

AIR AUSTRAL ENRICHIT SES MESURES COMMERCIALES POUR ENCORE PLUS DE FLEXIBILITÉ ET D'AVANTAGES

La crise du COVID-19 a conduit Air Austral à mettre en place des mesures commerciales exceptionnelles dès le début. Ainsi, depuis le 9 mars, la compagnie propose à tous ses passagers en possession d'un billet Air Austral émis **avant le 30 juin 2020**, des possibilités de reports ou de modifications sans frais, sans pénalité et sans réajustement tarifaire, ainsi que la mise en avoir de leur billet. Cet avoir est remboursable au bout de 1 an à compter de sa date d'émission s'il ne peut être utilisé d'ici là pour un nouveau voyage.

Les évolutions récentes de la situation sanitaire offrant davantage de visibilité à la compagnie sur les possibilités de reprises de son activité, Air Austral a décidé d'élargir encore sa politique commerciale avec les mesures additionnelles suivantes :

- **Bonification des avoirs** demandés par sa clientèle **jusqu'à 15%** de la valeur initiale TTC de leur(s) billet(s) d'avion. Cette bonification qui sera automatiquement appliquée **au moment** de l'utilisation des avoirs, lors de la **nouvelle réservation**. Il n'est donc pas nécessaire de contacter la compagnie avant d'être en mesure d'organiser son nouveau voyage.
- **Air Austral sera en mesure de rembourser intégralement les billets d'avion** des passagers ne souhaitant pas bénéficier de l'avoir proposé par la compagnie, dont les vols pourraient être annulés en raison du COVID 19 **à partir du 15 juin 2020, et ce jusqu'à la levée de toutes les restrictions de voyage pour chaque liaison aérienne**.
- Par ailleurs, les passagers en possession d'un billet Air Austral émis **à compter du 1er juillet 2020** sur l'ensemble du réseau de la compagnie, auront la **possibilité de modifier ou de reporter leur voyage**, sans pénalité, avec réajustement tarifaire dans la limite de validité d'un an à compter de l'émission de leur billet, selon les conditions commerciales précisées plus bas dans l'encadré.

Compte tenu de l'ampleur de la crise et du nombre de sollicitations reçues, le traitement des demandes pourrait prendre plus de temps. Il peut aussi être difficile de contacter la compagnie. **Les voyageurs sont ainsi invités à privilégier les formulaires en ligne sur le site www.air-austral.com.**

Air Austral procédera au traitement des formulaires d'annulation ou de report complétés et réceptionnés de manière chronologique. La compagnie demande à sa clientèle de bien vouloir l'excuser en cas de non-réponse immédiate. Les demandes seront traitées dans les meilleurs délais, le formulaire faisant foi. Air Austral remercie les voyageurs de leur patience et de leur compréhension.

Mesures commerciales en vigueur - mises à jour au 12 juin 2020

Les mesures ci-dessous sont susceptibles d'évoluer en fonction de la date de levée des restrictions de voyage par liaison aérienne (suppression des motifs impérieux, levée de la quatorzaine, réouverture de la ligne).

Pour un billet émis auprès d'une agence de voyages, le client doit se rapprocher de son agence.

BILLETS ÉMIS AVANT LE 30 JUIN 2020

Les passagers en possession d'un **billet Air Austral émis/réémis avant le 30 juin 2020 inclus pour un vol prévu jusqu'au 30 novembre 2020 inclus**, ont la possibilité de reporter leur voyage dans la limite de validité d'un an à compter de l'émission de leur billet selon les conditions ci-dessous :

Modification : pour les billets initialement non modifiables ou modifiables avec frais :

- Possibilité de modification de la date de voyage :
 - Si report de la date de voyage **avant le 30 novembre 2020** : possibilité de modifier la date de voyage sans pénalité, sans réajustement de saisonnalité, et sans réajustement de tarif dans la même cabine de voyage.
 - Si report de la date de voyage **à partir du 1er décembre 2020** : possibilité de modifier la date de voyage sans pénalité, avec réajustement tarifaire et de saisonnalité si applicable. Cette mesure est applicable aux passagers ayant bénéficié de la continuité territoriale pour un départ avant le 31 décembre 2021.
- Possibilité de modification de la destination sans pénalité, avec un réajustement tarifaire si applicable.

