



## Q & A

### Aangepaste KLM- en Air France-tarievenstructuur voor Economy Class-reizen binnen Europa (inclusief Noord-Afrika)

#### LIGHT - STANDARD - FLEX

Index	Pagina
Scope	2
Tarieven en boekingen	3-6
After Sales	6-7
Corporate klanten (inclusief BlueBiz)	7-9
Groepen	9
Touroperating	9
Flying Blue Miles spaarschema	9-10
Flying Blue Platinum, Gold & Silver-deelnemers met OPC (bagage) in ticket (KL)	11

# AIRFRANCE



## Scope

### 1. Waar heeft deze Q&A betrekking op?

- **KLM en Air France introduceren een aangepaste tarievenstructuur voor Economy Class-reizen binnen Europa en naar Noord-Afrika.** In mei 2016 heeft KLM een nieuwe tarievenstructuur geïntroduceerd voor Economy Class-reizen binnen Europa. De nieuwe structuur voorziet in een groter aanbod aan tarieven en zorgt ervoor dat de reis nóg beter kan worden afgestemd op persoonlijke wensen. Deze tarievenstructuur wordt per 7 december 2016 op enkele punten aangepast.
- **De tarievenstructuur is van toepassing** op de Europese vluchten van KLM én Air France. Voortaan is er dus één tarievenstructuur voor KLM en Air France.
- De huidige Businessclass tarievenstructuur blijft ongewijzigd.

### 2. Wat houdt de aangepaste tarievenstructuur in?

**De tarievenstructuur voorziet in drie ticketopties: LIGHT, STANDARD en FLEX. Elke optie heeft zijn eigen kenmerken.**

#### **LIGHT**

Het LIGHT-tarief biedt de klant het laagst beschikbare tarief. Handbagage is inbegrepen, maar ruimbagage niet. Indien de klant direct bij boeking of op een later tijdstip alsnog ruimbagage wil bijboeken, dan kan dat als betaalde optie. Een LIGHT-ticket kan worden gewijzigd, maar daaraan zijn kosten verbonden (€ 70). Flying Blue-deelnemers ontvangen Award Miles.

#### **STANDARD**

STANDARD is het LIGHT-tarief + € 50

Voor deze optie geldt dat het eerste stuk ruimbagage van 23 kg is inbegrepen en dat het ticket tegen betaling van een fee van € 70 kan worden gewijzigd. Daarnaast ontvangt de passagier, als hij deelneemt in het loyaliteitsprogramma Flying Blue, extra Award Miles.

#### **FLEX**

FLEX is het LIGHT-tarief + € 139

Het FLEX-tarief biedt de klant een volledig pakket aan voordelen: 23 kg ruimbagage, kosteloos wijzigen, full refund vóór vertrek voor alle boekingsklassen en refund vóór of na vertrek voor Y, B en M. Tijdens het inchecken kan de klant (indien deze met alleen handbagage reist) zijn vlucht wijzigen naar een eerdere of latere vlucht op dezelfde reisdag en naar dezelfde bestemming indien hij met KLM reist, of naar een eerdere vlucht wanneer hij in het bezit is van een ticket voor een Air France-vlucht (Go-show). Daarnaast geeft het FLEX-ticket recht op de voordelen van SkyPriority indien men reist op door Air France of KLM uitgevoerde vluchten. Passagiers die deelnemen in Flying Blue hebben recht op extra Award Miles.



Attentie: passagiers met een FLEX-ticket krijgen SkyPriority aangeboden wanneer er een geldige boarding pass is uitgegeven via Internet Check-In (ICI), Mobile Check-In (MCI), kiosks of via de check-in desks.

### 3. Kunnen klanten nog steeds extra services bijboeken?

Ja, klanten kunnen er nog altijd voor kiezen om services bij te boeken. Bijvoorbeeld **LIGHT** + 23 kg ruimbagage of **STANDARD** + Economy Comfort.

