

# conditions générales

1. Le Programme **Capricorne** géré par la Compagnie Air Austral est un programme de fidélisation de passagers aériens qui a pour objet d'attribuer à ses Adhérents un crédit de points d'après un barème préétabli et conformément aux conditions et limitations énoncées aux présentes Conditions Générales, en fonction des voyages effectivement accomplis par l'Adhérent sur les vols opérés par Air Austral. On entend par vols opérés par Air Austral, les vols auxquels est attribué un numéro de vol d'Air Austral (UU), que ces vols soient opérés en direct par la Compagnie ou selon une autre formule (code-share...).

1.2. En fonction du nombre de points accordés par l'Adhérent, celui-ci pourra obtenir des primes sur Air Austral en fonction d'un barème préétabli qui fera l'objet d'une diffusion auprès des Adhérents et selon les conditions énoncées ci-dessous.

## 2. Participation au programme

2.1. La participation au programme **Capricorne** est gratuite et ouverte aux personnes physiques de deux ans d'âge et plus ayant leur adresse habituelle située dans un pays n'interdisant pas la participation au programme.

2.2. Les personnes morales ne peuvent pas participer au programme. Les employés, dirigeants et ayants-droit des compagnies aériennes, des agences de voyage ou qui exercent une activité de tour-opérateur ne peuvent adhérer au programme **Capricorne**.

2.3. Toute personne souhaitant adhérer au programme **Capricorne** doit remplir une demande d'adhésion personnelle ; la signature du tuteur légal ou de l'administrateur légal pour une personne incapable mineure ou majeure est obligatoire.

2.4. Toute personne qui sollicite l'adhésion au programme **Capricorne** est réputée avoir pris connaissance de l'intégralité des présentes Conditions Générales et les accepter expressément. Ces conditions générales sont par ailleurs disponibles sur simple demande auprès d'Air Austral.

Air Austral se réserve à tout moment le droit de refuser l'adhésion au programme de toute personne qui ne répondrait pas aux critères fixés pour la participation au programme.

2.5. La participation au programme **Capricorne** est effective dès l'adhésion qui s'effectue par la remise à Air Austral du formulaire type mis à disposition des clients de la Compagnie et dûment renseigné par le demandeur ou par l'inscription du demandeur en ligne sur le site internet de la compagnie ou auprès d'un agent de vente d'Air Austral.

Dans le cas d'une adhésion à l'aide du formulaire-type, si une carte pré-numérotée accompagne ce dernier, le demandeur à l'adhésion détache cette carte pré-numérotée sur laquelle figure un numéro d'identification individuel qu'il peut utiliser dès son premier voyage. Dans le cas d'une inscription en ligne ou auprès d'un agent de vente d'Air Austral, un numéro d'identification individuel sera adressé par e-mail ou par voie postale au demandeur en suite de son inscription.

Un compte personnel est créé pour chaque demandeur qui devient alors Adhérent au programme. Il n'est accepté qu'une adhésion par personne donnant lieu à la création d'un seul compte. Ce compte n'est pas susceptible d'être cédé, légué, transféré ou cumulé avec tout autre compte du programme **Capricorne**.

La carte **Capricorne** définitive est émise et adressée à l'Adhérent à l'issue du crédit du 3<sup>e</sup> vol effectué aller simple avec Air Austral. La carte demeure la propriété exclusive d'Air Austral qui se réserve la faculté d'en exiger la restitution à tout moment. Seuls les billets d'avion émis au nom du titulaire du compte peuvent être enregistrés sur le compte.

2.6. Tout changement d'adresse, de nom, de toute autre indication pouvant être nécessaire au bon fonctionnement du compte devra être notifié dans les meilleurs délais par écrit à Air Austral qui pourra solliciter de l'Adhérent toute pièce justificative nécessaire ; la preuve de l'information d'Air Austral incombe en cas de litige à l'Adhérent.

2.7. En cas de perte, de destruction ou de vol, le participant informera Air Austral par écrit ; sa carte d'Adhérent Capricorne sera remplacée gratuitement après transfert de ses points sur un nouveau compte.

