le tarif adulte HT en classe Soleil sauf sur les lignes de / vers Saint-Domingue, Punta Cana, Port-au-Prince, La Havane, San Santiago de Cuba et San Salvador des Bahamas (jusqu'à 25%). 	NOM/PRENOM (CHD/DOB)	 1 x 23 kg  2 x 23 kg  2 x 32 kg en tarifs Smart et Flex
	Enfant non accompagné	4-11		<ul style="list-style-type: none"> • Tarif enfant + 50€ par sens uniquement en classe Soleil. Réservation en classes Y, M, K, H, L, Q, T. • Les UM ne sont pas autorisés sur les lignes de / vers Saint-Domingue, Punta Cana, Port-au-Prince, La Havane, Santiago de Cuba, San Salvador des Bahamas, les vols en correspondance, TGV AIR et navigAIR. 	UMNR NM1NOM/PRENOM (CHD/DOB) SRUMNR-AGE FDU+AGE	 1 x 23 kg en tarifs Smart et Flex
JEUNES	Jeune	12-24		<ul style="list-style-type: none"> • Avantages appliqués uniquement en classe Soleil (hors promotions classes U, O, X et R). • Modifiable sans frais + éventuel réajustement tarifaire. • Remboursable avec frais • Pas de minimum stay. • Tarifs OW. 	ZZ FDZZ+DOB	 2 x 23 kg
	Jeune avec assistance	12-16		<ul style="list-style-type: none"> • Tarif jeune + 50€ par sens à émettre sous forme d'EMD uniquement en classe Soleil. Réservation en classes Y, M, K, H, L, Q, T. • Modifiable sans frais + éventuel réajustement tarifaire. • Remboursable avec frais. • Pas de minimum stay. • Tarifs OW. • Les UMZZ ne sont pas autorisés sur les lignes de / vers Saint-Domingue, Punta Cana, Port-au-Prince, La Havane, Santiago de Cuba, San Salvador des Bahamas, les vols en correspondance, TGV AIR et navigAIR. 	UMZZ NM1NOM/PRENOM (U+AGE) FDZZ-AGE SRUMZZ-AGE	 2 x 23 kg
SENIORS	Senior	60 ans et +	 	<ul style="list-style-type: none"> • Modifiable sans frais + éventuel réajustement tarifaire. • Remboursable avec frais. • Pas de minimum stay. • Tarifs OW. 	CD FDCC	 1 x 23 kg  2 x 23 kg en tarifs Smart et Flex

Lieux d'émission : • Site Internet aircaraibes.com • Points de vente Air Caraïbes • Agences de voyages

SYNTHÈSE DES CLASSES DE RÉSERVATION SUR LE RÉSEAU TRANSATLANTIQUE

	BASIC	SMART	FLEX
CLASSE SOLEIL			
Y			✓
M		✓	✓
K		✓	✓
H		✓	✓
L		✓	✓
Q	✓	✓	✓
T	✓	✓	✓
N	✓	✓	
R	✓	✓	
X	✓	✓	
O	✓	✓	
U	✓	✓	
CLASSE CARAÏBES			
W			✓
S			✓
A		✓	✓
E		✓	✓
V		✓	
CLASSE MADRAS			
J, C, D, I			✓

SYNTHÈSE DES CLASSES DE RÉSERVATION SUR LE RÉSEAU RÉGIONAL

	BASIC	SMART	FLEX
X	✓	✓	
R	✓	✓	
N	✓	✓	
T	✓	✓	
Q	✓	✓	✓
L	✓	✓	✓
H	✓	✓	✓
K	✓	✓	✓
Y			✓

GROUPES DE TARIFS RÉSEAU TRANSATLANTIQUE ET RÉGIONAL

	Définitions	Conditions	Transatlantique	Régional
FF	Full Flex	Billet modifiable et remboursable sans frais avant et après départ + éventuel réajustement tarifaire. Non modifiable et non remboursable en cas de no show.	✓	✓
NC	Restrictive	Billet modifiable avec frais avant et après départ + éventuel réajustement tarifaire, non remboursable. Modifiable en cas de no show (sous conditions).	✓	✓
BC	Basic	Billet modifiable avec frais avant départ + éventuel réajustement tarifaire, non remboursable. Non modifiable en cas de no show.	✓	✓
ZZ	Tarif jeune	Billet modifiable sans frais avant et après départ + éventuel réajustement tarifaire, remboursable avec frais avant et après départ. Non modifiable et non remboursable en cas de no show.	✓	✗
CD	Tarif senior	Billet modifiable sans frais avant et après départ + éventuel réajustement tarifaire, remboursable avec frais avant et après départ. Non modifiable et non remboursable en cas de no show.	✓	✗
RP (Transatlantique) FLEX (Régional)	Tarif abonné	Billet modifiable et remboursable sans frais avant et après départ + éventuel réajustement tarifaire. Non modifiable et non remboursable en cas de no show.	✓	✓

Pour les vols week-end, la majoration de 10 € par segment est intégrée dans le tarif.

EMD

- Les codes EMD sont désormais disponibles sur les GDS Galiléo et Sabre.
- Délai d'émission obligatoire de 48h des EMD pour tous les services payants d'Air Caraïbes, sous peine d'annulation.
- En cas de modification du billet, il faut refaire la demande de service afin d'associer à nouveau les EMDS au billet (EMD Services).

LISTE DES CODES TARIFAIRES (FARE BASIS)

Des codes tarifaires sont valables sur tout le réseau d'Air Caraïbes pour une identification rapide des conditions liées aux billets vendus. Il est également important de se référer aux conditions figurant dans la note tarifaire.

Exemple de lecture d'une fare basis : NLNCR T

- 1^{ère} lettre = classe de réservation.
- 2^{ème} lettre = saisonnalité : **L** pour low season et **H** pour high season.
- 3^{ème} et 4^{ème} lettres = groupe de tarif : **NC** - Cf. tableau Groupes de tarifs.
- 5^{ème} et 6^{ème} lettres = type de billet : **RT** pour aller retour (**OW** pour aller simple).

MÉMO TECHNIQUE

HLE

La ponctualité des vols est l'une des principales attentes de vos clients et nous la partageons !

Horaires à garder à l'esprit pour partir en toute tranquillité !

HORAIRES	VOLS LONG-COURRIER	VOLS MOYEN-COURRIER	VOLS COURT-COURRIER
 HEURE DE DÉBUT DE L'ENREGISTREMENT	4h avant le départ	2h avant le départ	1h30 avant le départ
 HEURE LIMITE D'ENREGISTREMENT Au-delà, vos clients ne pourront plus s'enregistrer, ni déposer leurs bagages.	1h30 avant le départ	1h avant le départ	30 min. avant le départ
 HEURE LIMITE D'EMBARQUEMENT Après leur enregistrement, vos clients sont invités à se rendre directement en salle d'embarquement. Au-delà, ils ne pourront plus accéder à l'avion.	30 min. avant le départ	20 min. avant le départ	20 min. avant le départ
 HEURE DE DÉPART DU VOL	Heure indiquée sur les cartes d'embarquement		

- Alerte SMS en cas de retard des avions (à partir de 2h, sous réserve que vous ayez communiqué le numéro de portable de vos clients lors de la réservation).
Format Amadeus : AP n° de tél portable-M
- Les formalités d'enregistrement sont simplifiées pour les passagers en correspondance sur des vols Air Caraïbes (ex. transatlantique + régional) ou effectuant un vol aller-retour journée sur le réseau régional : une seule carte d'embarquement leur sera délivrée.



L'heure limite d'enregistrement est désormais fixée à 1h30 avant l'heure de départ des vols transatlantiques. Cette mesure est appliquée sur l'ensemble de notre réseau transatlantique, dans le but de faciliter chacune des étapes de voyage de vos clients jusqu'à leur départ, réguler les files d'attente conséquentes des départs à l'aéroport et leur offrir toujours plus de confort. Il est important de rappeler à vos clients de bien vérifier l'heure limite d'enregistrement indiquée sur leur billet électronique.

E-TICKETS

Les passagers se rendent directement à l'enregistrement bagages avec leur pièce d'identité. L'identifiant n'est pas obligatoire pour l'émission des billets électroniques.



BON À SAVOIR AU DÉPART D'ORLY !

- L'enregistrement de tous les vols est effectué en continu.
- Certains vols sont enregistrés à l'Arche, une zone d'enregistrement située à proximité du parking P6.
- Les passagers en classe Soleil s'enregistrent directement aux bornes libre-service et utilisent les déposes bagages automatiques.
- Les passagers des classes Madras et Caraïbes disposent d'un comptoir d'enregistrement prioritaire.
- Selon l'encombrement aéroportuaire, il arrive que nos avions stationnent sur une piste plus éloignée et que le temps d'embarquement soit ainsi plus long. Dans ce cas, il est important que vos clients se rendent le plus tôt possible en porte d'embarquement afin qu'ils puissent être acheminés par bus jusqu'à l'avion.

QUELQUES CONSEILS PRATIQUES POUR LE DÉPART DE VOS CLIENTS EN TOUTE SÉRÉNITÉ :

- L'enregistrement en ligne est fortement recommandé de 48h à 1h30 du départ du vol pour faciliter l'arrivée à l'aéroport, éviter les files d'attente et se rendre directement en porte d'embarquement.
- La réservation en ligne du siège de votre client s'il le souhaite.
- L'impression des étiquettes bagages possible directement en ligne sur le site aircaraibes.com.

CAS SPÉCIAUX

Codes pour l'assistance avec chaises roulantes (WCH) :

- **WCHR** : de l'enregistrement à la salle d'embarquement (le passager peut marcher seul).
- **WCHS** : de l'enregistrement à la porte de l'avion (le passager peut marcher seul mais a des difficultés dans les escaliers).
- **WCHC** : de l'enregistrement au siège de l'avion (le passager est dans l'impossibilité de se déplacer seul).

Si le passager voyage avec sa chaise roulante personnelle (placement obligatoire en soute), mettre en OSTX le type, le poids et les dimensions de cette dernière pour introduction par le service des cas spéciaux.

Codes des chaises roulantes personnelles :

- **WCMP** : chaise manuelle.
- **WCBD** : chaise électrique batterie sèche.
- **WCBW** : chaise électrique batterie humide.