### 4. Heeft de aanpassing invloed op het product aan boord?

Nee. Het product aan boord van KLM en Air France verandert niet. Zo blijven drankjes en maaltijden/snacks inbegrepen.

## Tarieven en boekingen

### 5. Is de aangepaste tarievenstructuur van toepassing op alle routes?

De tarieven gelden voor Economy Class-reizen met KLM en Air France binnen Europa en naar Noord-Afrika.

NB. hiervan kan worden afgeweken op bepaalde routes.

### 6. Welke boekingsklassen komen in aanmerking?

De ticketopties LIGHT, STANDARD en FLEX zijn beschikbaar in alle boekingsklassen. Dit betekent dat de klant meer keuze heeft.

De boekingsklasse is bepalend voor de minimum verblijfsduur:

Geen minimum verblijfsduur: **Y, B, M, U, K, H, L, T**

In kwartaal 1 van 2017 worden hieraan voor KLM de boekingsklassen P en F toegevoegd.

Minimum verblijfsduur van 3 dagen of vrijdag- of zaterdagnacht: **W, S, A, Q, E, N, R, V, X, G**

De boekingsklassen W, S, A en G gelden alleen voor KLM.

NB. er kan een uitzondering zijn voor bepaalde routes zoals voor Armenië, Georgië en Rusland omdat alle tarieven naar deze bestemmingen voornamelijk inclusief ruimbagage zijn.

### 7. Vervangen de LIGHT-tarieven de MiNi-tarieven van Air France?

Ja.



**8. Vervangen de LIGHT- en STANDARD-tarieven de BASIC- en PLUS-tarieven van KLM?**

Ja, LIGHT komt in de plaats van BASIC en STANDARD vervangt PLUS.

**9. Gelden deze tarieven ook voor codeshare vluchten? (bijv. AF\*/KL, KL\*/AZ, etc.)**

De tarieven gelden voor alle marketingvluchten binnen Europa die worden aangeboden door KLM en Air France.

**10. Gelden de tarieven ook voor door Hop! uitgevoerde vluchten (A5)?**

Ja, LIGHT, STANDARD en FLEX gelden ook voor de Air France-marketingvluchten die worden uitgevoerd door Hop!

**11. Wanneer en via welke verkoopkanalen worden LIGHT, STANDARD en FLEX aangeboden?**

Omdat KLM de aangepaste tarievenstructuur voor reizen in Economy Class al in mei 2016 heeft geïntroduceerd, zijn de updates in het systeem verschillend voor KLM en Air France.

<p><b>Verkoop en reizen op/na 7 december 2016</b></p> <p>Op 7 december 2016 worden de CRS'en aangepast en worden de FLEX-tarieven verhoogd.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• KLM en Air France rechtstreeks offline (d.w.z. alle ticketoffices &amp; call centers van KLM en Air France)</li><li>• Reisagenten</li><li>• Indirect online via Self Booking Tools</li><li>• Via <a href="http://www.airfrance.nl">www.airfrance.nl</a> of <a href="http://www.airfrance.com">www.airfrance.com</a></li></ul>
---

**Corporate-klienten**

<p><b>Verkoop en reizen op/na 1 januari 2017</b></p> <p>Alle tarieven (LIGHT, STANDARD en FLEX) zijn voor Corporate-klienten van zowel KLM als Air France beschikbaar.</p> <p><b>Voor de resterende periode van 2016</b></p> <p>KLM voegt de LIGHT-, STANDARD- en FLEX-tarieven toe aan haar Corporate-aanbod. Air France biedt in 2016 de STANDARD- en FLEX-tarieven aan.</p>
--



**12. Kunnen de tarieven van KLM en Air France worden gecombineerd?**

Ja, het is mogelijk om de tarieven van KLM en Air France binnen dezelfde categorie te combineren, dus KL-LIGHT met AF-LIGHT, KL-STANDARD met AF-STANDARD en KL-FLEX met AF-FLEX.

