

# Communiqué de Presse

Mardi 17 mars 2020



## AIR AUSTRAL

### -Point Covid 19-

## LES VOYAGES ENTRE LES PAYS NON EUROPEENS ET LES PAYS DE L'UNION EUROPEENNE SONT SUSPENDUS, AIR AUSTRAL FAIT LE POINT SUR LE PROGRAMME DES VOLS DE/VERS LES SEYCHELLES, L'AFRIQUE DU SUD, LA THAILANDE, LES COMORES

Face à aux décisions souveraines des gouvernements et toutes leurs conséquences, Air Austral se voit contrainte de s'organiser sur la période selon les directives transmises.

Voici ci-après les ajustements programme prévus :

### SEYCHELLES :

Air Austral maintient son programme des vols initial entre La Réunion et Les Seychelles jusqu'au dimanche 22 mars 2020 inclus.

Tous les vols Réunion-Seychelles sont suspendus à compter du lundi 23 mars 2020 et ce jusqu'au 15 avril 2020.

### AFRIQUE DU SUD :

Air Austral maintient son programme des vols initial entre La Réunion et Johannesburg jusqu'au dimanche 22 mars 2020 inclus.

- Le vol UU341 Réunion-Johannesburg du mardi 24 mars 2020 est avancé au samedi 21 mars 2020. Décollage prévu de La Réunion à 10h10 heure locale.
- Le vol UU342 Johannesburg-Réunion du mardi 24 mars 2020 est avancé au samedi 21 mars 2020. Décollage prévu de Johannesburg à 14h45 heure locale.

Tous les vols Réunion-Johannesburg sont suspendus à compter du mardi 24 mars 2020 et ce jusqu'au 15 avril 2020.

### THAILANDE :

Air Austral maintient son programme des vols initial entre La Réunion et Bangkok jusqu'au dimanche 22 mars 2020 inclus.

Tous les vols Réunion-Bangkok sont suspendus à compter du lundi 23 mars 2020 et ce jusqu'au 31 mai 2020.

### COMORES :

- Le vol UU255 Réunion Moroni du mercredi 18 mars 2020 est maintenu
- Le vol UU256 Moroni Réunion du mercredi 18 mars 2020 est maintenu. L'appareil fera exceptionnellement escale à Mayotte.

Tous les vols Réunion-Moroni sont suspendus à compter du lundi 23 mars 2020 et ce jusqu'au 15 avril 2020.



**AIR AUSTRAL**

## CONTACTS

### 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) :

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

Nous rappelons que pour tous les passagers se trouvant actuellement dans une des destinations mentionnées ci-dessus, et qui n'auraient pas pu s'organiser avant la suspension des vols, la compagnie leur recommande de prendre contact avec l'Ambassade de France et le Consulat, afin qu'une solution puisse leur être proposée.

### **Ambassade de France en Afrique du Sud**

250 Melk Street - Nieuw Muckleneuk - Pretoria, 0181

Tél : +27 (0) 12 425 1600

Fax : +27 (0) 12 425 1609

### **Ambassade de France aux Seychelles**

Immeuble La Ciotat à Mont Fleuri (1er étage)

BP 478

Victoria

Téléphone : +248 422 55 13 ou +248 422 55 16

### **Ambassade de France en Thaïlande**

35 Rue de Brest, Charoen Krung Soi 36,

Charoen Krung Road, Bang Rak,

Bangkok 10500

Téléphone : +66 2 657 5100/ +66 2 627 2100

### **Ambassade de France aux Comores**

Boulevard de Strasbourg - B.P. 465 – Moroni, Union des Comores

(00 269) 773.06.15 ou au 773.03.95 ou au 773.07.53

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



# AIR AUSTRAL

## MESURES COMMERCIALES

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

- 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.

- Remboursements :

Les billets restent non remboursables / remboursables selon les conditions du tarif payé.

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 ».