



BULLETIN 19/2006

Attention : Toutes les agences IATA BSP France
Date : 16 Octobre 2006
Sujet : COMMENT CONTACTER LE BSP FRANCE?

Cher(e) partenaire,

Soucieux d'améliorer la qualité de notre service clientèle, nous avons mis à votre disposition, il y a quelques mois déjà, un service en ligne <http://www.iata.org/europe/cs> vous permettant de nous faire-part de vos questions 24h/24 et de suivre le traitement de tout dossier ainsi généré.

Afin d'assurer un temps de réponse optimum à toutes vos demandes passées via notre service en ligne, nous vous informons que tout email envoyé à l'adresse email personnelle d'un de nos agents ne pourra plus être traité à compter du 23 octobre 2006. Afin de garder trace de vos demandes dans nos systèmes pour mieux vous servir, il en sera de même des demandes arrivant par fax, que nous ne pouvons intégrer.

Nous vous rappelons que vous pouvez donc nous contacter de la manière suivante :

1. Via notre portail clientèle <http://www.iata.org/europe/cs> (nous vous conseillons de mettre ce site dans vos favoris Internet).

Un formulaire disponible en ligne, facile à remplir, nous permet de vous identifier immédiatement et de vous répondre dans les meilleurs délais.

Merci d'indiquer sur ce formulaire votre numéro de dossier si votre demande est relative à un dossier déjà ouvert.

2. Dans le cas où vous devriez nous adresser un fichier en pièce jointe (et dans ce cas seulement), nous vous demandons de nous adresser votre demande par email à l'adresse générique suivante : info.fr@iata.org.

Merci de nous indiquer dans votre email les informations suivantes indispensables pour que nous puissions vous répondre dans les plus brefs délais :

- a. Nom et prénom
- b. Nom de votre Agence ou Compagnie
- c. Code IATA
- d. Votre numéro de téléphone

- e. Le motif détaillé de votre demande
- f. Votre numéro de dossier si vous faites référence à un dossier déjà ouvert

Nous remercions pour votre compréhension et mettons tout en œuvre pour répondre à vos attentes.

Cordialement,
Jérôme Bonnin
Directeur IATA France

International Air Transport Association
Service Centre Europe
Torre Europa
Paseo de la Castellana, 95
28046 Madrid, Spain
www.iata.org/europe/cs