

Actualisation des dispositions commerciales en faveur des passagers suite aux conséquences de la crise du Coronavirus COVID19

- Nouveaux avantages pour les clients Royal Air Maroc -

Dans ce contexte incertain de crise sanitaire, Royal Air Maroc est plus que jamais à l'écoute de ses clients. Nous avons mis en place un dispositif commercial exceptionnel et évolutif démontrant notre mobilisation totale avec nos clients et notre souhait de traverser ensemble cette période difficile.

Nos clients disposent ainsi dès aujourd'hui de la possibilité de changer de date de voyage et de destination sans restrictions et autant de fois qu'ils le souhaitent sans pénalités, pour leur permettre de planifier avec sérénité leurs prochains voyages.

Pour les clients qui ne disposent pas actuellement de visibilité sur leurs prévisions de voyage, Royal Air Maroc offre le remboursement de la valeur de leurs billets contre un avoir dont la validité a été prolongée pour l'occasion à 18 mois, à compter de la date de son émission. Cet avoir est remboursable à la fin de sa validité pour encore plus de tranquillité d'esprit.

Ci-dessous les dispositions mises à jour :

- Passagers concernés : billets émis avant le 30 juin 2020 inclus ou passagers des vols annulés en conséquence de la crise COVID-19, sur tout le réseau Royal Air Maroc (billets prime inclus) ;
- Date de voyage initiale : avant le 31 octobre 2020 inclus ;
- Changement de dates : permis, illimité sans frais ;
- Changement de destination : permis, illimité sans frais ;
- Conditions : changement dans la même classe tarifaire. (Différence tarifaire applicable en cas d'indisponibilité de la classe initiale ou de changement de destination) ;
- Nouvelles dates de voyage : jusqu'au 31 octobre 2020 (possibilité de prolonger la date de retour au-delà de cette date pour conserver la même durée de séjour) ;
- Remboursement :
 - Billets individuels : permis contre avoir nominatif d'une validité de 18 mois, à compter de la date de son émission. L'avoir est remboursable en numéraire à la date de fin de validité. L'émission de l'avoir se fait auprès des agences de voyages ou auprès de notre call center aux contacts ci-dessous ;
 - Billets groupe émis / billets en compte : permis contre avoir à émettre par l'agence de voyage en son propre nom pour usage ultérieur (validité de 18 mois / non remboursable). L'émission est conditionnée par l'accord préalable écrit de la Représentation Royal Air Maroc et la Délégation Générale dont relève l'agence de voyage partenaire. L'accord est donné sur la base de justificatifs à fournir par l'agence (bon de commande, justificatif de paiement ou tout autre élément probant) ;
- Les autres conditions tarifaires du billet restent applicables.

Ci-dessous un tableau récapitulatif des dispositions :