La demande de fauteuil doit être faite dans le PNR 48h avant le départ en précisant la pathologie du passager.

Les passagers TGV AIR ayant besoin d'assistance doivent se présenter 1h avant le départ du train pour une meilleure prise en charge.



Conditions d'acceptation des fauteuils roulants électriques :

Acceptation des fauteuils roulants électriques avec batteries inversables, lithium ou humides (comportant de l'acide) (Approbation de la compagnie requise via le service des transports spéciaux)

Type de batterie	Position de la batterie	Bornes protégées, circuits électriques isolés	Batterie solidement fixée au fauteuil	Emballage batterie requis	Position dans l'avion	Protégé contre les chutes de bagages, fret	Notification au CDB (NOTOC)
Inversible et lithium	 En place sur le fauteuil	✓	✓	✗	Soute	✓	✗ ✓ (lithium)
	 Non fixée au fauteuil (inversible)	✓	✗	Emballage rigide	Soute	✓	✓
	 Non fixée au fauteuil (lithium) Max. 300Wh	✓	✗	Étui de protection	Cabine	✓	✓

Les fauteuils alimentés par des batteries de plus de 300 Wh ne sont pas acceptés à bord des avions d'Air Caraïbes.

Autres codes d'assistance :

- **EXST** : passager ayant besoin d'un siège supplémentaire.
- **BLND** : passager non voyant ou malvoyant. Les passagers aveugles non accompagnés doivent être indépendants à bord. Le mentionner dans la SRBLND. Sinon un accompagnement est obligatoire.
- **DEAF** : passager non entendant (sourd ou malentendant).
- **MEDA** : le dossier du passager a fait l'objet d'un accord médical. Contactez le Help Desk au +33 (0)1 47 83 36 46.
- **DPNA** : passager affecté d'une déficience mentale. Dans certains cas l'accompagnement est obligatoire. Ce type de passager doit être signalé par la rubrique DPNA+ code OMS

Le formulaire INCAD peut-être téléchargé sur aircaraibes.biz et doit être renvoyé au service des transports spéciaux pour les 2 derniers niveaux d'assistance.

Nombre d'emplacements de WCHC et WCHS à bord sur le transatlantique :

Toujours positionné côté hublot sauf sur l'A330-200 immatriculé F-HHUB.

Appareils	Immatriculations	Nombre autorisé en
A350-900	F-HHAV & F-HNET	8
A330-300	F-HPTP / F-ORLY / F-GOTO	8
	F-OONE	4
A330-200	F-OFDF	14
	F-HHUB	8

Nombre d'emplacements de WCHC et WCHS à bord sur le régional : 4.

MÉMO TECHNIQUE

REPAS SPÉCIAUX

Format Amadeus : SR+repas

Exemple : SRVGML/p1 (repas végétarien avec association du passager) puis FXG pour tarification EMD à émettre sous 48h.

Les repas spéciaux peuvent être réservés **jusqu'à 48h** avant le départ.

- La commande des repas enfants est automatique pour les enfants âgés de 2 à 8 ans, quand la date de naissance figure dans le bloc nom au moment de la réservation.
Format : NM1NOM/PRENOM(CHD/DOB).

- La commande de repas CHML se fait à la demande pour les enfants âgés de 8 à 12 ans.

Format Amadeus : SR+CHML

- Sur les vols en code share avec Corsair, le repas CHML est systématiquement commandé dès lors que la typologie enfant est spécifiée.
- En cas de modification du billet, il faut refaire la demande de service afin d'associer à nouveau les EMDS au billet (EMD Services).

	Codes repas	Types de repas	Descriptifs	Tarifs	Informations
	KFML	Repas Casher	Repas et collation (snack ou petit-déjeuner selon les vols) préparés selon les rites de la religion juïdaique.		
	MOML	Repas Musulman	Repas et collation (snack ou petit-déjeuner selon les vols) préparés sans viande de porc ou produits dérivés du porc, ni de nourriture préparée avec de l'alcool.	15 € par pers. par trajet	
	VLML	Repas lacto-ovo-végétarien	Repas sans viande, ni produits dérivés de la viande, ni poisson		 
	VGML	Repas végétarien strict / végétalien	Repas sans viande, ni produits dérivés de la viande, ni poisson, ni produits laitiers	 9 € par pers. par trajet	Gratuit
	SFML	Repas à base de poisson	Ne contient pas de viande, spécialement préparé pour les passagers qui préfèrent les produits de la mer		
	TEML	Teen Menu	Le plateau comprend un apéritif (une boîte de Pringles® et un Coca-Cola® zéro), un bagel chaud poulet cheddar, deux donuts fourrés, un petit Yop fraise, un Babybel® et un sachet de M&M's®.		Non disponible en  Disponible au départ d'Orly
	GPML Au départ d'Orly	Fin Gourmet à base de poisson	Une coupe de champagne est offerte avec le menu fin gourmet	 24 € par pers. par trajet	Non disponible en 
	GMML Au départ d'Orly	Fin Gourmet à base de viande			
	GOML Au départ des Caraïbes	Fin Gourmet			
	CHML	Repas enfant	Menu préparé et destiné aux enfants de 2 à 11 ans	 Gratuit	Ne pas oublier de faire la demande de repas

MÉMO RÉSERVATION DE SIÈGES SUR LE RÉSEAU TRANSATLANTIQUE

- Il est conseillé de procéder à l'attribution des sièges pour vos clients lors de la réservation.
- Si les passagers ne sont pas dans le même PNR, vous avez la possibilité de relier les dossiers avec le format suivant :
Format Amadeus : SK LKRLTX-PNR-PNR
Exemple : SK LKRLTX-5X2TKT-78HGVR
Format Sabre : OSI TX LKRL. HK1-PNR to link
- Les passagers peuvent choisir gratuitement leur siège 48h avant le départ en s'enregistrant en ligne sur aircaraibes.com.
- Les sièges réservés en tarifs Basic et Smart sur les vols transatlantiques sont proposés aux tarifs suivants :
 - 20€ TTC par pers. par trajet pour les sièges standards (hublot / couloir / milieu).
 - 30 € TTC par pers. par trajet pour les sièges duo en classe Soleil.
 - 40 € TTC par pers. par trajet pour les sièges situés en issue de secours et au 1^{er} rang.

Sont exemptés du paiement de ces sièges (hors Top Seat) :

- Les passagers accompagnés d'un bébé (adulte(s) et bébé réservés dans le même PNR)
- Les enfants non accompagnés (UM)
- Les passagers avec assistance (PMR)
- Les clients Gold et Silver Plus
- Les clients Diamant et leurs accompagnateurs respectifs, si celui-ci est réservé dans le même PNR.

La tarification des sièges est automatique en utilisant le format FXG/L +N° de la ligne du service.



INCAD

L'IATA (International Air Transport Association) a défini un modèle standard de certificat médical destiné au transport des passagers en situation d'handicap : l'INCAD (Incapacitated passenger handling advice).

- L'INCAD 1 doit être complété par l'agent de vente et le passager.
- L'INCAD 2 doit être rempli par le médecin traitant du malade et est destiné au médecin compagnie et au service transports spéciaux d'Air Caraïbes qui autorisent ou non le voyage en fonction des déclarations.

Il est obligatoire d'aviser la compagnie dès lors que le passager :

- Souffre d'une maladie contagieuse et transmissible.
- Présente des maladies ou incapacités pouvant entraîner un comportement inhabituel.
- Présente une condition physique entraînant des désagréments pour le bien-être ou le confort des passagers et de l'équipage.
- Peut représenter un risque potentiel pour la sécurité du vol ou entraîner un déroutement.
- Pourrait nécessiter une surveillance médicale ou un équipement particulier pour son maintien en bonne santé durant le vol.

EVACUATIONS SANITAIRES

Air Caraïbes est actuellement la seule compagnie à permettre le transfert des patients en défaillance respiratoire et/ou cardio-circulatoire et leur accès aux listes de transplantation cardiaque en Métropole, en partenariat avec l'Unité Mobile d'Assistance Circulatoire (UMAC) du CHU de Fort-de-France. Elle permet aux patients de bénéficier d'une assistance circulatoire ou respiratoire de courte durée (ECMO/ECLS - Extra Corporeal Membrane Oxygenation) pour les transferts jusqu'en Métropole.

EQUIPEMENTS SPÉCIAUX

- Civières.
- Kits oxygène de 3200l.
- Kits personnels pour les insuffisances respiratoires WS120.
- Appareils équipés de tensiomètres et de défibrillateurs.

Pour plus d'informations, contactez le Help Desk au +33 (0)1 47 83 36 46.

MÉMO TECHNIQUE

PASSAGERS À FORTE CORPULENCE

Il convient de se référer à l'assise des sièges (la largeur des sièges entre les deux accoudoirs).

Assises des sièges sur le transatlantique :

Appareils	Immatriculations	CLASSE SOLEIL	CLASSE CARAÏBES	CLASSE MADRAS
A350-900	F-HHAV & F-HNET	42 cm	45 cm	48 cm
A330-300	F-ORLY F-HPTP F-GOTO			47 cm
	F-OONE			✗
A330-200	F-OFDF	47 cm		
	F-HHUB	✗		

Assise du siège sur le régional : 43 cm.

Pour plus de confort et de sécurité et si la moitié du tour de taille du voyageur est supérieure à ces dimensions, Air Caraïbes conseille de réserver un second siège.

Si le passager le souhaite, la compagnie offre la possibilité de réserver le siège supplémentaire en classe Soleil au tarif enfant (hors taxes d'aéroport). Si le vol est complet et que le passager n'a pas réservé le second siège en même temps que sa réservation initiale, l'embarquement pourrait lui être refusé pour des raisons de sécurité, si sa corpulence ne lui permet pas de s'asseoir sur un seul siège.

Offre valable sur les vols opérés par Air Caraïbes, ne donnant pas droit à une franchise bagages supplémentaire.

FEMMES ENCEINTES

- Moins de 6 mois de grossesse : pas de justificatifs.
- De 6 à 8 mois inclus de grossesse : présentation d'un certificat médical du médecin traitant (devant être émis dans les 7 jours précédant le voyage) autorisant le voyage et mentionnant le terme de la grossesse à la date du voyage.
- Plus de 8 mois de grossesse : le transport n'est plus autorisé.