Annulation :

- Pour les billets remboursables : ils restent remboursables selon les conditions du tarif payé.
- Pour les billets non remboursables : remboursement intégral possible, sous forme d'un avoir selon les conditions



Point COVID-19

Lundi 15 juin 2020

suivantes :

- **Émission d'un avoir de la valeur totale du billet toutes taxes incluses**, valable 1 an à compter de sa date d'émission. Il est à réutiliser sur les vols opérés par Air Austral et les vols en code share Air Austral / Ewa Air. Cet avoir est remboursable **au bout d'un an** s'il n'est pas utilisé avant sa date d'expiration, la demande de remboursement devra se faire un jour avant sa date d'expiration. Cette mesure n'est pas applicable aux passagers ayant bénéficié de la continuité territoriale.

Cet avoir, s'il est émis avant la levée de toutes les restrictions de voyages, sera bonifié jusqu'à 15% de la valeur totale TTC du billet initial.

CONDITIONS DE BONIFICATION DE L'AVOIR

- La bonification est applicable à tous les avoirs émis depuis le 9 mars 2020 dans le cadre du COVID 19 et jusqu'à la date de levée des restrictions de voyage par liaison aérienne (suppression des motifs impérieux, levée de la quatorzaine, réouverture de la liaison aérienne).
- La bonification jusqu'à 15% est applicable, pour des émissions à compter du 15 juin 2020, sur la valeur totale TTC du billet d'origine.
- L'émission du nouveau billet doit être effectuée avant le 30 novembre 2020.
- La date de départ du nouveau voyage doit se faire le 15 juin 2021 au plus tard.
- Dans le cas où le montant du nouveau billet est inférieur au montant de l'avoir COVID 19, une valeur résiduelle est calculée sans bonification et fera l'objet d'un nouvel remboursable au bout d'un an à compter de sa date d'émission.
- L'avoir COVID 19 peut être utilisé pour l'achat d'un nouveau billet incluant également des Extras Services, si le montant du nouveau billet + Extras est supérieur au montant de l'avoir la bonification est applicable aux conditions ci-dessus.
- En cas de demande de remboursement de l'avoir au bout d'un an, la bonification n'est pas remboursable.

VOLS ANNULÉS EN RAISON DU COVID 19 À COMPTER DU 15 JUIN

À compter du 15 juin 2020, et en cas de vols annulés par la compagnie dans le cadre du COVID 19, le passager qui souhaite l'annulation de son voyage peut aussi demander le remboursement intégral sans frais selon les procédures de remboursement habituelles. Non applicable aux passagers ayant bénéficié de la continuité territoriale. Le remboursement intégral est applicable jusqu'à la date de levée des restrictions de voyage par liaison aérienne (suppression des motifs impérieux, levée de la quatorzaine, réouverture de la ligne).

BILLETS ÉMIS À PARTIR DU 1^{ER} JUILLET 2020

Les passagers en possession d'un billet Air Austral émis (émission initiale) à compter du 1er juillet 2020, sur l'ensemble du réseau, ont la possibilité de reporter leur voyage dans la limite de validité d'un an à compter de l'émission de leur billet selon les conditions ci-dessous.

Modification :

- Possibilité de modification de la date de voyage sans pénalité, avec réajustement tarifaire et de saisonnalité si applicable. Cette mesure est applicable aux passagers ayant bénéficié de la continuité territoriale pour un départ avant le 31 décembre 2021 ;
- Possibilité de modification de la destination sans pénalité et avec un réajustement tarifaire si applicable. Cette mesure n'est pas applicable aux passagers ayant bénéficié de la continuité territoriale.

Remboursements : les billets restent remboursables selon les conditions du tarif payé.

Informations actualisées à retrouver en ligne : www.air-austral.com

CONTACTS PRESSE AIR AUSTRAL

Agence GroupExpression

Laure Marsac | laure@groupeexpression.fr | 06 32 30 68 44

Florence Da Silva | florence@groupeexpression.fr | 06 31 38 11 89