**13. Kunnen de verschillende ticketopties worden gecombineerd?**

Air France	LIGHT niet, maar STANDARD en FLEX kunnen met elkaar worden gecombineerd.
KLM	Nee, bij KLM kunnen de ticketopties niet met elkaar worden gecombineerd.

**14. Verandert er iets aan de wijze van quoten door reisagenten/reisbureaus?**

De (reis-) agent kan bij boeking kiezen uit LIGHT, STANDARD of FLEX. De manier van quoten is ongewijzigd.

**15. Welke fare base-codes zijn gekoppeld aan LIGHT, STANDARD en FLEX?**

**LIGHT**

Air France: <u>Gepubliceerd:</u> WK--9 of RD--9 of AR--9 of WAP--9	<u>Corporate:</u> 9FM--9
Voor tickets van Air France eindigt de fare base-code van het LIGHT-tarief op 9 (= geen bagage)	
KLM: <u>Gepubliceerd:</u> WK of SR	<u>Corporate:</u> 9FM

**STANDARD**

Air France: <u>Gepubliceerd:</u> WK of SR of WAP of SAP	<u>Corporate:</u> 6FM
KLM: <u>Gepubliceerd:</u> WK--6 of SR--6	<u>Corporate:</u> 6FM



FLEX

Air France:

Gepubliceerd: FF of FAP

Corporate: 1FM

KLM:

Gepubliceerd: FF

Corporate: 1FM

### After-sales

**16. Is het mogelijk om een LIGHT-tarief te kopen en dat later te wijzigen in STANDARD of FLEX?**

Nee, dat is niet mogelijk. De keuze voor het type tarief (LIGHT, STANDARD of FLEX) kan alleen worden gemaakt tijdens het boeken.

**17. Is het mogelijk om extra opties bij te boeken nadat het ticket is gekocht?**

Ja, alle betaalde opties (ruimbagage, stoelen, etc.) kunnen na het boeken van een ticket nog steeds los worden bijgeboekt.

**18. Welke invloed heeft de aangepaste tarievenstructuur op tickets die niet zijn uitgegeven en wel gequote vóór de introductie van de Economy Class-tarieven?**

Het tarief kan niet worden gegarandeerd totdat het ticket is uitgegeven. Daarom komen tickets die nog niet zijn uitgegeven, in aanmerking voor de aangepaste tarievenstructuur.

**19. Welke invloed heeft de aangepaste tarievenstructuur op tickets die wel zijn uitgegeven vóór de introductie van de Economy Class-tarieven?**

De introductie van de tarieven heeft geen invloed op tickets die al zijn uitgegeven.

Deze tickets en boekingsklassen blijven ongewijzigd. Voor het wijzigen van tickets die zijn uitgegeven vóór de introductie van de nieuwe tarieven geldt:

Wijzigen van volledig ongebruikte tickets:

- Voor het wijzigen van de heenvlucht; de nieuwe tarievenstructuur is van toepassing
- Voor het wijzigen van de terugvlucht; de oude tarievenstructuur is van toepassing

Wijzigen van gedeeltelijk gebruikte tickets:

- De oude tarievenstructuur is van toepassing



### Corporate-klienten (inclusief BlueBiz)

#### **20. Welke invloed heeft de aangepaste Economy Class tarievenstructuur voor Corporate-klienten met een contract?**

Corporate-klienten boeken hun vlucht in de regel kort voor vertrek. Dit betekent dat zij meestal belanden in de hogere boekingsklassen, terwijl de klant niet per se behoefte heeft aan de bijbehorende voordelen en/of voorwaarden.

De (sub)boekingsklasse bepaalt niet langer het tarief. **Het tarief wordt nu bepaald door de keuze voor bepaalde services en voorwaarden.** Met de aangepaste tarievenstructuur voor reizen in Economy Class kunnen Corporate-klienten het tarief kiezen dat het beste aansluit bij hun specifieke reisbehoeften.