Billets concernés	<ul style="list-style-type: none"> • Billets émis avant le 30 juin 2020 inclus ou passagers des vols annulés en conséquence de la crise COVID-19, sur tout le réseau Royal Air Maroc (billets prime inclus) ; • Billets totalement ou partiellement inutilisés.
Date de voyage initiale	<ul style="list-style-type: none"> • Du 6 mars au 31 octobre 2020 inclus.
Changement de dates	<ul style="list-style-type: none"> • Permis avant départ, nombre de changements illimités et sans pénalité.
Changement de parcours	<ul style="list-style-type: none"> • Permis avant départ, point de départ et/ou arrivée ; • Permis, nombre de changements illimités et sans pénalité.
Conditions	<ul style="list-style-type: none"> • Changement dans la même classe tarifaire (différence tarifaire applicable en cas d'indisponibilité de la classe initiale ou de changement de destination) ; • Les modifications de billets peuvent être effectuées au niveau de votre agence de voyage ou via notre call center joignable sur l'adresse callcenter@royalairmaroc.com .
Nouvelles dates de voyage	<ul style="list-style-type: none"> • jusqu'au 31 octobre 2020 (possibilité de prolonger la date de retour au-delà de cette date pour conserver la même durée de séjour).
Remboursement	<p>Billets individuels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permis contre avoir nominatif ; • Validité de l'avoir de 18 mois à compter de sa date d'émission ; • Applicable aussi bien pour les billets remboursables que les billets non remboursables initialement ; • Aucune pénalité de remboursement n'est appliquée ; • Les taxes non utilisés non remboursables ne sont pas remboursées ; • L'avoir est remboursable en numéraire à la fin de sa validité.
	<p>Billets groupe émis / billets en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permis contre avoir au nom de l'agence de voyage ; • Validité de l'avoir de 18 mois à compter de sa date d'émission ; • Accord préalable écrit de la Représentation et la Délégation Générale Royal Air Maroc dont relève l'agence de voyage partenaire ; • Fourniture de justificatifs (bon de commande, justificatif de paiement ou tout autre élément probant) ; • Applicable aussi bien pour les billets remboursables que les billets non remboursables initialement ; • Aucune pénalité de remboursement n'est appliquée ; • Les taxes non utilisés non remboursables ne sont pas remboursées ; • L'avoir est non remboursable en numéraire à la fin de sa validité.

Emission des avoirs	<ul style="list-style-type: none"> • Au niveau des agences de voyage (cf. Flash info PMV 200520-CA) ; • A travers le call center Royal Air Maroc à l'adresse suivante callcenter@royalairmaroc.com.
Les autres conditions des billets restent applicables.	
<p>Nota : Les avoirs déjà émis précédemment avec une validité différente verront automatiquement leur validité prolongée à 18 mois.</p>	

Ces dispositions entrent en application à compter de cette date et restent valides jusqu'à nouvelle notification.

Questions fréquemment posées liées au Covid-19 & les vols RAM

Questions	Réponses
Je suis actuellement touriste/en déplacement au Maroc et je souhaiterais repartir à ma ville d'origine.	<p>Nous tenons à vous informer qu'à la suite de la décision du gouvernement marocain, l'ensemble des vols internationaux à destination ou en provenance de l'étranger sont suspendus. Nous vous invitons à rentrer en contact avec l'ambassade de votre pays qui peut vous renseigner en cas de rapatriement organisé.</p>
Pourquoi Royal Air Maroc a-t-elle annulé mon vol sans m'offrir une date ultérieure ?	<p>En raison de la pandémie COVID-19, tous les vols internationaux de Royal Air Maroc ont été suspendus et ce, jusqu'à nouvel ordre. Afin d'offrir plus de flexibilité à ses clients, Royal Air Maroc a mis en place de nouvelles dispositions : Le changement sans frais et sans restrictions de la date de départ et de la destination, autant de fois que possible.</p> <p>En cas de non-visibilité sur les prévisions de voyage, Royal Air Maroc vous offre le remboursement de votre billet en avoir dont la validité a été prolongée à 18 mois. Cet avoir est remboursable en numéraire à la fin de sa validité. Les avoirs déjà émis précédemment verront automatiquement leur validité prolongée à 18 mois.</p> <p>Pour bénéficier de ces dispositions, nous vous invitons à contacter votre agence de voyage ou envoyer un mail à l'adresse : callcenter@royalairmaroc.com.</p> <p>Nous tenons à rassurer nos clients qu'absolument toutes les demandes seront traitées.</p>