BÉBÉS (JUSQU'À 2 ANS NON RÉVOLUS)

- Un seul bébé par accompagnateur âgé d'au moins 18 ans (exception faite pour la mère et le père).
- Un adulte ne peut voyager avec 2 bébés, afin de respecter les normes de sécurité.

- Le bébé doit être en possession de sa propre pièce d'identité et de son titre de transport. Il ne dispose pas de siège.
- Placement : un bébé par bloc de siège (excepté couple avec jumeaux) sauf aux issues de secours.
- L'adulte accompagnant le bébé doit faire l'objet d'une attribution de siège lors de la réservation.
- Le siège du 2^{ème} accompagnateur lui sera attribué à l'enregistrement le jour de son départ si celui-ci figure dans le même PNR. Il n'est donc pas nécessaire pour lui de réserver un autre siège.
- Choix du siège à la réservation : les passagers accompagnés d'un bébé (adulte et bébé réservés dans le même PNR) sont exemptés du paiement de sièges.
- L'équipage de bord se fera un plaisir de chauffer le repas que les passagers auront prévu pour leurs bébés.

Nombre d'emplacements bébés à bord sur le transatlantique :

	Appareils	Immatriculations	CLASSE SOLEIL	CLASSE CARAÏBES	CLASSE MADRAS
Nombre autorisé	A350-900	F-HHAV & F-HNET	18	1	1
	A330-300	F-ORLY / F-HPTP / F-GOTO		2	✗
		F-OONE		1	1
	A330-200	F-OFDF	20	✗	✗
Nombre de nacelles	A350-900	F-HHAV & F-HNET	4	1	1
	A330-300	F-ORLY / F-HPTP / F-GOTO	3	2	✗
		F-OONE	4	1	1
	A330-200	F-HHUB	7	✗	✗

Nombre d'emplacements bébés à bord sur le régional : 8.

NACELLE BÉBÉ DE MOINS DE 6 MOIS

- Longueur : 70 cm / largeur 33,5 cm / hauteur 20 cm.
- Poids maximum : 10 kg. Nombre de nacelles limité par vol.
- L'adulte accompagnant le bébé doit faire l'objet d'une attribution de siège lors de la réservation. Il doit être obligatoirement placé :
 - En face du berceau pour les emplacements muraux.
 - Au dessous du berceau pour les emplacements suspendus.
- Le siège du 2^{ème} accompagnateur lui sera attribué à l'enregistrement le jour de son départ si celui-ci figure dans le même PNR. Il n'est donc pas nécessaire pour lui de réserver un autre siège.

- Choix du siège à la réservation : les passagers accompagnés d'un bébé (adulte et bébé réservés dans le même PNR) sont exemptés du paiement de sièges.
- Bien aviser le passager de l'indisponibilité de la nacelle (BSCT) à bord.
- Il convient de faire la demande de la nacelle et d'un siège nacelle lors de la réservation.
Format Amadeus : SR+BSCT.

ACHAT DE SIÈGE POUR UN BÉBÉ

Le passager peut acheter un billet bébé avec un siège. Le tarif appliqué correspond au tarif CHD.

Format Amadeus : NM1NOM/PRENOM(INS/DOB)

Le format SRINFTTX-NOM/PRENOM (du bébé) DOB/S./P. (passager adulte associé) doit être intégré obligatoirement dans le PNR car pour des raisons de sécurité celui-ci sera placé sur l'adulte accompagnant en phase de décollage et d'atterrissage.

ACHAT ACCESSOIRE POUR BÉBÉ

Le passager peut acheter un accessoire pour son bébé (poussette, lit, siège auto, cosy...).

Format Amadeus : SRBABY

Format de tarification : FXG/RINF

Tarif : 30 € TTC par accessoire.

Le format SRBABY peut être aussi utilisé pour les passagers voyageant avec un CHD ayant un accessoire bébé à enregistrer.

Format de tarification : FXG/RCH

UM DE 4 À 11 ANS INCLUS

Nombre d'emplacements UM sur le transatlantique :

Appareils	Immatriculations	Nombre autorisé en 
A350-900	F-HHAV & F-HNET	16
A330-300	F-ORLY / F-HPTP / F-GOTO	
	F-OONE	12
A330-200	F-OFDF	
	F-HHUB	

Nombre d'emplacements UM sur le régional : 10.

- Les réservations d'UM se font uniquement en classe Soleil et sont soumises à quotas.
- Franchise bagages en soute : 1 bagage de 23 kg.
- Mettre dans les PNR les coordonnées des accompagnateurs aux aéroports de départ et d'arrivée : Nom / Adresse / Tél. / CNI ou passeport en cours de validité. L'accompagnateur de départ doit rester à l'aéroport jusqu'au décollage du vol.

Format Amadeus :

OS TX CTC Nom

OS TX CTC Adresse

OS TX CTC Contact téléphonique

- Les UM ne peuvent pas voyager avec des PETC et AVIH.
- Les UM ne sont pas autorisés sur les lignes de / vers Saint-Domingue, Punta Cana, Port-au-Prince, La Havane, Santiago de Cuba, San Salvador des Bahamas, les vols en correspondance, TGV AIR et navigAIR.
- La commande de repas UM pour les enfants âgés de 4 à 8 ans inclus est automatique quand la date de naissance figure dans le bloc nom au moment de la réservation.

Format Amadeus : NM1NOM/PRENOM(CHD/DOB).

- La commande de repas UM pour les enfants âgés de 9 à 11 ans inclus se fait à la demande.

Format Amadeus : SR+CHML.

- Interdiction du port de tong pour les UM.

UMZZ DE 12 À 16 ANS INCLUS

- Les réservations d'UMZZ se font uniquement en classe Soleil.
- Franchise bagages en soute : 2 bagages de 23 kg (si le tarif jeunes est bien appliqué).
- Les UMZZ ne peuvent pas voyager avec des PETC et AVIH.
- Les UMZZ ne sont pas autorisés sur les lignes de / vers Saint-Domingue, Punta Cana, Port-au-Prince, La Havane, Santiago de Cuba, San Salvador des Bahamas, les vols en correspondance, TGV AIR et navigAIR.

FORMALITES POUR LES MINEURS DE MOINS DE 18 ANS*

Le passager mineur français ou étranger résidant en France voyageant seul devra se munir d'une autorisation de sortie de territoire sur les lignes de / vers Saint-Domingue, Punta Cana, Port-au-Prince, La Havane, Santiago de Cuba, San Salvador des Bahamas, les vols en correspondance. Consultez le site officiel de l'administration www.service-public.fr/ pour plus d'informations.

FORMALITÉS POUR LES PASSAGERS FRANÇAIS*

- **Antilles françaises** : carte d'identité ou passeport en cours de validité.
- **Guyane** : carte d'identité ou passeport en cours de validité. La vaccination contre la fièvre jaune est obligatoire. Un certificat de vaccination contre la fièvre jaune doit être présenté le jour du départ à l'embarquement. Ce certificat doit dater de + de 10 jours et reste valide à vie. Les enfants âgés de - de un an et les personnes en possession d'un certificat de contre-indication à la vaccination ne sont pas soumis à cette obligation.
- **Sainte-Lucie** : les ressortissants de nationalité française sont exemptés de l'obligation de présenter un passeport lors de leur arrivée, seule la carte d'identité suffit. La durée de séjour, sans autre formalité, est limitée à 42 jours. Au-delà, un permis de séjour doit être sollicité.
- **Haïti** : passeport en cours de validité et carte de séjour valide obligatoires au départ de Paris. La durée de validité du passeport doit être supérieure à 6 mois après la date de retour. Pour les départs de Port-au-Prince, contacter les autorités locales ou l'ambassade surtout pour les mineurs. Depuis le 1^{er} juillet 2014, les passagers débarquant en Haïti détenant un passeport étranger, sont assujettis au paiement d'une redevance touristique. Les enfants jusqu'à l'âge de 5 ans et ceux qui détiennent un passeport officiel ou diplomatique ne sont pas concernés par cette mesure.
- **Saint-Martin en partie hollandaise** : passeport en cours de validité obligatoire. Aucun passager ne sera admis avec une carte d'identité nationale française même s'il réside en partie française.
- **Dominique** : passeport en cours de validité obligatoire.
- **République dominicaine** : passeport en cours de validité obligatoire. La durée de validité du passeport doit être supérieure à 6 mois après la date de retour. Carte de tourisme obligatoire. Obtention possible auprès des deux consulats dominicains en France, ou directement à l'aéroport à l'arrivée. Pour les billets émis depuis le 14/03/18, la carte de tourisme est incluse dans le prix du billet.
- **Cuba** : passeport en cours de validité et carte de tourisme obligatoires. Elle est valable 30 jours à partir de l'arrivée à Cuba et peut être prorogable pour 30 jours de plus auprès des autorités d'immigration. La carte est utilisable jusqu'à 6 mois après son émission. Obtention possible au comptoir ventes d'Air Caraïbes à Orly et à son agence commerciale à Paris, auprès de l'Ambassade et du service consulaire de Cuba. Consultez son site www.cubaparis.org/

ou www.cubadiplomatica.cu/ pour plus d'informations. Conformément à une directive de 2010 des autorités cubaines, la présentation d'une attestation d'assurance voyage est obligatoire. Il est conseillé d'acheter la carte de tourisme en même temps que le billet d'avion. Tout ressortissant cubain a l'obligation de faire revalider son passeport tous les 2 ans même si ce dernier est en cours de validité (vérification du sticker de revalidation «Prorroga»).

- **Bahamas** : passeport en cours de validité obligatoire. La durée de validité du passeport doit être supérieure à 6 mois après la date de retour.

FORMALITÉS POUR LES PASSAGERS ÉTRANGERS ET EUROPÉENS*

Passeport en cours de validité. Pour tout savoir sur les conditions d'entrée, le client doit contacter l'ambassade ou le consulat du pays de destination compétent dans son pays de résidence. Certains ressortissants étrangers ont besoin d'un visa ou d'une extension de visa Schengen en plus de leur passeport :

- Pour des séjours inférieurs ou égaux à 90 jours (3 mois) : visa de court séjour appelé « visa Schengen ».
- Pour des séjours supérieurs à 90 jours (3 mois) : visa de long séjour, adapté à la durée et aux motifs du séjour.