2.8. Les Adhérents des programmes d'abonnement d'Air Austral sont automatiquement Adhérents du programme **Capricorne**.

## 3. Capitalisation de points/crédit du compte

3.1. Le crédit du compte est effectué sur le compte personnel du client.

3.2. L'unité de compte est le point. Les points sont crédités sur le compte de l'Adhérent en accord avec les termes et conditions générales du programme et du barème des points en fonction de l'utilisation des prestations de transport aérien de la société Air Austral. Les points accumulés sont de deux types :

- Les points « bonus » liés notamment à des opérations promotionnelles et commerciales, à l'adhésion au programme et aux dédommagements,

- les points « voyage » liés aux vols qui dépendent de la ligne, de la classe de transport et du type de tarif.

3.3. Les vols opérés par Air Austral, ainsi que les vols en partage de code (code-share) pour lesquels existe un numéro de vol Air Austral, permettent l'accumulation des points « voyage » selon le barème déterminé par Air Austral et communiqué à l'Adhérent.

Pour chaque vol intégralement payé et effectué à un tarif et sur une liaison permettant l'accumulation de points à la date du voyage inscrite sur le titre de transport, l'Adhérent voit son compte crédité d'un certain nombre de points ; ce nombre est fonction du montant forfaitaire de points indiqué dans le barème Air Austral. S'agissant de vols directs avec ou sans escale, les points inscrits au crédit du compte de l'Adhérent sont fonction du montant forfaitaire de points indiqués dans le barème du programme **Capricorne**. Pour les vols avec correspondance et changement d'appareil ou de numéro de vol, les points sont calculés sur la base des divers trajets partiels. Les points voyages sont crédités en moyenne dans les 7 jours suivant la date du vol. Les points seront crédités sur le compte à condition que l'Adhérent ait donné son numéro lors de la réservation du vol et au moment de l'émission du billet, ou lors de l'enregistrement de son vol.

3.4. Les points ne sont pas octroyés à l'Adhérent lorsque des raisons indépendantes de la volonté des transporteurs (y compris les annulations pour faits de grèves internes ou externes, pour des raisons de sécurité ou de force majeure) ont entraîné l'annulation des vols d'Air Austral.

3.5. Les vols et les tarifs permettant l'accumulation de points sont déterminés par Air Austral et pourront être modifiés sans préavis avec application immédiate.

Air Austral se réserve le droit d'exclure certains tarifs du programme et d'avertir les Adhérents du programme **Capricorne** par tout moyen.

3.6. Pour les nouveaux Adhérents, un crédit rétroactif est possible sur présentation de l'original des souches passagers ou Mémo Voyage et carte d'embarquement, pour des vols effectués jusqu'à 6 mois avant la date d'adhésion. Les coupons d'accès à bord ne sont pas des titres de transport ; dans le cas des billets électroniques seul le reçu passager ou le Mémo Voyage, sont recevables pour le crédit des points voyages.

3.7. Un même vol ne peut faire l'objet d'accumulation de points dans plusieurs programmes de compagnies aériennes autres qu'Air Austral.

3.8. Chaque Adhérent devra s'assurer personnellement que les points qu'il a obtenus ont bien été crédités sur son compte.

Dans le cas où l'Adhérent constate que les points qu'il a obtenus n'ont pas été crédités sur son compte alors qu'il avait bien respecté les procédures de signalement, il devra adresser à Air Austral tout justificatif dans les 6 mois suivant la date à laquelle le vol ou la prestation a été effectuée, sur présentation de l'original des souches passagers ou Mémo Voyage et carte d'embarquement. Les demandes effectuées sur le site internet ou auprès du service **Capricorne** ne sont possibles que 7 jours après la date effectuée du vol.

Si sa réclamation est justifiée, les points seront alors crédités avec effet rétroactif. Par ailleurs, Air Austral se réserve à tout moment le droit d'exiger tout justificatif concernant l'accumulation de points. Les demandes de régularisation doivent être adressées à Air Austral par écrit (mail, fax, courrier).

