

# Communiqué de Presse

Dimanche 15 mars 2020



## AIR AUSTRAL

-Point Covid 19-

# AIR AUSTRAL CONTRAINTE DE SUSPENDRE SES LIAISONS DE ET VERS MADAGASCAR

Le président malgache Andry Rajoelina a annoncé ce samedi 14 mars sa décision de suspendre ses liaisons aériennes avec l'Europe, et notamment l'Italie, la France, l'Espagne et l'Allemagne, mais aussi avec La Réunion et Mayotte. Face à cette décision souveraine et toutes leurs conséquences, Air Austral se voit contrainte de suspendre ses vols de/vers Madagascar selon les directives transmises par le gouvernement malgache.

Ces directives sont les suivantes :

- Tous les vols de/vers les aéroports des Provinces Malgaches - Nosy Be, Tamatave, Majunga, Diego, Tuléar, Fort Dauphin- sont suspendus **du 16 mars au 18 avril 2020**
- Tous les vols de/vers l'aéroport d'Antananarivo sont suspendus **du 20 mars au 18 avril 2020**.  
*Les vols Réunion – Tananarive restent ainsi possibles jusqu'au jeudi 19 mars 2020 inclus.*

Aux vues de cette décision soudaine, les équipes d'Air austral se sont immédiatement mobilisées afin d'informer les passagers concernés et aider à la recherche d'alternatives.

Pour ses passagers se trouvant actuellement à Madagascar, la compagnie met à leur disposition les contacts suivants afin d'organiser leur retour dans les meilleures conditions possibles. Ils sont invités à contacter Air Austral ou leur agence de voyages habituelle.

Les contacts sont les suivants :

### Centre d'appel

Par mail à [callcenter@air-austral.com](mailto:callcenter@air-austral.com)

Par téléphone au + 33825013012 ou 00262 262 909093

Du Lundi au Samedi de 8h à 21h et le dimanche de 11h à 18h (heures locales Réunion) :

### **Contacts à Madagascar :**

- **Air Austral Antananarivo**

Australair GSA 23 avenue de l'Indépendance Analakely ANTANANARIVO

Du Lundi au vendredi de 08h30 à 12h et de 14h à 17h00 (heures locales Antananarivo) :

Agence à Ivato aéroport:

Du Lundi au Dimanche – ouverture 04 heures avant le décollage de chaque vol.

Par mail à [tananarive@air-austral.com](mailto:tananarive@air-austral.com)

Par téléphone au + 261 20 22 303 31

- **Air Austral Fort Dauphin - Tuléar**

Contactez l'agence de Antananarivo

Air Austral Majunga

Australair GSA Immeuble Abdealy Salim - Rue des Messageries Maritimes Boustanes

Du Lundi au vendredi de 08h30 à 12h et de 14h30 à 17h00 (heures locales Antananarivo) :

Par mail à [majunga@air-austral.com](mailto:majunga@air-austral.com)

Par téléphone au +261 20 62 227 65



# AIR AUSTRAL

- **Air Austral Tamatave**

Australair GSA 36 Rue de Lattre de Tassigny – Anjoma  
Du Lundi au vendredi de 08h30 à 12h et de 14h30 à 17h00 (heures locales Antananarivo) :  
Par mail à [tamatave@air-austral.com](mailto:tamatave@air-austral.com)  
Par téléphone au +261 20 53 300 26

- **Air Austral Nosy Be**

Australair GSA Rue Gallieni, Vis-à-vis Ex Foyer Pêcheries, La Poudrière, Hell-Ville Du Lundi au vendredi de 08h30 à 12h et de 14h30 à 17h00 (heures locales Antananarivo) :  
Par mail à [nosybe@air-austral.com](mailto:nosybe@air-austral.com)  
Par téléphone au +261 20 86 612 32

- **Air Austral Diego Suarez**

Australair GSA 7 Rue Colbert Rez de chaussée Antsiranana  
Du Lundi au vendredi de 08h30 à 12h et de 14h30 à 17h00 (heures locales Antananarivo) :  
Par mail à : [diego@air-austral.com](mailto:diego@air-austral.com)  
Par téléphone au +261 20 82 210 71

\*\*\*

Nos structures d'accueil téléphonique sont compte tenu de la situation fortement sollicitées, nous nous en excusons et préconisons l'envoi de messages par email

\*\*\*

## MESURES COMMERCIALES

La compagnie a d'ores et déjà mis en place des mesures commerciales adéquates pour les passagers des vols concernés :

- **Modification de dates :**

possibilité de modification sans frais/pénalités sur le montant hors taxes sous réserve de disponibilité dans la même classe de voyage (même si pas de disponibilité dans le même quota) des billets dans la limite d'un an à compter de la date d'émission du billet (les taxes devront être réactualisées au moment de la revalidation des billets aux nouvelles dates)

Si nouvelle réservation avec changement de saisonnalité, cette modification se fera avec réajustement sur le nouveau niveau tarifaire disponible sans pénalité.

- **Modification de destination :**

possibilité de modifier la destination si le client le souhaite sans pénalité avec réajustement sur le nouveau tarif applicable (si nécessaire), dans la limite d'un an à compter de la date d'émission du billet.

**Chacun sera contacté individuellement par les équipes commerciales de la compagnie par téléphone, SMS et/ou mail.**

La compagnie tiendra informée sa clientèle si d'autres modifications de son programme des vols devaient être effectives.

Air Austral recommande aux passagers de vérifier les informations sur les vols opérés disponibles en temps réel sur <http://www.air-austral.com/preparer-mon-vol/suivi-des-vols/modification-de-vols.html> ou directement dans la rubrique « Ma Réservation ».