PROCEDURE APIS

La procédure APIS (Advanced Passenger Information System) est une procédure de sûreté qui consiste à transmettre aux autorités d'immigration de certains états, au moment du départ des vols, des informations concernant tous les passagers et les membres de l'équipage. Il s'agit des données figurant sur le passeport ainsi que de données complémentaires (adresse de destination, n° de visa ...) fournies par les clients.

Afin de faciliter le traitement en escale des passagers voyageant sur des vols Air Caraïbes et en code share, il est obligatoire d'introduire les informations suivantes (données APIS) dans le PNR :

- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Nationalité
- N° de CNI ou passeport
- Date d'expiration

Les passagers pour lesquels la rubrique SR DOCS ne sera pas renseignée dans les PNR seront refusés à l'enregistrement.

* Formalités susceptibles d'être modifiées.

L'agent doit se renseigner au préalable et contacter les autorités compétentes.

Exemple : **SRDOCS TX HK1-P-FR-012345678-FR-10JUN73-M-14APR17-APIS-TEST DOCU-H**

SRDOCS	Code d'action (code d'entrée)
TX	Transporteur
HK1	Toujours HK + le nombre1
-	Séparateur
P	I - Carte d'identité P - Passeport
-	Séparateur
FR	Code ISO (2 ou 3 caractères maximum) du pays où le passeport a été émis (pays d'appartenance du passeport)
-	Séparateur
012345678	Numéro du passeport
-	Séparateur
FR	Code ISO (2 ou 3 caractères maximum) nationalité du passager.
-	Séparateur
10JUN73	Date de naissance du détenteur du passeport – pour les passeports mentionnant uniquement l'année de naissance inscrire la date du 01JAN
-	Séparateur
M	Sexe – F féminin - M masculin - FI bébé féminin - MI bébé masculin
-	Séparateur
14APR17	Date d'expiration du document
-	Séparateur
APIS	Nom passager
-	Séparateur
TEST	1 ^{er} prénom passager
DOCU	2 ^{ème} prénom passager
-	Séparateur
H	Holder- Détenteur du passeport
/P1	Sélection passager correspondant au document, si plusieurs passager dans PNR

Exemple de PNR avec APIS

RP/PTPTX0117/PTPTX0117 JN/SU 5AUG16/1418Z Z5X3JC
 1.APIS/TEST MR
 2.TX5927 J 06AUG 6 PTPORY HK1 1830 1900 0900+1 *1A/E*
 3 AP PTP 0820835835 - COMMERCIAL PTP - A
 4 TK OK05AUG/PTPTX0117
 5 SSR DOCS TX HK1 P/FR/12345678/FR/10JUN73/M/14APR17/APIS/
 TEST DOCU/H
 6 FV PAX TX/S2

VACCINATION

- **Guyane** : la vaccination contre la fièvre jaune est obligatoire. Un certificat de vaccination contre la fièvre jaune doit être présenté le jour du départ. Ce certificat doit dater de + de 10 jours et reste valide à vie. Les enfants âgés de - de un an et les personnes en possession d'un certificat de contre-indication à la vaccination ne sont pas soumis à cette obligation.
- Le vaccin pour les passagers en transit aéroport à Cayenne n'est pas obligatoire mais seulement recommandé.

SERVICE RELATION CLIENTÈLE

Si Air Caraïbes n'a pas su répondre aux attentes de vos clients, notre Service Relation Clientèle se tient à leur entière disposition **après leur vol**, pour traiter dans les meilleurs délais leur réclamation qui doit être faite directement en ligne.

Consultez le formulaire de réclamation en ligne sur aircaraibes.biz - rubrique «Nous contacter - Réclamations».

Selon le type de réclamation, les documents suivants seront nécessaires :

- Billet d'avion ou mail de confirmation du billet électronique comportant le n° de billet ainsi que le prix acquitté.
- Cartes d'embarquement.
- Etiquettes bagages.
- Constat remis à l'aéroport.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, vos clients peuvent saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

Service litige bagages :

- Paris Orly : +33 (0)1 70 03 70 31
- Guadeloupe : +590 (0)5 90 21 71 97
- Martinique : +596 (0)5 96 42 18 82
- Saint-Martin : + 590 (0)6 90 62 32 52
- Sainte-Lucie : SLU-LIAT +1 758 452 2348 / +1 758 453 1219 SLU-TX +1 758 453 0357
- Guyane : +590 (0)6 94 43 22 42
E-mail : litigesbagagescay@samsic-aeroportuaire.fr
- Haïti : +509 3836-4378
- Saint-Domingue : + 809 549 0076
- Punta Cana : + 829 619 9413

CONTRATS SOCIÉTÉS

Pour toutes les réservations faites dans le cadre d'un contrat société, ne pas oublier de mentionner le tour code (format FT).

MÉMO TECHNIQUE

Codes IATA destinations

Destinations	Codes IATA	Noms aéroports
Pointe-à-Pitre Guadeloupe	PTP	Guadeloupe Pôle Caraïbes
Fort-de-France Martinique	FDJ	Martinique Aimé Césaire
Cayenne Guyane	CAY	Félix Eboué
Paris Métropole	ORY	Paris Orly
Port-au-Prince Haïti	PAP	Toussaint Louverture
Saint-Domingue République dominicaine	SDQ	Las Américas
Punta Cana République dominicaine	PUJ	Punta Cana
La Havane - Cuba	HAV	José Martí
Santiago de Cuba Cuba	SCU	Antonio Maceo
San Salvador Bahamas	ZSA	San Salvador
Nassau Bahamas	NAS	Lynden Pindling
Saint-Martin (partie hollandaise)	SXM	Princess Juliana
Saint-Martin (partie française)	SFG	Espérance Grand Case

Codes gares + TGV AIR

- Aix-en-Provence TGV : **QXB**
- Angers St-Laud : **QXG**
- Avignon TGV : **XZN**
- Bordeaux St-Jean : **ZFQ**
- Bruxelles Midi : **ZYR**
- Champagne TGV (Reims) : **XIZ**
- Le Mans : **ZLN**
- Lille-Europe : **XDB**
- Lorraine TGV (Metz-Nancy) : **XZI**
- Lyon Part-Dieu : **XYD**
- Marseille St-Charles : **XRF**
- Massy TGV : **XJY**
- Montpellier St-Roch : **XPJ**
- Nantes : **QJZ**
- Nîmes : **ZYN**
- Poitiers : **XOP**
- Rennes : **ZFJ**
- Saint-Pierre-des-Corps
(Tours) : **XSH**
- Strasbourg : **XWG**
- Valence TGV : **XHK**

Destinations	Codes IATA	Noms aéroports
Saint-Barthélemy	SBH	Saint-Jean Gustavia
Sainte-Lucie	SLU	George F.L Charles

Destinations en code share avec Frenchbee

Saint-Denis La Réunion	RUN	Roland Garros
Papeete Tahiti - Polynésie	PPT	Tahiti-Faaa
San Francisco Californie	SFO	San Francisco International Airport

Destinations en code share avec AIGLE AZUR

Moscou Russie	DME	Moscou - Cheremetievo
Berlin Allemagne	TXL	Berlin - Tegel
Milan Italie	MLX	Milan Malpensa
Porto Portugal	OPO	Porto-Francisco Sá-Carneiro
Faro Portugal	FAO	Faro
Funchal Portugal	FNC	Madère
Beyrouth Liban	BEY	Beyrouth - Rafic Hariri
Bamako Mali	BKO	Bamako - Sénou
Alger Algérie	ALG	Aéroport d'Alger - Hourari Boumediène

Codes gares maritimes

 +  +  **navigAIR**

- Dominique : **DOM**
- Les Saintes : **LSS**
- Marie-Galante : **GBJ**

Pour la réservation des parcours en train,
les codes villes ou aéroports peuvent être utilisés.

NOTRE COLLECTION DE DESTINATIONS HAUTES EN COULEURS



En code share **Frenchbee**

➤ RÉSEAU TRANSATLANTIQUE



FRANCHISE BAGAGES EN SOUTE

Pour adultes et enfants (+2 ans / -12 ans). Dimension totale maximum des bagages (hauteur + largeur + longueur) : 158 cm

Classes de voyage et tarifs		Passagers concernés	Spécificités	
		Tous les passagers + 		
	TARIF BASIC	×	1 bagage de 23 kg	
	TARIF SMART	1 bagage de 23 kg	2 bagages de 23 kg	
	TARIF FLEX			
	TARIF SMART	2 bagages de 23 kg	3 bagages de 23 kg	
	TARIF FLEX			
	TARIF FLEX	2 bagages de 32 kg	3 bagages de 32 kg	

2 bagages de 23 kg pour les passagers ayant un billet à tarif jeunes (de 12 à 24 ans inclus).*

1 bagage de 23 kg pour les passagers en correspondance de/vers Saint-Barthélemy.

1 bagage de 32 kg pour les passagers en correspondance de/vers Saint-Barthélemy.

*Avantages valables uniquement sur les vols transatlantiques directs d'Air Caraïbes.

- **Nombre de bagages en soute payants autorisés sur le réseau transatlantique :**
3 bagages autorisés franchise comprise (1 dans la franchise et 2 bagages maximum) sous réserve d'acceptation en fonction de la capacité en soute le jour du départ.
- **Franchise bagages en soute pour les enfants de - de 2 ans en tarifs Smart et Flex :**
1 bagage de 10 kg accompagné gratuitement d'une poussette pliable (poussette canne) ou d'un siège auto. Les poussettes et sièges auto sont obligatoirement enregistrés et protégés par un sac plastique.

