

## Point COVID-19

# Air Austral prolonge l'ajustement de son programme des vols jusqu'au 31 mai 2020

- 2 vols par semaine restent maintenus entre La Réunion et Paris
  - Maintien du pont aérien entre La Réunion et Mayotte
- Programmation d'un vol « Tout cargo » chaque semaine au départ de Paris

### 2 vols par semaine maintenus entre La Réunion et Paris

Le contexte marqué par la persistance de la crise et des restrictions de voyages édictées par les gouvernements de nombreux pays, oblige Air Austral à maintenir une activité réduite et à prolonger la suspension d'une grande partie de ses vols. **A ce jour, deux rotations Réunion<>Paris par semaine, qu'elle continue d'opérer pour les strictes besoins impérieux de voyage, restent maintenus.**

Dans l'attente des modalités précises du déconfinement par le gouvernement français, s'agissant particulièrement du maintien des restrictions de voyage et de la quatorzaine stricte imposée aux passagers à leur arrivée à La Réunion, Air Austral reste mobilisée et se prépare à la reprise. La compagnie reste ainsi en capacité, et si besoin était, de réactiver avec un préavis très court, ses vols vers toutes ses destinations. L'activité restera cependant très dépendante de l'ouverture des frontières et de l'espace non-Schengen.

### Maintien du « pont aérien » entre La Réunion et Mayotte

Depuis le début de cette crise inouïe, Air Austral s'est mobilisée aux côtés des autorités pour permettre en cas de besoins, l'approvisionnement de l'île de Mayotte en produits sanitaires et alimentaires, le transfert de personnels de santé, mais également l'organisation d'évacuations sanitaires.

Dans le cadre du pont aérien mis en place par le Ministère des Outre-Mer, la compagnie continue ainsi d'effectuer chaque semaine, les jeudis et dimanches, deux fréquences entre l'Aéroport Roland Garros et celui de Dzaoudzi au moyen de son boeing 787-8. Grâce à l'investissement sans faille et à la mobilisation des équipes du fret de la compagnie, ce ne sont pas moins de **115 tonnes de fret (dont plus de 10 tonnes de poste) qui ont été acheminées jusqu'à aujourd'hui à Mayotte.**

Afin de maintenir une vraie continuité d'activité pour Mayotte et répondre aux besoins supplémentaires exprimés par les préfetures, **Air Austral se tient prête à activer à tout moment une troisième fréquence effectuée au moyen de l'un de ses Boeing 737-800.** Ce vol est susceptible d'être programmé chaque mardi, afin de permettre, en fonction de la demande, une correspondance sur le vol Réunion-Paris du même jour.

Air Austral tient à rappeler que les priorités d'emport fret, ainsi que la liste dérogatoire des personnes autorisées à embarquer dans les vols programmés par la compagnie (personnel soignants, militaires...) sont exclusivement définies par le gouvernement.

## Programmation d'un vol « Tout cargo » désormais chaque semaine, le mercredi au départ de Paris CDG, pour répondre aux besoins de fret de La Réunion

Air Austral mobilise par ailleurs ses efforts pour soutenir l'économie réunionnaise dans ce contexte inédit. Restant à l'écoute du marché et de plusieurs de ses clients historiques, la compagnie met ainsi des moyens exceptionnels afin d'assurer une continuité de service pour les marchandises. Après un premier vol tout cargo effectué la semaine dernière qui aura permis d'acheminer plus de 30 tonnes de Fret depuis Paris, la compagnie réitère l'opération cette semaine au moyen de l'un de ses Boeing 777-300ER. L'appareil effectuera ainsi un vol Paris-Réunion ce mercredi 6 mai 2020 en « tout cargo ». Une opération qui sera amenée à être répétée chaque semaine jusqu'à nouvel ordre.

\*\*\*

### Détail du programme des vols Air Austral au 5 mai 2020

#### Réunion / Paris / Réunion

2 vols hebdomadaires jusqu'au 31 mai 2020 inclus

#### Réunion / Marseille / Réunion

.Suspension des vols RUNMRSRUN jusqu'au 31 mai 2020 inclus

#### Réunion / Mayotte / Réunion

.Suspension vols RUNDZARUN jusqu'au 31 mai 2020 inclus

#### Mayotte / Paris / Mayotte

.Suspension vols DZACDGDZA jusqu'au 31 mai 2020 inclus

#### Réunion / Bangkok / Réunion

.Suspension vols RUNBKKRUN jusqu'au 31 mai 2020 inclus

#### Réunion / Chennai / Réunion

.Suspension vols RUNMAARUN jusqu'au 31 mai 2020 inclus

#### Réunion / Johannesburg / Réunion

.Suspension vols RUNJNBRUN jusqu'au 31 mai 2020 inclus

#### Réunion / Madagascar / Réunion

.Suspension de tous les vols de/vers Madagascar jusqu'au 31 mai 2020 inclus

#### Réunion / Maurice / Réunion

.Suspension vols RUNMRURUN et ZSEMruzse jusqu'au 31 mai 2020 inclus

#### Réunion / Moroni / Réunion

.Suspension vols RUNHAHRUN jusqu'au 31 mai 2020 inclus

#### Réunion / Rodrigues / Réunion

.Suspension vols RUNRRGRUN jusqu'au 31 mai 2020 inclus

#### Réunion / Seychelles / Réunion

.Suspension vols RUNSEZRUN jusqu'au 31 mai 2020 inclus

La situation pouvant évoluer en fonction du changement de contexte, la compagnie informera sa clientèle si des modifications de son programme des vols devaient une nouvelle fois être mises en place.

\*\*\*



**AIR AUSTRAL**

La compagnie rappelle que des mesures commerciales exceptionnelles et très souples permettant le report, la modification ou l'annulation des voyages sont proposées à tous ses passagers. **Tous les passagers en possession d'un billet Air Austral émis avant le 31 mai 2020 inclus et ce pour un voyage prévu avant le 30 septembre 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 établies. En cas d'annulation de vol ou sur demande du passager, remboursement intégral possible, sous forme d'un avoir de la valeur totale du billet valable 1 an à compter de la date d'émission de l'avoir. Avoir qui pourra être remboursé au bout d'un an s'il n'est pas utilisé avant sa date d'expiration.**

**A noter :**

Notre plateforme téléphonique reçoit toujours un grand nombre d'appels. Il peut être difficile de nous contacter et nous regrettons de ne pouvoir traiter tous les appels dans un délai raisonnable. Afin que les demandes soient prises en compte et traitées dans les meilleurs délais, nos clients sont invités à privilégier les formulaires en ligne sur notre site [www.air-austral.com](http://www.air-austral.com)

**Vous souhaitez reporter votre voyage ?**

<https://www.air-austral.com/demande-de-modification-covid-19.htm>

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

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

Nous procéderons au traitement des formulaires d'annulation ou de report complétés et réceptionnés, de manière chronologique. Aussi, et en raison du très grand nombre de demandes que nous recevons, nous demandons à notre clientèle de bien vouloir nous excuser en cas de non réponse immédiate. Nous les assurons que leurs désidératas seront traités dans les meilleurs, le formulaire faisant foi. Nous les remercions de leur patience et une nouvelle fois de leur compréhension .

\*\*\*

## Détails des mesures commerciales en vigueur

**Depuis le 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.*



La situation évoluant de façon quotidienne, nous recommandons à nos passagers de se tenir informés en consultant notre site internet. Des informations programme y sont publiées de façon régulière.

<http://www.air-austral.com/preparer-mon-vol/suivi-des-vols>