3.9. Air Austral se réserve le droit de débiter le compte de tout Adhérent ayant des points indûment crédités.

L'Adhérent ne peut voir créditer son compte qu'une seule fois par vol ou par prestation utilisé.

3.10. Les points crédités à un Adhérent du programme **Capricorne** sont exclusifs aux clients d'Air Austral et ne sauraient être cumulés, échangés ou convertis dans le cadre d'autres programmes de fidélisation de compagnies aériennes tierces.

3.11. Les points obtenus par l'Adhérent du programme **Capricorne** ont une durée de validité de 36 mois décomptés à partir de la fin du mois au titre duquel une prestation génératrice de points a été réalisée. Les points crédités sur le compte de l'Adhérent sont périmés mensuellement.

3.12. Les points obtenus par l'Adhérent du programme **Capricorne** ne peuvent être transférés par l'adhérent d'un compte sur un autre.

## 4. Obtention de primes/débit du compte

4.1. Une prime peut être un billet d'avion, un excédent bagage, un surclassement, un billet accompagnant ou toute autre prestation prévue au présent programme. Les points crédités sur un compte et non périmés donnent droit pour l'Adhérent au programme à l'obtention de primes chez Air Austral en accord avec les barèmes en vigueur de la compagnie et selon les termes, conditions et modalités définis dans les conditions générales du programme **Capricorne**.

Un Adhérent ne pourra solliciter l'obtention d'une prime ainsi que les avantages découlant directement de l'adhésion au programme (comme par exemple, la franchise bagage de 5 kg supplémentaires), quelle que soit leur nature, qu'à l'issue du troisième vol effectué sur les lignes d'Air Austral après la date d'enregistrement

de la demande d'adhésion au programme **Capricorne** et après délivrance de sa carte définitive.

L'Adhérent peut échanger les points en cours de validité de son compte contre une prime pour lui-même ou pour un tiers de son choix, la demande est formée au moins sept jours ouvrables avant le voyage pour lequel un débit de point est effectué.

### 4.2. Les billets prime

Une prime billet d'avion est appelée « billet prime ». Les billets prime ne donnent pas droit à une accumulation de points sur le compte de l'Adhérent.

Le billet prime est un titre de transport Air Austral sur vols opérés par Air Austral au titre d'un trajet en aller simple ou en aller retour. Le débit du compte est effectué uniquement par le service **Capricorne** d'Air Austral, sur demande écrite de l'Adhérent du programme ou auprès des services **Capricorne** d'Air Austral. La réservation du billet prime s'effectue auprès du service **Capricorne** ou d'un point de vente d'Air Austral, dans la limite des places disponibles, dans une classe de réservation spécifique dont le nombre de places est limité ; elle est possible jusqu'à sept jours ouvrables avant le départ et modifiable jusqu'au dernier jour ouvrable avant le départ.

L'émission est effectuée par le service **Capricorne** ou un point de vente Air Austral, dans les 72 heures de la réservation (au delà de ce délai, la réservation est automatiquement annulée). L'émission de billet prime est autorisée jusqu'au dernier jour ouvrable avant le jour du départ.

Le billet prime est valable 1 an à compter de la date d'émission. Les arrêts à un point de correspondance d'une prime publié dans le tableau ci-dessous sont autorisés sans qu'aucun point supplémentaire ne vous soit demandé.

Pour les billets prime en correspondance, les arrêts au point de transit sont interdits. En cas d'arrêt volontaire, une nouvelle prime devra être émise sur le parcours restant, si les classes de réservation I, B ou L sur ce parcours sont disponibles, et le nombre de points nécessaires sur le compte **Capricorne** du client est suffisant. En cas contraire, un billet payant sera acquitté.

Les taxes d'aéroport et de sûreté ou équivalentes sont à la charge de l'Adhérent du programme ; elles varient selon les pays et les aéroports, et doivent être réglées à l'émission du billet.