EXCEDENTS BAGAGES EN SOUTE

Excédent bagages	Codes	Forfaits par trajet et conditions de ventes	Formats
Dépassement en nombre de bagages (tenir compte de la franchise du billet)			
1 ^{er} bagage en soute de 23 kg	XBAG	 Forfait de 50 € TTC en prévente • Forfait 100 € TTC à 48h du départ	SRXBAG (pour un billet émis au tarif Basic)
2 ^{ème} bagage en soute de 23 kg	SNBG	 Forfait de 80 € TTC en prévente • Forfait 100 € TTC à 48h du départ	SRSNBG (si le passager bénéficie déjà d'1 bagage inclus dans sa franchise)
3 ^{ème} bagage en soute de 23 kg	TRBG		SRTRBG (si le passager bénéficie déjà de 2 bagages inclus dans sa franchise)
Bagage supplémentaire	PBAG	Forfait de 100 € TTC Vente possible uniquement à l'aéroport le jour du départ	SRPBAG
Dépassement en poids			
Supplément d'excédents de poids (1 à 9 kilos)	FBAG	Forfait de 50 € TTC Vente possible uniquement à l'aéroport le jour du départ	SFRBAG

FRANCHISE BAGAGES EN CABINE

Dimensions	Dimension totale maximum des bagages L 55 cm x l 40 cm x h 20 cm. Total : 115 cm		
Bagage et poids autorisés	1 bagage de 12 kg et un accessoire (ordinateur, sac à main, manteau, parapluie, appareil photo, petite caméra, livres, nourriture pour bébé...).		
Classes concernées	  		

➤ RÉSEAU RÉGIONAL

FRANCHISE BAGAGES EN SOUTE

Fort-de-France, Saint-Martin, Pointe-à-Pitre, Sainte-Lucie, Saint-Domingue	
Tarifs	Passagers concernés
	Tous les passagers +    
SIMPLY BASIC	×
SIMPLY SMART	1 bagage de 23 kg
SIMPLY FLEX	1 bagage de 23 kg 1 bagage de 30 kg ou 30 kg répartis sur 2 bagages maximum

- **Nombre de bagages en soute payants autorisés sur le réseau régional :**
3 bagages autorisés franchise comprise (1 dans la franchise et 2 bagages maximum) sous réserve d'acceptation en fonction de la capacité en soute le jour du départ.
- **Franchise bagage en soute pour Saint-Barthélemy (desserte opérée par St Barth Commuter au départ de Saint-Martin) :** 1 bagage de 20 kg par passager.
- **Franchise bagages en soute pour les enfants de - de 2 ans en tarifs Smart et Flex :** 1 bagage de 10kg.



EXCEDENTS BAGAGES EN SOUTE

Excédents bagages	Codes	Forfaits par trajet et conditions de ventes	Formats
Dépassement en nombre de bagages (tenir compte de la franchise du billet)			
1 ^{er} bagage en soute de 23 kg	XBAG	<ul style="list-style-type: none"> Moyen-courrier : forfait de 40 € TTC Court-courrier : forfait de 30 € TTC 	SRXBAG
2 ^{ème} bagage en soute de 23 kg	SNBG	<ul style="list-style-type: none"> Moyen-courrier : forfait de 50 € TTC Court-courrier : forfait de 40 € TTC 	SRSNBG
3 ^{ème} bagage en soute de 23 kg	TRBG	<ul style="list-style-type: none"> Moyen-courrier : forfait de 150 € TTC Court-courrier : forfait de 80 € TTC 	SRTRBG
Bagage supplémentaire	PBAG	<ul style="list-style-type: none"> Moyen-courrier : forfait de 40 € TTC Court-courrier : forfait de 30 € TTC Vente possible uniquement à l'aéroport le jour du départ	SRPBAG
Dépassement en poids			
Supplément d'excédent en poids	FBAG	Forfait de 20 € TTC Vente possible uniquement à l'aéroport le jour du départ	SRFBAG

- **Exceptions pour les excédents bagages :** non autorisés sur les lignes Saint-Domingue et Saint-Martin Grand Case, en raison de la restriction du poids au décollage.

FRANCHISE BAGAGES EN CABINE

Destinations concernées	Fort-de-France, Saint-Martin, Pointe-à-Pitre, Sainte-Lucie, Saint-Barthélemy, Saint-Domingue.
Bagage et poids autorisés	1 bagage de 5 kg

OBJETS INTERDITS EN SOUTE ET EN CABINE

OBJETS INTERDITS EN BAGAGE DE SOUTE ET EN CABINE

			
EXPLOSIFS (feux d'artifice, pétards)	POISONS, SUBSTANCES INFECTIEUSES	GAZ COMPRIMÉS (Butane, propane...)	PRODUITS INFLAMMABLES
			
PRODUITS CORROSIFS	PEINTURE	OVERBOARD	BATTERIES LITHIUM / APPAREILS ELECTRONIQUES ENDOMMAGÉS

OBJETS INTERDITS EN CABINE

 *	 **		
SERINGUE HYPODERMIQUE	ARMES À FEU (répliques et jouets inclus)	CATAPULTES, FLÈCHETTES	COUTEAUX, CISEAUX
			
OUTILS	CERTAINS ÉQUIPEMENTS SPORTIFS	OBJETS CONTONDANTS	LIQUIDES, AÉROSOLS, GELS (+100 ml)

* Sauf sur avis médical.

** Les armes à feu transportées en soute doivent être déclarées et déchargées.

OBJETS INTERDITS DANS LES BAGAGES DE SOUTE

	
CIGARETTE ÉLECTRONIQUE	PILES LITHIUM DE RECHANGE (Métal, ion)

BAGAGES SPECIAUX



Codes	En cabine / en soute	Forfaits par trajet			Commentaires
		Long-courrier	Moyen-courrier	Court-courrier	
Instruments de musique					
MUSI	En cabine : quand l'instrument de musique peut être installé dans le rack à bagages cabine	Gratuit			<ul style="list-style-type: none"> Le transport de l'instrument en cabine et en soute doit être spécifié lors de la réservation (nom, poids, dimension). Les instruments volumineux et fragiles nécessitent une demande d'accord préalable auprès du service des transports spéciaux. Ils doivent être placés dans des étuis ou emballages rigides avec des angles arrondis. La demande est effectuée lors de la réservation.
CBBG	En cabine : siège supplémentaire (ExtraSeat) pour bagage volumineux, le poids maximum par siège est de 75 kg	Contacter le Help Desk pour le tarif			
BULK	En soute : Inclus dans la franchise*	Gratuit si inclus dans la franchise bagages			
Equipements sportifs					
Les équipements sportifs dépassant 1,8 m ne sont pas autorisés à bord de l'ATR sur le réseau régional.					
BIKE	En soute : Inclus dans la franchise* Les passagers bénéficiant de 2 bagages (étudiants 18-25 ans, passagers en classes Madras et Caraïbes, Silver Plus, Gold, Diamant et abonnés) peuvent utiliser l'un des 2 bagages pour transporter l'équipement sportif sans frais supplémentaire.	50 €	39 €	26 €	Il doit être placé dans une housse de protection, en pièces détachées. Quota vélo sur le régional : 2.
GOLF					1 paire de chaussures, 1 sac + clubs.
KITE					
WIND					
SURF					
SCUB					
FISH					2 cannes, 1 paire de bottes, 1 boîte et 1 filet.
SKIS					
LONG					100 €
Bagages particuliers (chasse, transport d'armes et de munition)					
WEAP	En soute : Inclus dans la franchise*	Gratuit si inclus dans la franchise bagages			<ul style="list-style-type: none"> Armes à feu : les munitions doivent être emballées séparément dans une boîte ne dépassant pas 5 kg brut. Présentation du permis de port d'arme obligatoire.
Bagages hors format et autres équipements (Oversize bag)					
OVBG	En soute	50 €			<ul style="list-style-type: none"> Disponible le jour du départ à l'aéroport. Dimensions des bagages hors format : quand la somme des 3 dimensions dépasse 158 cm (h x l x L).

*Sous réserve que l'objet respecte le poids et les dimensions prévus.

MÉMO TECHNIQUE



- Les overboards et gyropodes ne sont pas acceptés en soute et en cabine sur les vols d'Air Caraïbes.
- Le transport de drone est autorisé en bagage en soute bien conditionné.
- Le transport des robes de mariée à bord :
 - en classe Madras le personnel de bord tentera de trouver un emplacement dans le vestiaire PNC (selon disponibilités).
 - en classes Caraïbes et Soleil, seul le rack à bagage est disponible à cet effet.

N'hésitez pas à annoter les dossiers de réservation de vos clients afin que notre personnel de bord puisse en être avisé.



CONDITIONS D'ACCEPTATION DES PILES ET BATTERIES AU LITHIUM

Puissance des batteries en Watt (wh) ou Gramme (g)	Batteries seules, non intégrées dans leur appareil (ex : batterie de rechange)			Batteries intégrées dans leur appareil		
	Batteries de rechange au lithium	Autorisées dans les bagages de cabine	Autorisées dans les bagages de soute	Appareils électroniques alimentés par des batteries au lithium.	Autorisées dans les bagages de cabine	Autorisées dans les bagages de soute
Batteries lithium ionique <100 Wh Batteries lithium métal < 2 g		5 batteries* individuellement protégées contre tout dommage	✗		✓	5 appareils* éteints et protégés contre tout dommage ou activation accidentelle
Batteries lithium ionique entre 100/160 Wh Batteries lithium métal entre 2/8 g		2 batteries* individuellement protégées contre tout dommage	✗		✓	2 appareils* éteints et protégés contre tout dommage ou activation accidentelle
Batteries au lithium endommagées ou défectueuses (quel que soit le type ou la puissance)		✗	✗	Appareils électroniques portatifs endommagés	✗	✗
Batteries lithium ionique >160 Wh Batteries lithium métal > 8 g		✗	✗		✗	✗

* Une combinaison de cinq batteries lithium de rechange est autorisée par passager, parmi lesquelles, pas plus de deux ayant une puissance comprise entre 100 et 160Wh. Les bornes des batteries doivent être protégées et les circuits électriques isolés.

- Seuls 5 appareils électroniques portatifs (AEP) contenant des piles et batteries au lithium sont autorisés par passager. Le personnel doit vivement encourager les passagers à garder les AEP en cabine.
- Les AEP volumineux alimentés par des piles au lithium d'une puissance comprise entre 100 & 160 Wh sont tolérés en soute à condition qu'ils soient éteints et que les mesures nécessaires soient prises pour empêcher tout dommage ou activation accidentelle. Ils ne doivent en aucun cas être placés dans un bagage contenant des produits inflammables (Ex : parfum, aérosol ...).
- Dans les conditions normales de transport, les piles et batteries au lithium susceptibles de réagir dangereusement, de produire une flamme, un dangereux dégagement de chaleur, une émission de gaz ou de vapeurs toxiques, corrosifs ou inflammables, ne sont autorisées ni en cabine ni en soute.

