

## COVID-19

# Le renforcement des restrictions de voyages de et vers Mayotte et la Réunion conduisent Air Austral à une réduction de son programme

### A compter de ce samedi 28 mars et pour application immédiate :

- **Suspension de toutes les liaisons de et vers Mayotte**
- **Un maximum de 2 vols par semaine autorisés sur la ligne Réunion-Paris**

Au regard de l'évolution de l'épidémie de Coronavirus, et pour limiter encore les risques de propagation, le gouvernement a décidé ce jour de renforcer considérablement les restrictions de voyages entre la France Métropolitaine et ses territoires de Mayotte et de La Réunion. Il est demandé aux compagnies aériennes de se conformer sans délais à ces exigences fondamentales dans la lutte contre l'épidémie et d'adapter en conséquence leur activité.

Les décisions suivantes s'imposent ainsi à Air Austral et entrent en application immédiate :

➤ **Vers Mayotte, la situation sanitaire impose des restrictions lourdes. Aucun déplacement en dehors de ceux autorisés par le Préfet, les malades et les professionnels de santé, ne pourront être effectués.** Air Austral doit ainsi suspendre dès aujourd'hui ses liaisons Mayotte<>Réunion et Mayotte<>Paris et procéder en conséquence à l'annulation immédiate **de tous les vols prévus.**

➤ **Entre la Réunion et Paris seuls deux vols par semaine pourront être maintenus par Air Austral, et ce pour répondre aux besoins de transport et de déplacements strictement nécessaires et fondamentaux sous contrôle des autorités de l'Etat.**

**La compagnie procède actuellement au réajustement à la baisse de son programme entre La Réunion et Paris.** Les passagers concernés seront contactés par la compagnie. Elle rappelle par ailleurs à ses passagers que sur demande du gouvernement, seuls les déplacements répondant aux 3 critères ci-dessous seront autorisés :

- **Déplacement pour motif familial impérieux.**
- **Déplacement pour motif de santé impérieux.**
- **Déplacement professionnel insusceptible d'être différé**

### Marche à suivre :

Lorsque cela est possible Air Austral recommande vivement à sa clientèle de procéder au report de son voyage bénéficiant des mesures commerciales largement assouplies qu'elle a pu mettre en place

**Tous les passagers concernés par ces annulations imposées ne pourront être transportés. Ils se verront proposer par Air Austral une mise en avoir automatique d'une valeur équivalente à la valeur initiale de leur billet et remboursable au bout de 1 an en cas de non utilisation.**

**AIR AUSTRAL RESTE MOBILISÉE ET POURRA CONTINUER À TRAITER DES VOLS SANITAIRES OU GOUVERNEMENTAUX QUI POURRAIENT ÊTRE ORGANISÉS PAR LES AUTORITÉS**

Nous rappelons que notre service d'accueil téléphonique reçoit un nombre considérable d'appels et regrette de ne pouvoir tous les traiter dans un délai raisonnable. Nous nous excusons par avance du délai d'attente. Nous invitons notre clientèle à faire une demande de modification de dates de vols ou une demande d'avoir directement en ligne

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

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

**Air Austral se mobilise pour ses clients :**

[Information Covid-19]

*La crise épidémique du Covid-19 est inédite et a un impact considérable sur toute l'économie et le transport aérien en particulier. Dans ce contexte sans précédent, votre compagnie Austral reste mobilisée et à votre écoute. Nous mettons tout en oeuvre pour répondre au mieux à vos interrogations, à vos besoins de modifications, de reports ou d'annulations de vos vols alors même que nous sommes dans une situation des plus critique. Nous avons travaillé sans relâche dans le but de faire évoluer nos politiques commerciales depuis le début de la crise et nous continuons à le faire.*

- Nous vous proposons **la modification de vos dates des voyages sans pénalité de modification et sans réajustement tarifaire, même entre basse et haute saison.**
  
- Si vous préférez un avoir, nous vous proposons aujourd'hui plus de souplesse, **avec un avoir d'une durée de validité de 1 an** à compter de la date de votre demande (et non plus de votre date d'achat) et la possibilité d'un remboursement total à l'expiration de cet avoir, car comme nous l'avons expliqué à chacun de nos clients, nous ne sommes pas en mesure de procéder à un remboursement immédiat de vos billets.