#### **21. Wanneer wordt de aangepaste Economy Class tarievenstructuur opgenomen in het Corporate Contract?**

LIGHT, STANDARD en FLEX worden opgenomen in het Corporate Contract voor verkoop en vertrek vanaf 1 januari 2017.

Daarnaast zijn voor Corporate-klienten van KLM in de resterende maand van 2016 de LIGHT-, STANDARD- en FLEX-tarieven beschikbaar. Bij Air France zijn tot 1 januari 2017 STANDARD en FLEX beschikbaar.

#### **22. Komen Corporate-klienten nog steeds in aanmerking voor bagagevrijstelling op/na 1 april 2017 en SkyPriority-voordelen (in Y, B, M) op/na 1 januari 2017?**

##### Bagagevrijstelling

Tickets die op/na 1 april 2017 worden gekocht, komen niet langer in aanmerking voor bagagevrijstelling.

Het eerste stuk ruimbagage blijft wél kosteloos voor SkyTeam Elite- en Elite Plus-deelnemers (Flying Blue Silver, Gold en Platinum).

Corporate-klienten kunnen kiezen voor het STANDARD- of FLEX-tarief, inclusief ruimbagage of kunnen kiezen voor het Light-tarief waarbij de bagage als betaalde optie kan worden bijgeboekt.

Corporate-klienten ontvangen voor verkoop op/na 1 januari 2017 5% additionele korting op STANDARD en FLEX.

BlueBiz-deelnemers kunnen kiezen voor het STANDARD- of FLEX-tarief, inclusief ruimbagage of kunnen kiezen voor LIGHT waarbij zij Blue Credits kunnen besteden voor ruimbagage als betaalde optie.

BlueBiz-deelnemers ontvangen voor verkoop op/na 1 april 2017 extra Blue Credits wanneer zij STANDARD- of FLEX-tarieven boeken.



### SkyPriority

Tickets die op/na 1 januari 2017 worden gekocht, komen niet langer in aanmerking voor SkyPriority.

SkyTeam Elite Plus-deelnemers (Flying Blue Gold en Platinum) komen tevens in aanmerking voor SkyPriority-voordelen.

- 23. Komen Corporate-klienten nog steeds in aanmerking voor SkyPriority-voordelen (in Y, B, M) indien zij vóór 1 januari 2017 een ticket kopen voor reizen op/na 1 januari 2017?  
En komen Corporate klienten nog steeds in aanmerking voor een bagagevrijstelling indien zij vóór 1 april 2017 een ticket kopen voor reizen op/na 1 april 2017?**

### Bagagevrijstelling

Ja, wanneer een Corporate klant heeft geboekt én een ticket heeft uitgegeven vóór 1 april 2017 voor reizen op of na 1 april 2017, dan is de bagagevrijstelling gegarandeerd.

### SkyPriority

Ja, wanneer een Corporate klant heeft geboekt én een ticket heeft uitgegeven vóór 1 januari 2017 voor reizen op of na 1 januari 2017, dan kan deze nog gebruik maken van de SkyPriority-voordelen.

- 24. Waarom zijn deze voordelen niet langer beschikbaar?**

De wijzigingen in de tarievenstructuur zorgen voor een duidelijk en consistent aanbod voor de Corporate-klienten van KLM en Air France.

Door het uitgebreide aanbod in Economy Class-tarieven kunnen KLM en Air France de Corporate-klienten concurrerende prijzen bieden. Klienten hebben op deze manier de vrijheid om de tarieven en services te kiezen die het meeste aansluiten bij hun behoeften.

Door meer keuze in het aantal beschikbare boekingsklassen, kunnen Corporate-klienten ook kiezen voor een lager tarief zoals LIGHT en, indien gewenst, betaalde opties bijboeken.

- 25. Verandert er voor Corporate-klienten iets aan het stoelenaanbod?**

Nee, Corporate-klienten blijven profiteren van dezelfde voordelen met betrekking tot stoelselectie.