RESPONSABILITÉS BAGAGES EN SOUTE

La compagnie est juridiquement responsable des bagages dès la prise en charge à l'enregistrement et jusqu'à la récupération par le passager sur le tapis bagages à l'aéroport de la destination finale. La responsabilité de la compagnie n'est pas engagée en ce qui concerne les articles ci-après, transportés dans les bagages enregistrés : médicaments, bijoux, argent (espèces), titres ou valeurs, papiers d'affaires, pièce d'identité (CNI, passeport, permis de conduire, livret de famille), chéquiers, cartes de crédit, objets de valeur (clés de voiture ou domicile, appareil photo, caméscope, PC portable, téléphone portable, matériel HI-FI, etc.), objets fragiles (vase, cadre, bouteille, etc.), périssables (denrées alimentaires, produits de la mer, fleurs, plantes, etc.), échantillons.

Le passager est responsable du contenu de son bagage. Le transport d'un bagage ne lui appartenant pas et qu'il aurait accepté de toute autre personne lui est strictement interdit.

Dans l'hypothèse où le passager déclarerait ne plus être le propriétaire de son bagage, la compagnie se réserve le droit de lui refuser le transport (conformément aux conditions générales de transport et aux conditions inhérentes à son billet) et d'engager à son encontre des poursuites.

Le passager peut être sollicité pour assister à l'inspection de ses bagages (retardés, enregistrés ou non enregistrés) sur requête de la douane ou de toute autre autorité gouvernementale.

Le transporteur ne pourra voir sa responsabilité engagée pour les dommages ou pertes subis par le passager à cette occasion, notamment si celui-ci refusait d'assister à l'inspection de ses bagages.

TRANSPORT DE LIQUIDES EN CABINE

Soumis à conditions. Pour plus d'informations, contactez le Help Desk au +33 (0)1 47 83 36 46.

FRET

Pour les bagages non accompagnés au départ d'Orly, contactez Outre Mer Fret au +33 (0)1 49 75 50 07. Ce service n'est pas valable pour le transport des animaux. E-mail : exploitation@outremerfret.com
Site web : outremerbagage.com

ACHATS EN DUTY FREE À BORD

La vente de produits hors taxe a lieu généralement après le service de la première prestation. Elle est proposée à la place sur tous les vols de jour. Sur les vols de nuit, elle est proposée à la place en cabine Madras et dans l'office central pour les classes Caraïbes et Soleil. En raison d'un espace limité, certains produits proposés dans la Boutik Caraïbes peuvent être indisponibles.

Prix à bord :

Le calcul de l'économie réalisée sur l'achat d'un produit à bord est basé sur la moyenne des prix habituellement constatés en métropole. Pour les destinations intracommunautaires les prix affichés incluent la TVA.

Informations douanières :

Au retour des passagers en France, les marchandises contenues dans leurs bagages sont exemptées de droits de douane si leur valeur ne dépasse pas les limites suivantes :

- voyageurs de moins de 15 ans : 150 € ;
- voyageurs de 15 ans et plus : 430 €.
- Cigarettes* : 200 pièces - cigarillos : 100 pièces - cigares : 50 pièces ;
- Boissons alcoolisées* : boissons titrant moins de 22° : 2 litres - boissons titrant plus de 22° : 1 litre.

Tout dépassement doit être déclaré en douane.

Renseignement auprès du service des douanes sur www.douane.gouv.fr.

Si le passager a une correspondance, les liquides achetés à bord d'un avion de l'Union européenne doivent être placés par le vendeur dans un sac scellé – avec la preuve d'achat – jusqu'à sa destination finale. Dans tous les autres cas, les liquides achetés seront retirés.

Garantie :

Les articles achetés à bord sont garantis un an à compter de la date d'achat, uniquement en cas de défaut de fabrication avéré ou d'un mauvais fonctionnement imputable au fabricant. Si le produit acheté répond à l'un de ces critères, le passager peut le retourner au service client dans son emballage d'origine, accompagné du ticket de caisse. Les frais de retour restent à sa charge.

* Seuls les voyageurs âgés de plus de 18 ans ont droit à ces quantités.

MÉMO TECHNIQUE

ANIMAUX

Types	Codes	Poids maximum contenant compris	En cabine / en soute	Forfaits par trajet			Commentaires
				Long-courrier	Moyen-courrier	Court-courrier	
Pet in cabin (chiens, chats, lapins, cochons d'Inde, hamsters)	PETC	<ul style="list-style-type: none"> • Transatlantique : 8 kg • Régional : 5 kg 	Non inclus dans la franchise bagages cabine	50 €	15 €	10 €	<ul style="list-style-type: none"> • Soumis à quotas. 1 seul PETC autorisé par passager. • Acceptés sur un parcours TGV AIR et navigAIR. • Les rongeurs tels que hamster, lapin nain, cochon d'Inde, souris, rat domestique devront voyager en cabine dans une caisse en fibre de verre. • Le passager qui voyage avec un PETC ne peut être placé sur une 1^{ère} rangée de sièges et en issue de secours. • Sont autorisés uniquement en cabine les sacs souples d'une dimension maximum de 43 x 35 x 20 cm. • Le sac doit être placé sous le siège. L'animal ne doit en aucun cas sortir du sac, tête comprise, pendant toute la durée du vol.
Animal in container (chiens et chats)	AVIH	<ul style="list-style-type: none"> • Transatlantique : 75 kg • Régional : 50 kg 	Non inclus dans la franchise bagages en soute	100 €	30 €	20 €	<ul style="list-style-type: none"> • Soumis à quotas. 2 animaux dans une cage équivaut à 1 quota AVIH. • Acceptés sur un parcours TGV AIR et navigAIR. • Indiquer la race, le poids et les dimensions de la cage dans la demande. • Interdiction de transporter en soute des bulldogs français.
Dangerous animal (chiens de catégorie)	AVID	<ul style="list-style-type: none"> • Transatlantique : 75 kg • Régional : 50 kg 	Non inclus dans la franchise bagages en soute	130 €	30 €	20 €	<ul style="list-style-type: none"> • Soumis à quotas. • Seul le propriétaire est en mesure de voyager avec un AVID. • Indiquer la race, le poids et les dimensions de la cage dans la demande. • Documents obligatoires à présenter à l'enregistrement pour les animaux de + de 8 semaines : <ul style="list-style-type: none"> - Livret d'origine française, à l'exception des Rottweillers. - Présentation d'un certificat d'assurance garantissant la responsabilité civile du propriétaire du chien ou de son détenteur, pour les dommages causés aux tiers par l'animal. - Permis de détention délivré par la Mairie du domicile du propriétaire ou du détenteur. - Attestation d'aptitude du propriétaire ou du détenteur. - Evaluation du comportement de l'animal par un vétérinaire habilité. • Confirmation après envoi au service des transports spéciaux.

Types	Codes	Poids maximum contenant compris	En cabine / en soute	Forfaits par trajet			Commentaires
				Long-courrier	Moyen-courrier	Court-courrier	
Emotional support animal	ESAN SRESAN-NN1-1+TYPE ESAN + POIDS	12 kg	Non inclus dans la franchise bagage	70 €	10 €	10 €	<ul style="list-style-type: none"> • Soumis à quotas. • Seuls les chiens et chats sont acceptés comme ESAN. Les AVID sont interdits comme ESAN. • Acceptés sur un parcours TGV AIR et navigAIR. • Documents obligatoires à présenter à l'enregistrement : <ul style="list-style-type: none"> - Certificat médical datant de - d'1 an établi par un spécialiste de la santé mentale (psychologue ou psychiatre) attestant du suivi régulier du passager et du besoin permanent de la présence de l'ESAN. - Certificat de bonne santé établi de - de 5 j avant le départ. - Certificat de vaccination antirabique en cours de validité datant de + d'1 mois et de - d'1 an (obligatoire pour les animaux en provenance de Guyane, Saint-Martin Juliana et autres pays, exception faite de Saint-Martin partie française, la France métropolitaine, Guadeloupe, Martinique et La Réunion. • Identification obligatoire : tatouage / puce, plaque ou un harnais. • Il doit être placé aux pieds du passager. • L'animal de 8 kg et moins ne doit pas sortir de son contenant. L'animal > 8 kg doit rester attaché, muselé et harnaché. • La compagnie se réserve le droit de refuser un ESAN. • Confirmation après envoi au service des transports spéciaux.
Chiens guides d'aveugles des passagers à mobilité réduite	SRPETC chien d'assistance + poids avec agrément et certificat médical	Pas de poids spécifique	Non inclus dans la franchise bagages cabine	Gratuit			<ul style="list-style-type: none"> • Soumis à quotas. • Acceptés sur un parcours TGV AIR et navigAIR. • Certificat de chien d'assistance. • Confirmation après envoi au service des transports spéciaux. • Le chien doit rester attaché, muselé et harnaché.



MÉMO TECHNIQUE

Autres informations complémentaires :

- Le transport de tous les animaux (PETC, AVIH, AVID, ESAN, chien d'assistance) de - de 8 semaines est interdit.

- Réclamation des pièces suivantes à l'enregistrement pour tous les animaux de + de 8 semaines :

- Certificat de bonne santé établi par le vétérinaire - de 5 jours avant le départ. Si le voyage dure plus de 5 jours, il convient d'établir un nouveau certificat de bonne santé par les services vétérinaires du pays de destination.

- Identification obligatoire (tatouage ou puce électronique).

- Certificat de vaccination antirabique en cours de validité obligatoire datant de + d'un mois et de - d'un an pour les animaux en provenance de Guyane, Saint-Martin, Saint-Barthélemy et autres pays, sauf pour la Métropole, la Martinique, la Guadeloupe et toutes autres destinations confondues pour les AVID.

- Les cages et sacs pour animaux sont en vente dans les animaleries et magasins spécialisés.

- Les UM et UMZZ ne peuvent pas voyager avec des PETC et AVIH.