Les changements de trajet sont autorisés avec une pénalité de 50 € TTC par billet et par transaction. Avant le commencement du voyage, changement possible de trajet, de bénéficiaire, de date de voyage et d'horaires. Après le commencement du voyage, seul le changement de date et d'horaires est possible. Si une prime aller/retour est prise sur deux cartes, une prime aller simple doit pouvoir être débitée sur chacun des comptes.

### 4.3. Les surclassements

Les primes de surclassement sont disponibles pour un trajet aller/retour effectué à l'aide d'un billet émis sur titre Air Austral. Elles doivent être réservées à partir d'un billet payant selon les règles figurant dans le guide de bienvenue et dans la classe directement supérieure à ce billet payant : de la classe « Loisirs » en classe « Confort » réservé en B, et de la classe « Confort » en classe « Club Austral » réservé en I. La réservation s'effectue dans la limite des places disponibles et dans une classe de réservation spécifique B ou I dont le nombre de places est limité ; elle est possible jusqu'à la veille du départ. Les conditions d'émission et de transport liées au billet payant d'origine sont applicables. En cas de surclassement, les points seront crédités sur la base du prix du billet acquitté, et non pour la classe dans laquelle l'Adhérent a effectué son vol.

### 4.4. Les excédents bagages

Les primes d'excédents bagages sont disponibles pour un trajet aller ou retour. Le nombre de points nécessaire à l'obtention d'une prime d'excédent bagage par ligne figure dans le barème en vigueur. Un maximum de trois primes d'excédent bagages par passager est autorisé sur un même vol.

### 4.5. Les billets accompagnant

Le billet accompagnant est un billet prime préférentiel en trajet aller retour utilisé par un tiers désigné par l'Adhérent, ce dernier voyageant avec un billet payant sur le même vol que le tiers soit à l'aller soit au retour (ou aller/retour). Le nombre de points débités pour les billets accompagnant figure dans le barème en vigueur.

La classe de transport du billet accompagnant doit être inférieure ou égale à celle du billet payant de l'Adhérent du programme.

Le billet accompagnant doit être réservé dans une classe spécifique. La prime accompagnant sera accordée en fonction des disponibilités du quota « Classe Loisir » L, « Classe Confort » B et « Classe Club Austral » I.

### 4.6.

Les frais afférents aux primes sont perçus par chèque, espèces ou carte de crédit, pour les taxes d'aéroports et les pénalités. Les chèques ne sont acceptés que pour des émissions de primes à plus de 8 jours ouvrables avant le départ.

Les primes ne sont pas remboursables.

## 5. Niveaux de participation au programme Capricorne

5.1. Deux niveaux de participation sont ouverts aux Adhérents. Pour accéder au niveau 2 dénommé «PREMIUM», l'Adhérent doit accumuler dans une période de 12 mois précédents le mois de la qualification, un nombre de points «voyages» minimum défini dans le barème en vigueur.

### 5.2.

La qualification des Adhérents a lieu 2 fois par an, en décembre et en juin, le passage au niveau premium est automatique à la fin du mois suivant la qualification. Le passage au niveau «PREMIUM» est défini pour un an.

En cas d'accès au niveau «PREMIUM», une nouvelle carte est expédiée aux Adhérents du programme.

Le passage au niveau 1 d'un Adhérent «PREMIUM» ne peut être validé que si le critère défini au barème en vigueur n'a pas été atteint pendant deux qualifications consé-

cutives à l'accès au niveau «PREMIUM».

### 5.3.

Les avantages liés au niveau 2 sont :

- l'accès aux primes,
- la priorité sur les listes d'attente à la réservation et à l'enregistrement,
- l'accès à un comptoir d'enregistrement prioritaire,
- l'accès aux salons aéroports, lors des voyages en Confort ou en Club Austral,
- 10 kg de franchise bagage supplémentaires,
- une étiquette prioritaire pour la livraison des bagages de soute,
- une prime de surclassement pour la personne de son choix une fois par an, ce surclassement ne pouvant intervenir que dans les conditions du programme,
- un traitement prioritaire en cas d'irrégularité.

### 5.4.

L'accès au niveau 1 est effectif dès la réception de la carte définitive.

