

Communiqué de Presse

Jeudi 19 mars 2020



AIR AUSTRAL

-Point Covid 19- AIR AUSTRAL ASSOUPLE ENCORE PLUS SES MESURES COMMERCIALES



Face à cette situation exceptionnelle et toutes ses conséquences, Air Austral a pris la décision d'adapter et d'assouplir ses conditions de report ou d'annulation, et ce pour l'ensemble de son réseau.

Ainsi, 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 ci-dessous.

Modification : 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. (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.
- mise en avoir de la valeur du billet possible selon les conditions de réutilisation indiquées ci-dessus

Remboursement :

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



CONTACTS

Les structures d'accueil téléphoniques d'Air Austral ont été considérablement renforcées mais reçoivent en ces circonstances un nombre important d'appels. Air Austral regrette vivement de ne pouvoir tous les traiter dans un délai raisonnable et compte sur la compréhension de sa clientèle.

Afin d'améliorer le service au client et simplifier le processus, la compagnie a ainsi mis en place un nouveau dispositif qui permettra de désengorger le centre d'appels .

La compagnie propose à sa clientèle qui souhaite uniquement 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 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 adressée en complétant le formulaire de report ou de changement de destination : <https://www.air-austral.com/demande-de-modification-covid-19.html>

Toutes ces informations sont à retrouver sur le site internet de la compagnie www.air-austral.com