- Les passagers voyageant avec des animaux à destination de Saint-Martin - partie hollandaise (SXM) doivent remplir en anglais un formulaire transmis par le gouvernement hollandais et l'envoyer bien avant leur départ par e-mail à :

lvv@sintmaartengov.org

mervyn.butcher@sintmaartengov.org

Ils doivent disposer de la confirmation des autorités afin de pouvoir voyager, sous peine que les animaux soient mis en quarantaine ou refoulés si la demande n'est pas validée et que les passagers ne puissent pas embarquer. Le certificat est valable 30 jours.

Un animal est autorisé par passager uniquement (PETC ou AVIH).

Transport des PETC sur les vols opérés par Saint-Barth Commuter

- **En cabine** : seuls les animaux n'excédant pas 8 kg peuvent être acceptés en cabine dans un sac de voyage réglementaire placé sur les genoux du passager pendant toute la durée du vol. Les chiens de service sont acceptés en cabine peu importe leur poids. Leur transport est soumis aux conditions réglementaires de la compagnie qui doit être informée au moins 48h avant le départ.

- **En soute** : le transport d'animaux est interdit. Compte tenu de l'espace restreint des compartiments bagages, les cages (même vides) sont strictement interdites.

Transport des carnivores domestiques (chiens, chats, furets) de / vers Cayenne

- **Paris <> Cayenne** : l'animal doit être identifié par tatouage (pour les carnivores identifiés avant le 03/07/11) ou puce électronique, avoir un passeport européen et être vacciné contre la rage (validité débutant 21 jours après la 1^{ère} vaccination).

- **Pays tiers (dont Surinam / Brésil) > Cayenne** : l'animal doit être âgé d'au moins 7 mois, être identifié, être vacciné contre la rage (certificat de vaccination en cours de validité + résultat d'un titrage d'anticorps antirabique supérieur ou égal à 0,5 UI/ml par un laboratoire agréé par l'Union Européenne effectué au moins 30 jours après la vaccination et au moins 3 jours avant l'introduction en Guyane), posséder un certificat sanitaire des autorités officielles du pays tiers + certificat de bonne santé.

Pour plus d'informations,
consultez notre site
aircaraibes.biz
ou contactez notre Help Desk :
+33 (0)1 47 83 36 46
helpdesk-paris@aircaraibes.com



MÉMO DES SERVICES ET CODES PAYANTS

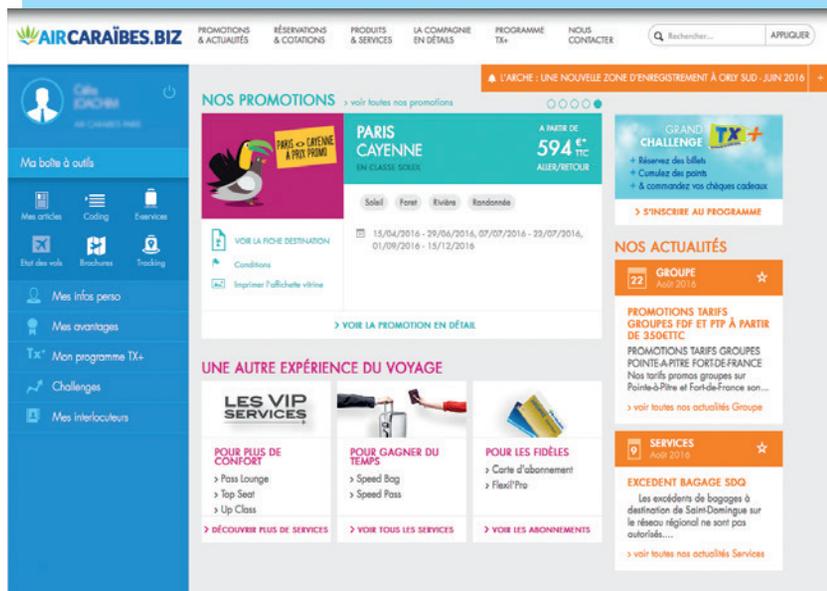
CODES	NOMS	TARIFS TTC PAR PERS. PAR TRAJET	ORY	PTP /FDI	CAY	SXM	SDQ	PUJ	PAP	SCU/ HAV	ZSA
ANIMAUX											
PETC	Pet in cabin	50 € LC / 15 € MC / 10 € CC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
AVIH	Animal in container	100 € LC / 30 € MC / 20 € CC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
AVID	Dangerous animal	130 € LC / 30 € MC / 20 € CC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ESAN	Emotional support animal	70 € LC / 10 € MC / 10 € CC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
BAGAGES SPECIAUX											
BIKE	Bicycle	50 € LC / 39 € MC / 26 € CC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
GOLF	Golf equipment	50 € LC / 39 € MC / 26 € CC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
KITE	Kite surfboard	50 € LC / 39 € MC / 26 € CC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
WIND	Windsurf	50 € LC / 39 € MC / 26 € CC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SURF	Surfboard	50 € LC / 39 € MC / 26 € CC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SCUB	Scuba equipment	50 € LC / 39 € MC / 26 € CC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
FISH	Fishing equipment	50 € LC / 39 € MC / 26 € CC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SKIS	Ski equipment	50 € LC / 39 € MC / 26 € CC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
LONG	Longboard	100 € LC / 78 € MC / 52 € CC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
OVBG	Oversize bag	50 €	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
REPAS SPECIAUX											
KSML	Repas Casher	15 €	✓	✓	✓	✓				✗	✗
MOML	Repas musulman	15 €	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗
SFML	Sea food meal	9 €	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗
VGML	Vegetarian vegan meal	9 €	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗
VLML	Vegetarian lacto-ovo meal	9 €	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗
VIP SERVICES											
BZEN	Pass Zen	20 € (TX) / 28 € (AGV)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
LUGP	Speed Bag	20 €	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗
FASA	Speed Pass (Caraïbes)	10 €	✗	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗
FASO	Speed Pass (ORY)	20 €	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
PRIO	Speed Pack	30 €	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
LOUG	Pass Lounge	30 €	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓ HAV	✗
UPGY	Up Class Soleil > Caraïbes	100 € 200 € (PAP, SDQ, PUJ, ZSA)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
UPGS	Up Class Caraïbes > Madras	400 €	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
UPGJ	Up Class Soleil > Madras	500 €	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
FETE	Instant Duo	30 € pour 2	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗
TEML	Teen Menu	9 €	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
GMLL	Fin Gourmet (viande)	24 €	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
GPML	Fin Gourmet (poisson)	24 €	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
GOML	Fin Gourmet	24 €	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗
AUTRES											
BABY	Baby accessories	30 €	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
UMZZ	Unaccompanied Minor	50 €	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗



OUTILS

AYEZ LE RÉFLEXE AIRCARAÏBES.BIZ

Découvrez le site de référence pour l'aide à la vente des billets de toutes les destinations desservies par Air Caraïbes : **aircaraibes.biz**



The screenshot shows the Air Caraïbes website interface. At the top, there are navigation tabs for 'PROMOTIONS & ACTUALITÉS', 'RÉSERVATIONS & COTATIONS', 'PRODUITS & SERVICES', 'LA COMPAGNIE EN DÉTAILS', 'PROGRAMME TX+', and 'NOUS CONTACTER'. A search bar and 'APPLIQUER' button are on the right. The main content area features a 'NOS PROMOTIONS' section with a highlighted offer for 'PARIS CAYENNE' starting at 594 TTC. Below this, there are sections for 'UNE AUTRE EXPÉRIENCE DU VOYAGE' with sub-sections for 'LES VIP SERVICES', 'POUR PLUS DE CONFORT', 'POUR GAGNER DU TEMPS', and 'POUR LES FIDÈLES'. On the right side, there are 'NOS ACTUALITÉS' sections for 'GROUPE Août 2016' and 'SERVICES Août 2016'. A left sidebar contains a user profile and a 'Ma boîte à outils' section with icons for 'Mes articles', 'Coding', 'Espaces', 'Etat des vols', 'Business', 'Tracking', 'Mes infos perso', 'Mes avantages', 'Mon programme TX+', 'Challenges', and 'Mes interlocuteurs'.

COMMENT Y ACCÉDER ?

- 1 Rendez-vous sur notre site www.aircaraibes.biz.
- 2 Créez votre compte en vous rattachant à votre agence ou en la répertoriant.
- 3 Une fois l'inscription finalisée, vous êtes immédiatement connecté.

N'hésitez pas à contacter le Help Desk pour toute information complémentaire.

► UN SITE INFORMATIF

- Un site clair permettant une navigation fluide et optimale avec un tableau de bord, une ergonomie retravaillée et un process d'inscription simplifié.
- Des outils d'informations mis à disposition : coding, info trafic des vols, tri possible des actualités, alertes promos...
- Une rubrique contact classée selon la typologie de problème rencontré.

► UN SITE PERSONNALISÉ

- Une remontée de contenus spécifiques pour la home Antilles et la home Métropole (promos, flash infos ...).
- Un espace perso complet valorisé tout au long de la navigation.
- Une boîte à outils personnalisable pour épingler vos contenus préférés et créer des raccourcis vers les fonctionnalités les plus utilisées.

Informez-vous sur Air Caraïbes

En vous inscrivant à **aircaraibes.biz**, vous pouvez à tout moment consulter toutes les informations pratiques (flotte, réseau, services, actualités, offres en direct, promotions agents de voyages...) et recevoir nos e-mails vous informant des nouveautés de la compagnie (offres promotionnelles, programme...).

Echangez avec nous

aircaraibes.biz est un outil de travail pratique et formateur. Vous y découvrez tous les conseils utiles pour mieux vendre : méthode de vente en ligne, mise à disposition de brochures, conseils à donner aux futurs passagers.

PROGRAMME D'INCENTIVE



Participez au programme d'Incentive TX+* et gagnez de nombreuses récompenses

C'est facile, simple et très rémunérateur

- Vos points seront cumulés automatiquement sur votre compte personnel au moment du voyage du passager en fonction de la valeur hors taxes du billet, du parcours et de la classe de transport. Le seuil minimum d'accès aux récompenses est de 50 000 points.
- A vous de consulter votre compte personnel sur l'application pour connaître vos résultats.

Une multitude de récompenses à dépenser en toute liberté

Depuis l'application, commandez vos chèques cadeaux** avec vos points et dépensez sans compter !