Les avantages liés au niveau 1 sont :

- l'accès aux primes,
- la priorité sur les listes d'attente à la réservation et à l'enregistrement,
- 5 kg de franchise bagage supplémentaires.

## 6. Informations et communication

### 6.1.

Un relevé de compte sera envoyé à la fin de chaque bimestre à tous les Adhérents pour lesquels une opération a été effectuée sur leur compte au cours des deux derniers mois (débit ou crédit).

Ce relevé sera envoyé par courrier ou e-mail selon le choix effectué par l'Adhérent lors de l'adhésion ou selon ses instructions ultérieures auprès du service de gestion d'Air Austral.

Un relevé de compte sera envoyé à l'ensemble des Adhérents au moins une fois par an y compris ceux n'ayant pas d'opération sur leur compte pendant l'année écoulée.

Les coordonnées de chaque Adhérent pourront être utilisées à des fins marketing pour des offres spéciales, sauf notification expresse de sa part.

## 7. Divers

### 7.1.

Tout manquement aux Conditions Générales du programme **Capricorne** par l'Adhérent est susceptible d'entraîner son exclusion sans préavis, celle-ci impliquant la perte de valeur de ses points sans qu'aucune indemnité ne puisse à ce titre être versée.

### 7.2.

Dans tous les cas, l'Adhérent reste seul responsable de l'utilisation des primes émisses à sa demande pour une utilisation personnelle ou au bénéfice d'un tiers.

L'Adhérent reste également responsable de toute réclamation ou action éventuelle d'un tiers à raison de sa participation au programme ou de l'utilisation des primes auxquelles il aurait droit, ce y compris à l'égard des autorités fiscales ou gouvernementales pour toute taxe, droit ou impôt qui serait dû.

Tout Adhérent fera son affaire d'informer tout tiers ou toute personne morale payant les billets d'avion ou les services crédités, sur les points et les avantages obtenus avec le programme **Capricorne**.

Dans le cas où une prime aurait été indûment refusée, la responsabilité d'Air Austral sera limitée à la valeur de cette prime. Toute indemnisation ne pourra être effectuée que sous la forme d'une prime de valeur équivalente.

### 7.3.

Air Austral se réserve le droit de modifier à tout moment, les conditions générales du programme et notamment les barèmes et les conditions d'obtention des primes, d'annuler ou de remplacer le programme **Capricorne** par un autre programme avec un préavis de trois mois.

### 7.4.

Tout Adhérent constatant la perte et/ou le vol de sa carte **Capricorne** devra en informer immédiatement Air Austral par écrit. Air Austral décline toute responsabilité pour toute utilisation frauduleuse de cette carte.

### 7.5.

Les législations de certains pays sont susceptibles d'imposer des restrictions quant aux conditions d'application et/ou de participation au programme **Capricorne**. Pour être en conformité avec ces législations, Capricorne et Air Austral seront en droit d'appliquer immédiatement les nouvelles instructions légales et de modifier son programme en conséquence, sans préavis.

Les primes aériennes sont soumises aux Conditions Générales de transport en vigueur. Air Austral décline toute responsabilité quant aux dommages causés, lors de l'utilisation d'une prime, à l'exclusion des dommages survenus lors du transport pour lesquels la responsabilité du transporteur est régie par la Convention de Varsovie ou par les lois françaises s'il s'agit de transports domestiques.

### 7.6.

L'Adhérent est en droit de ne plus participer au programme **Capricorne**. Il devra alors le notifier par écrit à Air Austral et restituer sa carte. Les points accumulés ou transférés seront perdus.

### 7.7.

Les mineurs (à partir de 2 ans) participant à ce programme sont soumis à la signature préalable de leur tuteur lors de chaque opération relative à ce programme, notamment pour toute demande de primes.

### 7.8.

En application de la loi du 6 janvier 1978, un droit d'accès et de rectification aux informations contenues dans les fichiers du programme **Capricorne** d'Air Austral est assuré.

### 7.9.

La loi française sera seule applicable pour l'exécution du contrat et les tribunaux de Saint Denis de La Réunion seront seuls compétents pour trancher tout différend concernant ce programme.