- 26. Verandert de Ticket Time Limit (TTL) voor Corporate-klienten?**

Nee, de TTL is ongewijzigd.





**27. Verandert er voor Corporate-klienten iets aan het beleid voor naamswijzigingen?**

Ja, het beleid voor naamswijziging wordt uitgebreid met de boekingsklassen T en L voor LIGHT-, STANDARD- en FLEX-tarieven vanaf 1 januari 2017.

**Groepen**

**28. Kunnen groepen ook gebruik maken van de aangepaste tarievenstructuur voor Economy Class?**

De tarievenstructuur voor groepen blijft ongewijzigd. Groepen kunnen geen gebruikmaken van de nieuwe structuur.

**29. Komen BlueBiz-groepen nog in aanmerking voor bagagevrijstelling?**

Tickets die op/na 1 april 2017 worden gekocht, komen niet langer in aanmerking voor bagagevrijstelling.

**BlueBiz-groepen die vóór 23 november geboekt hebben:**

- Bagagevrijstelling blijft behouden indien contract wordt geaccepteerd binnen de richtlijnen (14 dagen na boeking)

**BlueBiz-groepen die vanaf 23 november boeken:**

- Indien ticket afgegeven wordt vóór 1 april 2017: bagagevrijstelling blijft behouden
- Indien ticket afgegeven wordt vanaf 1 april 2017: groepen komen niet langer in aanmerking voor bagagevrijstelling

**Touroperating**

**30. Is de aangepaste tarievenstructuur ook beschikbaar voor Touroperating?**

Touroperating maakt gebruik van een eigen tarievenstructuur (Touroperating-tarieven).

**Flying Blue Award Miles spaarschema**

**31. Wat is het aangepaste spaarschema voor het sparen van Flying Blue Miles binnen de vernieuwde Europese tarievenstructuur?**



Flying Blue past het schema aan voor het sparen van Flying Blue Miles op Europese vluchten van KLM en Air France. Nu beide maatschappijen een vernieuwde tarievenstructuur hebben geïntroduceerd, met de drie ticketopties LIGHT, STANDARD en FLEX, wordt het aantal Miles voortaan mede bepaald door het gekozen tarief. Hierbij geven STANDARD en FLEX recht op tot 90% meer Miles dan LIGHT.

Voor de opbouw van het Flying Blue Miles-spaarsaldo blijven de volgende variabelen ongewijzigd:

- de gekozen boekingsklasse
- de luchtvaartmaatschappij die de vlucht aanbiedt en uitvoert
- de gevlogen afstand.

Voor een compleet overzicht van het schema, zie:

KLM

<https://www.flyingblue.com/earn-and-spend-miles/airlines/partner/39/klm.html>

Air France

<https://www.flyingblue.com/earn-and-spend-miles/airlines/partner/14/airfrance.html>

### **32. Wat is de scope van het aangepaste spaarschema?**

Het aangepaste spaarschema is van toepassing op KLM- en Air France-marketingvluchten, uitgevoerd door KLM, Air France of door Hop!. Voor vluchten met een KL of AF code die door een andere luchtvaartmaatschappij worden uitgevoerd, blijft het spaarschema ongewijzigd.

### **33. Is het spaarschema van de aanbieder of uitvoerende luchtvaartmaatschappij van toepassing?**

Het Miles-spaarschema van de aanbieder of uitvoerende luchtvaartmaatschappij is van toepassing, zoals ook nu al het geval is.

### **34. Per wanneer is het aangepaste spaarschema geldig?**

Het aangepaste schema geldt voor reizen op of na 6 december 2016 (ongeacht de datum van ticketing).

### **35. Waarom is er een verschil tussen het spaarschema van KLM en Air France?**

Historisch gezien is dit altijd het geval geweest; desalniettemin werken KLM en Air France aan een gelijk spaarschema voor de toekomst.