<p>Les lignes de votre centre d'appel sont saturées. Je n'arrive pas à les joindre et je n'arrive pas à modifier mon billet sur le site internet</p>	<p>En raison de l'interdiction de tout déplacement professionnel non critique dans le contexte de la pandémie, les collaborateurs du centre d'appel ont été priés de travailler à distance. Par conséquent, toute demande doit être envoyée par email à l'adresse : callcenter@royalairmaroc.com. Nous tenons à rassurer nos clients qu'absolument toutes les demandes seront traitées.</p>
<p>Mon vol est annulé, est-ce que je serai remboursé ?</p>	<p>Nos clients concernés par les annulations des vols internationaux suite à la pandémie Covid-19 peuvent désormais bénéficier des nouvelles dispositions spéciales mises en place par la compagnie, à savoir : le changement illimité et sans frais de la date de départ et de la destination. En cas de non-visibilité sur les prévisions de voyage, Royal Air Maroc vous offre le remboursement de votre billet en avoir dont la validité a été prolongée à 18 mois. Cet avoir est remboursable en numéraire à la fin de sa validité. Les avoirs déjà émis précédemment verront automatiquement leur validité prolongée à 18 mois.</p> <p>Nous vous invitons à contacter votre agence de voyage ou notre call center en envoyant un mail à l'adresse : callcenter@royalairmaroc.com.</p>
<p>Est-ce que les billets non utilisés seront remboursés ?</p>	<p>Dans le cadre de son assistance continue à ses clients dans le contexte du Covid-19, Royal Air Maroc a mis en œuvre de nouvelles dispositions : Le changement sans frais et sans restrictions de la date de départ et de la destination, autant de fois que possible.</p> <p>En cas de non-visibilité sur les prévisions de voyage, Royal Air Maroc vous offre le remboursement de votre billet en avoir dont la validité a été prolongée à 18 mois. Cet avoir est remboursable en numéraire à la fin de sa validité. Les avoirs déjà émis précédemment verront automatiquement leur validité prolongée à 18 mois.</p> <p>Pour bénéficier de ces dispositions, nous vous invitons à envoyer un mail à l'adresse : callcenter@royalairmaroc.com.</p> <p>Nous tenons à rassurer nos clients qu'absolument toutes les demandes seront traitées.</p>

<p>Comment pourrai-je utiliser le voucher que je recevrai en guise de remboursement ? et quelles sont ses conditions d'utilisation?</p>	<p>Le voucher est utilisable au niveau des agences RAM et du call center. La durée de validité de ce voucher a été prolongée à 18 mois. Cet avoir est remboursable en numéraire à la fin de sa validité. Les avoirs déjà émis précédemment verront automatiquement leur validité prolongée à 18 mois.</p> <p>Il est nominatif et utilisable pour l'émission d'un billet ou l'achat de services additionnels en faveur de son titulaire uniquement.</p>
<p>Est-ce que le voucher ne peut pas être remplacé par un remboursement sur le compte bancaire ? Et quel est le délai de réponse à ma demande de remboursement ?</p>	<p>Royal Air Maroc offre à ses clients plus de flexibilité pour leur permettre de planifier sereinement leurs prochains voyages en mettant à leur disposition le remboursement de leurs billets en avoir dont la validité a été prolongée à 18 mois. Cet avoir est remboursable en numéraire à la fin de sa validité.</p> <p>Les avoirs déjà émis précédemment verront automatiquement leur validité prolongée à 18 mois.</p> <p>Nous vous invitons à contacter votre agence de voyage ou notre call center en envoyant un mail à l'adresse : callcenter@royalairmaroc.com.</p>
<p>J'ai déjà reçu mon voucher valable pour six mois, comment bénéficier de l'extension de sa validité à 18 mois?</p>	<p>La durée de validité des avoirs a été prolongée à 18 mois. Les avoirs déjà émis précédemment verront automatiquement leur validité prolongée à 18 mois. Pour toute demande, il suffit de nous envoyer un e-mail à l'adresse : callcenter@royalairmaroc.com et nous traiterons votre demande dès que possible.</p>
<p>Quelles sont les dates de voyage impactées par les annulations des vols ?</p>	<p>Les dates de voyage impactées par les annulations sont : tout départ initialement prévu avant le 30 juin 2020 inclus en plus des vols annulés suite à la pandémie Coronavirus (COVID-19). Cette décision fait suite aux instructions des autorités marocaines et nous restons en attente des nouvelles consignes. Vous pouvez changer, sans frais et sans restrictions votre date de départ ainsi que votre destination ou demander un remboursement contre un avoir. La durée de validité des vouchers a été prolongée à 18 mois. Merci d'envoyer un mail à l'adresse : callcenter@royalairmaroc.com. Nous tenons à rassurer nos clients qu'absolument toutes les demandes seront traitées.</p>

