

AIR AUSTRAL ENRICHIT SES MESURES COMMERCIALES POUR ENCORE PLUS DE FLEXIBILITE ET D'AVANTAGES

Des mesures additionnelles applicables sur l'ensemble des liaisons du réseau Air Austral :

- La bonification jusqu'à 15 % de leur valeur initiale, de tous les avoirs émis depuis le 9 mars en raison du Covid-19, et ce jusqu'à la levée par liaison aérienne de l'intégralité des restrictions de voyages actuellement en vigueur,
- Le remboursement des billets pour les vols susceptibles d'être annulés en raison du Covid 19 par la compagnie à compter du 15 juin 2020,
- La modification sans pénalité de tous billets émis à compter du 1^{er} juillet 2020.

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.

Ainsi depuis le 9 mars, la compagnie propose à tous ses passagers, en possession d'un billet Air Austral émis **avant le 30 juin 2020**, des possibilités de reports ou de modifications, sans frais, sans pénalité, et sans réajustement tarifaire, ainsi que la mise en avoir de leur billet, avoir remboursable au bout de 1 an, à compter de sa date d'émission, s'il ne peut être utilisé d'ici là pour un nouveau voyage – [voir détails des mesures en encadré](#) - .

Les évolutions récentes de la situation sanitaire offrant davantage de visibilité à la compagnie sur les possibilités de reprises de son activité, Air Austral a décidé d'élargir encore sa politique commerciale, avec les mesures additionnelles suivantes :

- Air Austral a en effet décidé de renforcer l'attractivité de son offre, par la bonification des avoirs demandés par sa clientèle, **jusqu'à 15%** de la valeur initiale TTC de leurs billets d'avion. Une bonification qui sera automatiquement appliquée **au moment** de l'utilisation des avoirs, lors de la **nouvelle réservation**. Il n'est donc pas nécessaire de contacter la compagnie avant d'être en mesure d'organiser son nouveau voyage. Air Austral précise que cette bonification concerne l'ensemble des avoirs émis **depuis le 9 mars 2020** en raison de l'épidémie de Covid-19, **et s'appliquera à tous les avoirs émis jusqu'à la levée selon les liaisons aériennes, de toutes les restrictions de voyages**, limitant actuellement les déplacements (levée des motifs impérieux- levée des septaines, quatorzaines – reprise de la liaison aérienne).

- Pour les passagers ne souhaitant pas bénéficier de l'avoir proposé par la compagnie, et dont les vols pourraient être annulés en raison du COVID 19 à **partir du 15 juin 2020, et ce jusqu'à la levée de toutes les restrictions de voyage pour chaque liaison aérienne, Air Austral sera en mesure de procéder au remboursement intégral des billets d'avion.**
- Par ailleurs, les passagers en possession d'un billet Air Austral émis à **compter du 01 juillet 2020**, sur l'ensemble du réseau de la compagnie, auront la possibilité de modifier ou de reporter leur voyage, sans pénalité, avec réajustement tarifaire dans la limite de validité d'un an à compter de l'émission de leur billet, selon les conditions commerciales précisées plus bas dans l'encadré.

Compte tenu de l'ampleur de la crise et du nombre de sollicitations que nous recevons, le traitement des demandes pourrait prendre plus de temps. Il peut aussi être difficile de nous contacter et nous le regrettons. **Nos clients sont ainsi invités à privilégier pour toutes leurs demandes, les formulaires en ligne sur notre site www.air-austral.com**

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

Mesures commerciales en vigueur - mises à jour au 12 juin 2020

Les mesures ci-dessous sont susceptibles d'évoluer en fonction de la date de levée des restrictions de voyage par liaison aérienne (suppression des motifs impérieux, levée de la quatorzaine, réouverture de la ligne). **Pour un billet émis auprès d'une agence de voyages, le client doit se rapprocher de son agence.**

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

Les passagers, en possession d'un **billet Air Austral émis/réémis avant le 30 juin 2020 inclus pour un vol prévu jusqu'au 30 novembre 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 ci-dessous :

Modification : pour les billets initialement 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. Cette mesure est applicable aux passagers ayant bénéficié de la continuité territoriale pour un départ avant le 31 décembre 2021

- possibilité de modification de la destination sans pénalité, avec un réajustement tarifaire si applicable.

Annulation:

>Pour les billets remboursables : ils restent remboursables selon les conditions du tarif payé.

>Pour les billets non remboursables : remboursement intégral possible, sous forme d'un avoir selon les conditions suivantes:

=> **Emission d'un avoir de la valeur totale du billet toutes taxes incluses**

Cet avoir sera valable 1 an à compter de sa date d'émission. Il est à réutiliser sur les vols opérés par Air Austral et les vols en code share Air Austral / Ewa Air.

Cet avoir est remboursable **au bout d'un an** s'il n'est pas utilisé avant sa date d'expiration, la demande de remboursement devra se faire un jour avant sa date d'expiration. Cette mesure n'est pas applicable aux passagers ayant bénéficié de la continuité territoriale.

Cet avoir, si il est émis avant la levée de toutes les restrictions de voyages, sera bonifié jusqu'à 15% de la valeur totale TTC du billet initial

CONDITIONS DE BONIFICATION DE L'AVOIR

- La bonification est applicable à tous les avoirs émis depuis le 09 mars 2020 dans le cadre du COVID 19 et jusqu'à la date de levée des restrictions de voyage par liaison aérienne (suppression des motifs impérieux, levée de la quatorzaine, réouverture de la liaison aérienne).
- La bonification jusqu'à 15% est applicable, pour des émissions à compter du 15 juin 2020, sur la valeur totale TTC du billet d'origine
- L'émission du nouveau billet doit être effectuée avant le 30 novembre 2020.
- La date de départ du nouveau voyage doit se faire le 15 juin 2021 au plus tard.
- Dans le cas où le montant du nouveau billet est inférieur au montant de l'avoir COVID 19, une valeur résiduelle est calculée sans bonification et fera l'objet d'un nouvel avoir remboursable au bout d'un an à compter de sa date d'émission.
- L'avoir COVID 19 peut être utilisé pour l'achat d'un nouveau billet incluant également des Extras Services sièges, repas...), si le montant du nouveau billet + Extras est supérieur au montant de l'avoir la bonification est applicable aux conditions ci-dessus.
- En cas de demande de remboursement de l'avoir au bout d'un an, la bonification n'est pas remboursable

• **VOLS ANNULES EN RAISON DU COVID 19 A COMPTER DU 15 JUIN**

A compter du 15 juin 2020, et en cas de vols annulés par la compagnie dans le cadre du COVID 19, le passager qui souhaite l'annulation de son voyage peut aussi demander le remboursement intégral sans frais selon les procédures de remboursement habituelles. Non applicable aux passagers ayant bénéficié de la continuité territoriale. Le remboursement intégral est applicable jusqu'à la date de levée des restrictions de voyage par liaison aérienne (suppression des motifs impérieux, levée de la quatorzaine, réouverture de la ligne).

• **BILLETS EMIS A PARTIR DU 1^{ER} JUILLET 2020**

Les passagers, en possession d'un billet Air Austral émis (émission initiale) à compter du 01 juillet 2020, sur l'ensemble de notre réseau, 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.

Modification :

- possibilité de modification de la date de voyage sans pénalité, avec réajustement tarifaire et de saisonnalité si applicable. Cette mesure est applicable aux passagers ayant bénéficié de la continuité territoriale pour un départ avant le 31 décembre 2021;
- 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.