

# En responsabilité et pour apporter sa contribution dans le contexte actuel de crise sanitaire, Air Austral assouplit de nouveau ses mesures commerciales pour proposer encore plus de flexibilité à sa clientèle.

**Modification et report possibles désormais pour des voyages jusqu'au 15 juin 2021**



La crise sans précédent du COVID-19 a conduit Air Austral à mettre en place dès le début, et ce compte tenu des restrictions de voyage et de la suspension de plusieurs de ses liaisons, des mesures commerciales exceptionnelles, offrant à sa clientèle souplesse et flexibilité, pour modifier, annuler son voyage, ou encore effectuer une réservation avec plus de garanties.

Le Président de la République a annoncé le mercredi 28 octobre 2020 la mise en place d'un reconfinement du territoire métropolitain à compter de minuit dans la nuit de ce jeudi à vendredi, et ce jusqu'au 1er décembre 2020, avec des adaptations prévues pour les départements d'Outre Mer.

Si à aujourd'hui, la compagnie est dans l'attente du détail de ces mesures, qui doit encore être précisé et officialisé dans les prochains jours par les autorités gouvernementales, Préfectures de La Réunion ou encore de Mayotte, Air Austral a d'ores et déjà décidé **d'élargir encore ses mesures commerciales applicables à compter de ce vendredi 30 octobre 2020**, tel que décrit ci-après :

**Modification, report ou annulation de voyage possibles désormais sans frais pour des voyages jusqu'au 15 juin 2021, au lieu du 30 novembre 2020.**

**Pour les demandes de modifications effectuées à la suite de vols annulés par la compagnie, Air Austral propose**

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

- si report de la date de voyage jusqu'au 15 juin 2021 (au lieu du 30 novembre 2020 jusqu'à présent): 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 16 juin 2021 (au lieu du 1er décembre 2020 jusqu'à présent): possibilité de modifier la date de voyage sans pénalité, avec réajustement tarifaire et de saisonnalité si applicable.

**La Mise en avoir du billet d'avion:**

Avoir bonifiable jusqu'à 15% de la valeur totale TTC du billet initial. Cette bonification sera applicable pour des émissions de nouveaux billets en échange de l'avoir avant le 31 mars 2021 pour un départ avant le 15 juin 2021. Elle s'applique sur la valeur totale TTC du billet. Il peut aussi demander le remboursement intégral de son billet d'avion.

**Pour les demandes de modifications effectuées de façon volontaire, Air Austral propose**

• **BILLETS EMIS AVANT LE 30 JUIN 2020**

Les passagers, en possession d'un **billet Air Austral émis/réemis avant le 30 juin**, 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 :

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

- si report de la date de voyage jusqu'au 15 juin 2021 (au lieu du 30 novembre 2020 jusqu'à présent): 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 16 juin 2021 (au lieu du 1er décembre 2020 jusqu'à présent): possibilité de modifier la date de voyage sans pénalité, avec réajustement tarifaire et de saisonnalité si applicable.

**La Mise en avoir du billet d'avion:**

Avoir bonifiable jusqu'à 15% de la valeur totale TTC du billet initial. Cette bonification sera applicable pour des émissions de nouveaux billets en échange de l'avoir avant le 31 mars 2021 pour un départ avant le 15 juin 2021. Elle s'applique sur la valeur totale TTC du billet

• **BILLETS EMIS AVANT LE 30 JUIN 2020 POUR DES VOYAGES AVANT LE 2 DECEMBRE 2020**

Les passagers, en possession d'un **billet Air Austral émis/réemis avant le 30 juin 2020 pour un vol prévu jusqu'au 02 décembre 2020 inclus (fin du confinement)**, 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 :

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

- si report de la date de voyage jusqu'au 15 juin 2021: 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 16 juin 2021: possibilité de modifier la date de voyage sans pénalité, avec réajustement tarifaire et de saisonnalité si applicable.

**La Mise en avoir du billet d'avion:**

Avoir bonifiable jusqu'à 15% de la valeur totale TTC du billet initial. Cette bonification sera applicable pour des émissions de nouveaux billets en échange de l'avoir avant le 31 mars 2021 pour un départ avant le 15 juin 2021. Elle s'applique sur la valeur totale TTC du billet

• **BILLETS EMIS A COMPTER DU 1<sup>ER</sup> JUILLET POUR DES VOYAGES A COMPTER DU 3 DECEMBRE 2020**

Les passagers, en possession d'un **billet Air Austral émis/réemis à compter du 1<sup>er</sup> juillet pour des voyages prévus à compter du 3 décembre**, 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 :

- possibilité de modification de la date de voyage sans pénalité, avec réajustement tarifaire et de saisonnalité si applicable. Cette mesure n'est pas applicable aux passagers ayant bénéficié de la continuité territoriale.
- 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.

## Des mesures spécifiques valables pour les billets d'avion prévus pendant la période du 30 octobre au 1<sup>er</sup> décembre inclus.

Air Austral a choisi de mettre en place des mesures spécifiques pour les passagers en possession d'un billet d'avion prévu sur la période du 30 octobre 2020 au 1er décembre 2020 :

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

- si report de la date de voyage jusqu'au 15 juin 2021: 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 16 juin 2021: possibilité de modifier la date de voyage sans pénalité, avec réajustement tarifaire et de saisonnalité si applicable.

### **En cas de demande d'annulation**

La compagnie autorise le remboursement du billet d'avion

- sous forme d'un avoir

Cet avoir sera bonifié jusqu'à 15% de la valeur totale TTC du billet initial. Cette bonification sera applicable pour des émissions de nouveaux billets en échange de l'avoir avant le 31 mars 2021 pour un départ avant le 15 juin 2021. Elle s'applique sur la valeur totale TTC du billet (taxes – frais de dossier YR et surcharge carburant YQ inclus).

- remboursement intégral du billet

La plateforme téléphonique Air Austral pouvant recevoir un grand nombre d'appels, il peut être difficile de contacter la compagnie. Afin que les demandes soient prises en compte et traitées dans les meilleurs délais, la clientèle d'Air Austral est invitée à privilégier les formulaires en ligne disponible sur son site [www.air-austral.com](http://www.air-austral.com)

- **Vous souhaitez modifier votre billet d'avion ?**

<https://www.air-austral.com/reservation/ma-reservation-en-cours.html>

- **Vous ne savez pas encore quand partir, et vous souhaitez obtenir un avoir ?**

<https://www.air-austral.com/demande-annulation-avoir-covid-19.html>

- **Vous souhaitez obtenir le remboursement de votre billet d'avion dont le vol a été annulé ?**

<https://www.air-austral.com/reservation/ma-reservation-en-cours/formulaire-de-demande-de-remboursement.html>

Air Austral invite par ailleurs ses passagers à vérifier et/ou mettre à jour leurs email et numéro de téléphone portable sur l'espace "Ma réservation" ou en cliquant sur le lien : <https://www.air-austral.com/reservation/ma-reservation-en-cours.html>

Ils seront contactés par SMS ou par email en cas de modification du programme de vols