

# Communiqué de Presse

Mercredi 25 mars 2020



## AIR AUSTRAL

-Point Covid 19-

### AIR AUSTRAL CONTINUE D'ASSOULPIR SES MESURES COMMERCIALES POUR OFFRIR ENCORE PLUS DE FLEXIBILITE A SA CLIENTELE

La crise épidémique du Covid-19 est inédite et a un impact considérable sur le transport aérien en particulier. La situation est économiquement très difficile pour toutes les compagnies qui aujourd'hui se battent au niveau mondial pour leur survie. Air Austral n'échappe pas à ce phénomène. Pour autant la compagnie met actuellement tout en oeuvre pour trouver des solutions et pouvoir ainsi continuer à servir ses clients.

Consciente des désagréments causés par les réajustements de programme, Air Austral a très vite mis en place et dans un premier temps des mesures commerciales extrêmement souples, permettant le report des billets d'avion sans frais, et ce même en cas de changement de saisonnalité.

Aujourd'hui, dans ce contexte exceptionnel, la compagnie va plus loin et assouplit encore ses règles commerciales applicables à l'ensemble de son réseau, afin de mieux accompagner sa clientèle dans la modification, le report ou l'annulation de son voyage.

#### **A compter de ce mercredi 25 mars 2020, les mesures commerciales ci-après sont applicables :**

Les passagers, en possession d'un billet Air Austral émis avant le 31 mai 2020 inclus pour un vol prévu jusqu'au 30 septembre 2020 inclus, bénéficient des conditions suivantes :

#### **Modification : billets 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. (Pour les billets payés avec bon de continuité territoriale le départ devra se faire avant le 31 décembre 2020).
- 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.

#### **Annulation: En cas d'annulation de vol ou sur demande du passager, remboursement intégral possible, sous forme d'un avoir selon les conditions suivantes:**

=> Emission d'un avoir de la valeur totale du billet valable 1 an à compter de la date d'émission de l'avoir. Il est à réutiliser sur les vols opérés par Air Austral et les vols en code share Air Austral /EWA Air. Cet avoir, s'il n'est pas utilisé avant sa date d'expiration, sera remboursable au bout d'un an. La demande de remboursement devra se faire un jour avant sa date d'expiration.

*Pour un billet émis auprès d'une agence de voyages, le client doit se rapprocher de son agence. Cette mesure n'est pas applicable aux passagers ayant bénéficié de la continuité territoriale. Pour les billets remboursables : ils restent remboursables selon les conditions du tarif payé.*

Toutes ces informations sont à retrouver sur le site internet de la compagnie [www.air-austral.com](http://www.air-austral.com)