

Communiqué de Presse

Mardi 17 mars 2020



-Point Covid 19-

AIR AUSTRAL S'ORGANISE POUR MIEUX REPENDRE AUX SOLLICITATIONS DE SA CLIENTELE

Centre d'appel : priorité aux passagers voyageant dans les 72 heures

En raison des circonstances exceptionnelles actuelles, les structures d'accueil téléphoniques d'Air Austral reçoivent un nombre considérable d'appels et regrette vivement de ne pouvoir tous les traiter dans un délai raisonnable.

Par ailleurs et conformément aux directives gouvernementales, la compagnie a dû procéder à la fermeture de ses agences commerciales à la Réunion et en Métropole.

Pour faire face à cette situation inhabituelle, Air Austral mobilise toutes ses équipes commerciales et s'organise pour être en mesure de rester aux côtés de sa clientèle et mieux répondre à toutes les sollicitations.

La compagnie a ainsi mis en place de nouvelles solutions, qui permettront un meilleur traitement des demandes.

Pour les voyages d'ici au 31 mai et selon les mesures commerciales en vigueur*:

La compagnie propose à sa clientèle souhaitant modifier ou annuler son billet d'avion d'adresser sa demande directement en ligne sur **air-austral.com** dans la rubrique « **Infos – Coronavirus** » disponible dès la page d'accueil.

- **Les demandes d'annulations de voyages pour des départ jusqu'au 31 mai** peuvent être adressées en complétant le formulaire de demande d'annulation:
<https://www.air-austral.com/demande-annulation-avoir-covid-19.html>
Un accusé de réception sera transmis au passager, faisant foi automatique de sa demande d'annulation, lui garantissant ainsi une mise en avoir ou un remboursement de son billet selon les conditions de validité et d'utilisation de ce dernier.
- **Les demandes de modifications ou de report prévu à plus de 72 heures** peuvent être adressées en complétant le formulaire de report ou de changement de destination
<https://www.air-austral.com/demande-de-modification-covid-19.html>

Enfin la compagnie demande aux passagers souhaitant s'informer sur des vols pour des voyages au-delà des 3 prochains jours de consulter le site air-austral.com

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 ».