Prêt-à-porter, parfumerie, hi-fi, jouets, bijoux, grandes surfaces, restaurants, décoration, sport... autant d'enseignes prestigieuses pour se faire plaisir grâce à TX+ d'Air Caraïbes.

Vous avez également la possibilité d'échanger 50 000 points contre un MCO nominatif d'une valeur de 50€, à valoir sur l'achat de billets d'avion ou d'offres agents de voyages Air Caraïbes.

N'attendez plus pour vous inscrire et rendez-vous sur TX+ d'Air Caraïbes.

* Le programme d'Incentive TX+ d'Air Caraïbes est réservé aux agences de voyages (hors agences on-line et tour-opérateurs) utilisant le système de réservation Amadeus.

** Somme maximale de chèques cadeaux pouvant être commandée par an : 2 199 €.

COMMENT Y ACCÉDER ?

- 1 Inscrivez-vous sur l'application en ligne depuis le site aircaraibes.biz où un espace est dédié à TX+.
- 2 Dès que votre inscription sera validée, vous recevrez par mail votre login et votre mot de passe confidentiels (différents de ceux vous permettant de vous connecter au site aircaraibes.biz).
- 3 Vous commencerez immédiatement à cumuler vos points à chaque vente de billets Air Caraïbes.

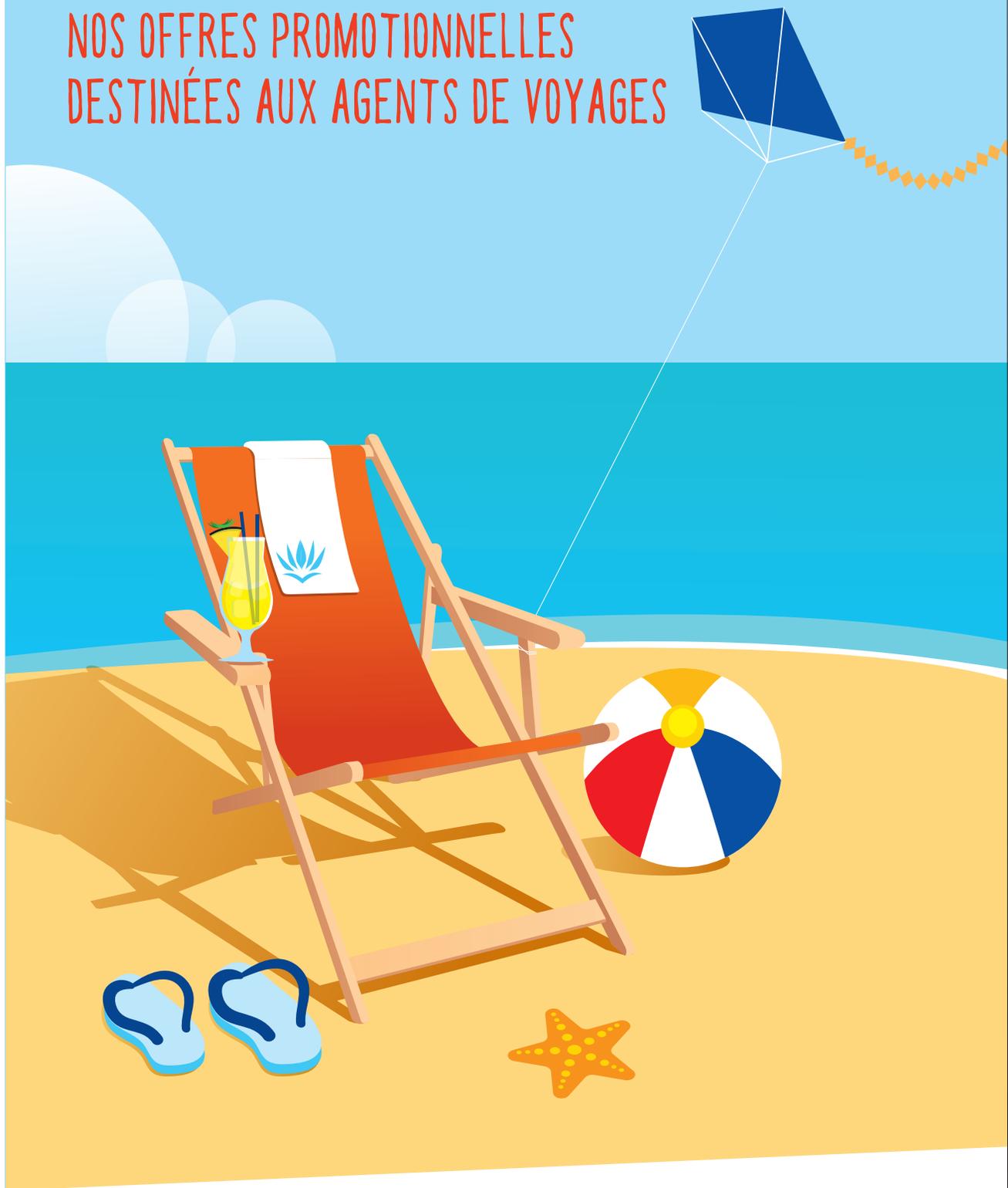
En cas de changement d'agence de voyages, contactez notre Help Desk :
+33 (0)1 47 83 36 46
helpdesk-paris@aircaraibes.com

Barème pour une valeur de 1 000 € HT à titre d'exemple :

Valeur billet (€ HT)	Parcours	Classe de réservation	Nombre de points	
1 000	Court-courrier	Toutes	500	
	Moyen-courrier	Toutes	1 500	
	Long-courrier	Soleil		2 000
		Caraïbes		3 000
		Madras		4 500

Exclusion : tarifs groupes.

NOS OFFRES PROMOTIONNELLES DESTINÉES AUX AGENTS DE VOYAGES



Promos AGV d'Air Caraïbes avec vol A/R en classe Soleil au départ de Paris Orly vers :

- la Guadeloupe
- la Martinique
- la Guyane
- Saint-Martin
- la République dominicaine
- Haïti
- Cuba

► POUR QUI ?

Les promos AGV sont destinées exclusivement à l'agent de comptoir, de réservation, commercial ou responsable d'agence de voyages ou tour-opérateur et un seul accompagnateur.

► QUEL TARIF ?

Consultez aircaraibes.biz pour connaître les tarifs proposés par la compagnie.

► COMMENT EN BÉNÉFICIER ?

La demande doit être faite sur formulaire à télécharger sur aircaraibes.biz et transmise dûment complétée et signée par le responsable d'agence au Help Desk par e-mail à helpdesk-paris@aircaraibes.com, accompagnée d'un en-tête de fiche de paie ou d'une attestation de l'employeur justifiant le poste et l'ancienneté.

► QUELLES SONT LES CONDITIONS ?

- Activité minimum requise : 1 an dans l'agence actuelle.
- Réservations sur vols opérés par Air Caraïbes dans la limite des places disponibles en classe X : au plus tôt 30 jours avant le départ.
- Billet modifiable selon conditions, non remboursable. Validité : 1 mois.
- L'accompagnateur doit voyager avec l'agent de voyages aux mêmes dates à l'aller comme au retour.
- Pas de demande d'AD pendant les vacances scolaires toutes zones confondues.
- Pas de départ le samedi.
- La compagnie se réserve le droit d'accorder ou non des tarifs préférentiels.
- Le Help Desk gère uniquement la réservation des vols Air Caraïbes.

Pour toute information et réservation, consultez notre site aircaraibes.biz



À PARIS, UNE ÉQUIPE POUR MIEUX VOUS SERVIR

A votre disposition du lundi
au vendredi, de 9h à 18h, nos équipes
sauront répondre à vos questions
techniques ou commerciales.

N'hésitez pas à les contacter !



EDMOND RICHARD

Directeur Commercial Europe
erichard@aircaraibes.com



CORALIE BEAUPIÉD

Responsable des ventes Europe
cbeaupiéd@aircaraibes.com
entreprises.paris@aircaraibes.com



VIVIANE PAJAMANDY

Responsable accords commerciaux
et relations clients
vpajamandy@aircaraibes.com



KETTY DEBAR MONCLAIR

Pricing
kdebar@aircaraibes.com



ANNE-MARIE LE BRETON

Interline compagnies aériennes
Comptabilité
amlebreton@aircaraibes.com



CÉLIA JOACHIM - FLORENCE FOY

Service Marketing et Communication
France / Europe
marketing.paris@aircaraibes.com

HELP DESK



NELLY MARIE-SAINTE
ANDRÉA ALEXIS
CAROLINE JEAN-ALPHONSE

Tél. : +33 (0)1 47 83 36 46
helpdesk-paris@aircaraibes.com

CALL VIP



LUDIVINE SONNIC
MICHELLE DELYON
ELISA SOULANGES
LINDA RADOM

Statuts Préférence Gold et Diamant
Tél. : 0820 000 470*
* (0,12 €/min. Tarif en vigueur depuis un poste fixe en France susceptible d'être modifié).
callvip.paris@aircaraibes.com

PÔLE LOISIRS



RAPHAËLLE BLANC

Responsable support des ventes Pôle Loisirs Groupes & tour-opérateurs

PAUL DE BASTOS

Commercial grands comptes tour-opérateurs & agences en ligne

JEAN-LOUIS LE HEN

Commercial grands comptes tour-opérateurs & agences en ligne

MAGUY POTIERIS

Tél. : +33 (0)1 47 83 89 84
to.paris@aircaraibes.com

AUORE MARGARETTA
GWLADYS BLEMAND

Tél. : +33 (0)1 47 83 80 88
groupes.paris@aircaraibes.com

ATTACHÉES COMMERCIALES



SYLVIANE ADESIR

sadesir@aircaraibes.com

NELLY MARIE-SAINTE
nmariesainte@aircaraibes.com

FRANÇOISE CRISTINA
commercialest@aircaraibes.com

MATHILDE DAVID
commercialouest@aircaraibes.com

KRYSTEL LEROY
commercialparisnord@aircaraibes.com

HELP DESK

Support commercial

Tél. : +33 (0)1 47 83 36 46

Fax : +33 (0)1 47 83 88 70

helpdesk-paris@aircaraibes.com

aircaraibes.biz

ROUGE
BONDAMANJAK

VERT
PISTACHE

JAUNE
SOLEIL

BLEU
LAGON