

KOREAN AIR 대한항공

9, Bd DE LA MADELEINE, 75001 PARIS
TLX : KOREAN AIR 680696 F
FAX : 01. 42. 61. 22. 52

DIRECTION ET ADMINISTRATION : 01. 42. 97. 30. 30
VENTE PASSAGES : 01. 42. 97. 30. 70
RESERVATION PASSAGERS: 00. 800. 0656. 2001
RESERVATION FRET : 01. 48. 16. 99. 52/53

Guillaume ACOLAS
Directeur France, KOREAN AIR
9 Bd de la Madeleine 75001 PARIS

Paris le 3 Avril 2009

Monsieur Alain COMOLI
Domaine de Beauplan, 810 Route d'Eyragues
13670 VERQUIERES

Ref- Votre E-Mail du 11 Mars – Notre conversation téléphonique du 20 Mars

Cher Monsieur,

Notre service de réservation m'a transmis votre e-mail et, comme nous en avons discuté au téléphone ce 20 Mars. Je me suis tout de suite engagé à rechercher les réponses à vos questions, en demandant à notre siège, à Seoul, les explications sur les raisons de nos procédures qui vous ont paru infondées et indignes.

Je pense avoir réuni les éléments d'information que vous souhaitez.

En ce qui concerne la nécessité de remplir le formulaire médical :

Cette formalité semble vous apparaître sous un jour qu'elle n'a pas du tout. Il s'agit d'une procédure qui permet, justement, de procéder plus simplement à l'enregistrement et de garantir que toute demande particulière pourra être fournie par la compagnie :

Les compagnies aériennes, ou leurs employés, ne sont bien évidemment pas qualifiés pour juger des conditions nécessaires au transport de clients qui ont besoin d'assistance. Aussi, au sein de IATA, s'imposent-elles des règles pour garantir la sécurité de tous et un meilleur service à ceux qui en ont besoin. En nous fournissant par avance ce questionnaire, nous pouvons nous assurer que tout puisse être mis en œuvre pour le voyage.

Ce formulaire doit être en Anglais (langue commune du transport aérien) et, par dérogation, il peut être établi dans la langue comprise par l'ensemble du personnel de la Compagnie avec laquelle le client voyage (en l'occurrence, le Coréen pour Korean Air) afin que, bien évidemment, tout au long de ce voyage, les recommandations qui y figurent puissent être fournies au client.

Il ne saurait donc être question de le rendre disponible en d'autres langues.

Nous sommes absolument désolés que ce qui est prévu pour justement faciliter le voyage vous soit apparu comme une contrainte voire une discrimination.

En ce qui concerne le texte du formulaire « MEDIF » (y compris le Paragraphe MEDA 6), il s'agit du formulaire de base IATA que nous avons repris (Le mot « odor », en anglais médical, ne correspond pas au sens que les français peuvent entendre dans le mot « odeur » qui se traduit par « smell »).

Mais nous avons bien pris note de votre remarque et allons faire les modifications nécessaires avant même la fin de ce mois d'Avril.

Enfin, en réponse à votre question sur nos procédures d'enregistrement et d'embarquement, Korean Air applique les standards internationaux recommandés par IATA et conformes aux lois en vigueur en République de Corée et dans les pays que nous desservons.

En espérant que les explications ci-dessus aient pu répondre à vos questions, je vous prie de croire, cher Monsieur, en ma meilleure considération.



Guillaume ACOLAS
Directeur France
KOREAN AIR