**Flying Blue Platinum, Gold en Silver-deelnemers met OPC (ruimbagage) op het ticket (alleen KLM)**

**36. Wat is de huidige bagagevrijstelling voor Flying Blue Platinum, Gold en Silver-deelnemers die binnen Europa (en Noord-Afrika) met KLM reizen?**

Passagiers die reizen in Europa met KLM en een ticket met OPC hebben, hebben nu recht op één stuk gratis ruimbagage op basis van hun Flying Blue Platinum, Gold en Silver-status PLUS één stuk extra gratis ruimbagage op basis van hun SkyTeam Elite & Elite Plus status.

**37. Wat is de wijziging voor Flying Blue Platinum, Gold en Silver-deelnemers?**

Flying Blue Platinum, Gold en Silver-deelnemers die met KLM reizen binnen Europa en een ticket met OPC hebben, ontvangen niet langer één stuk gratis ruimbagage vanwege hun Flying Blue-status. Wel hebben zij nog steeds recht op één stuk gratis ruimbagage vanwege hun SkyTeam Elite (E) en Elite Plus (EP) status, zoals weergegeven in onderstaande tabel:

LIGHT	STANDARD	FLEX
OPC in ticket	1PC in ticket	1PC in ticket
<del>+1 wegens Flying Blue Platinum, Gold &amp; Silver status</del>		
OPC in ticket +1 wegens SkyTeam EP/E status <b>Totale gratis ruimbagage = 1</b>	1PC in ticket +1 wegens SkyTeam EP/E status <b>Totale gratis ruimbagage = 2</b>	1PC in ticket +1 wegens SkyTeam EP/E status <b>Totale gratis ruimbagage = 2</b>

**38. Wat is de ingangsdatum?**

Deze nieuwe regeling is geldig voor tickets uitgegeven op/na 8 februari 2017.

Flying Blue Platinum, Gold en Silver-deelnemers die van de huidige bagagevrijstelling gebruik willen maken moeten hun ticket uitgeven vóór 8 februari 2017.

**39. Waarom wordt dit privilege aangepast?**

Het gratis eerste stuk ruimbagage op Europese vluchten van KLM voor Flying Blue Platinum, Gold en Silver-deelnemers werd vier jaar gelden ingevoerd om onze meest gewaardeerde klanten te compenseren voor de kosten van een eerste stuk ruimbagage wat destijds werd geïmplementeerd. Vanaf nu maakt ruimbagage echter deel uit van de tarievenstructuur op Europese vluchten.



**40. Betekent dit dat Flying Blue Platinum, Gold en Silver-deelnemers dezelfde voordelen op ruimbagage hebben wanneer zij met Air France of KLM reizen?**

Ja, Air France en KLM bieden vanaf 8 februari 2017 dezelfde privileges voor ruimbagage aan Flying Blue Elite-deelnemers.

**41. Is er impact op tickets die uitgegeven zijn vóór 8 februari 2017, maar opnieuw uitgegeven moeten worden (vrijwillig of onvrijwillig) op of na 8 februari 2017?**

Nee, de klant behoudt recht op de origineel uitgegeven ruimbagagevrijstelling.

**42. Hebben Flying Blue Ivory-deelnemers nog steeds recht op € 10 korting op extra ruimbagage wanneer zij met KLM reizen op een Light-tarief?**

Flying Blue Ivory-deelnemers behouden hun privilege op tot € 10 korting op het eerste stuk extra ruimbagage.

Bijvoorbeeld:

Wanneer op een Light-tarief ruimbagage wordt bijgekocht, ontvangt een Flying Blue Ivory-deelnemer hierop tot € 10 korting op het eerste stuk ruimbagage.

Wanneer een Flying Blue Ivory-deelnemer reist op een Standard- of Flex-tarief en graag twee stuks ruimbagage wil meenemen, dan is het eerste stuk ruimbagage inbegrepen in het tarief, het tweede stuk ruimbagage kan worden bijgekocht met tot € 10 korting.