<p>Mon vol national a été annulé. Est-ce que je serai remboursé ?</p>	<p>Nos clients concernés par les annulations des vols nationaux peuvent bénéficier d'un changement illimité de date et de destination, sans frais ou d'un remboursement contre un avoir. La durée de validité des vouchers a été prolongée à 18 mois. Cet avoir est remboursable en numéraire à la fin de sa validité.</p> <p>Les avoirs déjà émis précédemment verront automatiquement leur validité prolongée à 18 mois.</p> <p>Pour toute demande particulière, nous vous invitons à envoyer un mail à l'adresse : callcenter@royalairmaroc.com. Nous tenons à rassurer nos clients qu'absolument toutes les demandes seront traitées.</p>
<p>J'ai acheté un billet avec mes miles (billet prime), mais le vol a été annulé. Que dois-je faire ?</p>	<p>En application de la décision du gouvernement marocain en raison de la pandémie COVID-19, tous les vols internationaux de Royal Air Maroc à destination ou en provenance de l'étranger ont été suspendus et ce, jusqu'à nouvel ordre. Dans ce contexte, le service clientèle Safar Flyer est momentanément suspendu.</p> <p>Nous vous invitons toutefois à nous faire parvenir les détails relatifs à votre vol (Référence de votre dossier de réservation) à votre service clientèle Safar Flyer dédié :</p> <ul style="list-style-type: none"> - BLUE : safarflyer@royalairmaroc.com - SILVER GOLD : silvergold@royalairmaroc.com - AMBASSADOR : ambassador@royalairmaroc.com <p>Nous traiterons votre demande avec la plus grande attention, dans les meilleurs délais.</p>
<p>J'ai acheté un billet avec mes miles (billet prime) pour une date lointaine. Par mesure de précaution, je souhaite annuler ce voyage. Que dois-je faire ?</p>	<p>En application de la décision du gouvernement marocain en raison de la pandémie COVID-19, tous les vols internationaux de Royal Air Maroc à destination ou en provenance de l'étranger ont été suspendus et ce, jusqu'à nouvel ordre. Dans ce contexte, le service clientèle Safar Flyer est momentanément suspendu.</p> <p>Nous vous invitons à nous faire parvenir les détails relatifs à votre demande à votre service clientèle Safar Flyer dédié :</p> <ul style="list-style-type: none"> - BLUE : safarflyer@royalairmaroc.com - SILVER GOLD : silvergold@royalairmaroc.com - AMBASSADOR : ambassador@royalairmaroc.com <p>Nous traiterons votre demande avec la plus grande attention, dans les meilleurs délais.</p>

J'ai acheté un surclassement avec mes miles (Prime de surclassement) pour une date lointaine. Par mesure de précaution, je souhaite annuler ce voyage et récupérer mes miles. Que dois-je faire ?

En application de la décision du gouvernement marocain en raison de la pandémie COVID-19, tous les vols internationaux de Royal Air Maroc à destination ou en provenance de l'étranger ont été suspendus et ce, jusqu'à nouvel ordre.

Dans ce contexte, le service clientèle Safar Flyer est momentanément suspendu.

Nous vous invitons à nous faire parvenir les détails relatifs à votre demande à votre service clientèle Safar Flyer dédié :

- BLUE : safarflyer@royalairmaroc.com

- SILVER GOLD : silvergold@royalairmaroc.com

- AMBASSADOR :

ambassador@royalairmaroc.com

Nous traiterons votre demande avec la plus grande attention, dans les meilleurs délais.