

COVID 19

RESERVEZ EN TOUTE CONFIANCE VOTRE PROCHAIN VOYAGE ! LA COMPAGNIE AIR AUSTRAL PROPOSE A SA CLIENTELE DES CONDITIONS EXCEPTIONNELLES POUR UN MAXIMUM DE SOUPLESSE ET DE FLEXIBILITE

Depuis le début de la crise épidémique liée à la CoVid-19, Air Austral a mis tous les moyens pour proposer à sa clientèle des solutions de report et/ou de modification. Elle offre ainsi à ses passagers la souplesse nécessaire pour leur permettre de modifier ou de reporter leur voyage, en bénéficiant de conditions exceptionnelles, 100% flexibles.

Des conditions exceptionnelles 100% flexibles pour les nouveaux voyages

Facilités de modifications, reports ou annulations pour des billets émis à compter du 27 novembre 2020 et pour des voyages avec un départ prévu entre le 16 décembre 2020 et le 15 juin 2021

Pour accompagner et rassurer sa clientèle, Air Austral propose des **conditions exceptionnelles 100 % flexibles**. Celles-ci sont mises en place pour permettre une plus grande souplesse à la réutilisation des billets et des avoirs et accompagner les passagers dans leur future réservation.

Ainsi tous les passagers **en possession d'un billet émis à compter du 27 novembre 2020 et pour des voyages avec un départ prévu entre le 16 décembre 2020 et le 15 juin 2021** :

- Reporter, modifier leur billet d'avion sans pénalité, sans réajustement de saisonnalité, et sans réajustement de tarif, dans la même classe de voyage, jusqu'au 15 juin 2021
- Demander la mise en avoir de la valeur TTC de leur billet d'avion. **Celui-ci sera bonifié à hauteur de 15% jusqu'au 31 mars 2021, pour tout voyage effectué avant le 15 juin 2021**
- Demander le remboursement intégral de leur billet d'avion

Par ailleurs, tous les passagers en possession d'un billet d'avion Air Austral se voient proposer des solutions de report, d'annulation sans frais selon les conditions établies et détaillées sur son site internet*.

Afin d'améliorer le traitement des demandes de ses clients, la compagnie les invite à compléter directement les formulaires mis en ligne sur son site dans la rubrique « Infos – Coronavirus » accessibles dès la page d'accueil. <https://www.air-austral.com/a-propos-dair-austral/actualites.html#c457>

Selon les dernières informations relatives à l'évolution de la situation sanitaire en Métropole ainsi qu'en Outre mer, un allègement des restrictions de voyages est attendu. A compter du 15 décembre 2020, les motifs impérieux à aujourd'hui exigés pour les voyages de et vers La Réunion et Mayotte pourraient être levés. Le gouvernement devrait s'exprimer dans les prochains jours à ce sujet. Nous restons à l'écoute de toute évolution de la situation et ne manquerons pas de revenir vers notre clientèle afin de la tenir rapidement informée.

Pour rappel, tous les passagers en possession de billets pour des voyages jusqu'au 15 décembre 2020 pourront bénéficier des mesures commerciales 100% flexibles détaillées ci-dessus.

Nous rappelons qu'il est obligatoire, pour tous les voyageurs de plus de onze ans, en provenance de métropole, à destination de La Réunion et Mayotte, d'effectuer un test Covid-19 RT-PCR ou antigénique dans les 3 jours précédents le jour du départ .



AIR AUSTRAL

Tout le détail de ces mesures est à retrouver sur le site internet de la compagnie, rubrique « Actualités »
<https://www.air-austral.com/reservation/les-conditions-tarifaires-sur-wwwair-australcom/mesures-commerciales.html>

MEMO VOYAGEUR

Tout ce qu'il faut savoir pour préparer au mieux son voyage

Comment bénéficier des mesures commerciales ?

- **Vous souhaitez connaître le détail des mesures proposée par la compagnie ?**

<https://www.air-austral.com/reservation/les-conditions-tarifaires-sur-wwwair-australcom/mesures-commerciales.html>

- **Vous souhaitez modifier votre billet d'avion ?**

<https://www.air-austral.com/reservation/ma-reservation-en-cours.html>

- **Vous ne savez pas encore quand partir, et vous souhaitez obtenir un avoir ?**

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

- **Vous souhaitez obtenir le remboursement de votre billet d'avion dont le vol a été annulé ?**

<https://www.air-austral.com/reservation/ma-reservation-en-cours/formulaire-de-demande-de-remboursement.html>

Test RT-PCR ou antigénique obligatoire dans le sens Métropole > Réunion et Métropole > Mayotte

La compagnie tient à rappeler à sa clientèle que le Test RT-PCR ou antigénique demeure obligatoire dans le sens Métropole > Réunion et Métropole > Mayotte. Les passagers devront ainsi présenter le résultat négatif d'un test de dépistage réalisé dans les 3 jours précédents le vol.

Air Austral recommande à ses passagers de mettre à jour leurs données

Air Austral invite ses passagers à vérifier et/ou mettre à jour leurs email et numéro de téléphone portable sur l'espace "Ma réservation" ou en cliquant sur le lien : <https://www.air-austral.com/reservation/ma-reservation-en-cours.html>
Ils seront contactés par SMS ou par email en cas de modification du programme de vols