

Notre engagement

1- Assurer un accueil de qualité

2 - Assurer une assistance courtoise et professionnelle

3 - Garantir l'utilisation d'un équipement adapté et confortable

4 - Garantir des délais de prise en charge

Passagers au départ, ayant réservé auprès de la compagnie aérienne ou d'une agence de voyages au minimum 48h00 avant le départ du vol



90% des passagers n'attendent pas plus de 5 mn
100% des passagers n'attendent pas plus de 15 mn

Passagers au départ, n'ayant pas réservé dans les délais :



90% des passagers sont traités au + tard dans les 5 mn
100% des passagers sont traités au + tard dans les 15 mn

Passagers à l'arrivée, ayant réservé auprès de la compagnie aérienne ou d'une agence de voyages au minimum 48h00 avant le départ du vol et notifié à bord par l'aéroport de départ :



95% des passagers sont traités aussitôt après la sortie dernier passager
100% des passagers sont traités dans les 5 mn après la sortie dernier passager.

Passagers à l'arrivée, n'ayant pas réservé dans les délais ou non signalé à bord par l'aéroport de départ :



90% des passagers sont traités 5 mn après la sortie du dernier passager
100% des passagers sont traités 10 mn après la sortie du dernier passager