



Situation sanitaire Covid-19

AIR MADAGASCAR ASSOULIT ENCORE SES DISPOSITIONS COMMERCIALES

11 février 2021 –

Les mesures prises au niveau national et international dans le cadre de la crise sanitaire causée par la Covid-19 continuent d'impliquer des contraintes à la circulation des voyageurs, notamment :

- A Madagascar, où les autorités gouvernementales ont décidé de maintenir la fermeture des frontières jusqu'à nouvel ordre, en gestion de la crise sanitaire et par mesure de protection. Seuls les vols touristiques vers Nosy Be sont autorisés mais sous restrictions (voir sur http://www.acm.mg/IMG/pdf/communiqué_acm_160121-2.pdf) ;

En considération de ces restrictions de voyage, Air Madagascar donne encore plus de flexibilité aux **dispositions commerciales exceptionnelles que la compagnie a mises en place dès le début de la crise sanitaire.**

Ces dispositions sont ainsi applicables à tous les billets émis **en cours de validité ayant un voyage initialement prévu**

- entre le 01 Février 2020 et 27 Mars 2021 sur le réseau long courrier Asie,
 - entre le 16 Mars 2020 et 27 Mars 2021 sur le réseau long courrier Europe et régional.
- **REPORTER SON VOYAGE :**
- les dates de voyage sont **modifiables sans frais pour un voyage avant le 30 juin 2021 inclus** sous réserve de la disponibilité de places, **sans réajustement tarifaire** en cas d'indisponibilité dans la même classe tarifaire et **sans condition de saisonnalité**
 - les dates de voyage sont **modifiables pour un voyage à partir du 1^{er} juillet 2021 inclus**, sous réserve de la disponibilité de places, **avec réajustement tarifaire** en cas d'indisponibilité dans la même classe tarifaire et **sans condition de saisonnalité**



- **CHANGER DE DESTINATION :**

- Le changement de destination est possible pour un voyage reporté **avant le 30 juin 2021 inclus sans pénalité et sans réajustement tarifaire** si changement par une destination d'un même réseau
- Le changement de destination est possible pour un voyage reporté **à partir du 1^{er} juillet 2021 inclus sans pénalité et avec réajustement tarifaire** si changement par une destination d'un autre réseau ou indisponibilité dans la même classe tarifaire

- **REMBOURSEMENT :**

- Les billets sont non-remboursables et peuvent être transformés **sous forme d'avoir** de la valeur du billet (tronçon non utilisé) selon les conditions indiquées ci-dessus. Le bon d'avoir est valable un (01) an à compter de son émission.
- **EXTENSION DE LA VALIDITE DES AVOIRS :** la validité des avoirs émis avant le 31 décembre 2020 est étendue d'une (01) année supplémentaire soit jusqu'à deux (02) ans à compter de sa date d'émission initiale
- **CESSION DE L'AVOIR :** le détenteur d'un avoir émis dans le cadre des restrictions de voyage dues à la Covid-19 a la possibilité de céder son avoir à un tiers de son choix (*Pièces justificatives* : lettre de cession obligatoire disponible sur le site web d'Air Madagascar et copie des passeports du détenteur de l'avoir et du nouveau bénéficiaire).

***Ces dispositions commerciales sont valables sur l'ensemble des réseaux Air Madagascar.**

Les conditions d'application sont disponibles auprès de votre agence de voyage habituelle. Tout traitement de billet relatif à ces dispositions exceptionnelles se fera uniquement auprès de votre agence de voyage, d'une agence Air Madagascar ou via le centre d'appel de la compagnie.

Par ailleurs, en sus des dispositions prises à l'initiative de la compagnie, Air Madagascar rappelle que la compagnie applique sans exception possible les mesures officielles de restriction et de précaution émises par les autorités malagasy et internationales.

La situation du programme de vols Air Madagascar est consultable sur notre site www.airmadagascar.com

Air Madagascar encourage tout un chacun à prendre toutes leurs précautions pour la lutte contre la propagation du Covid-19.



Nos équipes restent à votre disposition aux numéros suivants:

Madagascar : 020 22 510 00

Europe : 01 42 66 00 00

La Réunion : 01 40 06 01 01

Dans ce contexte exceptionnel, Air Madagascar renforce son dispositif d'assistance téléphonique et met à la disposition de sa clientèle **les numéros supplémentaires suivants** :

(+261) 34 49 224 00

(+261) 34 49 224 01

(+261) 34 49 224 02

Conformément aux restrictions en vigueur à Madagascar, les horaires des centres d'assistance téléphonique sont réaménagés comme suit :

Du lundi au samedi : 9h00-12h00 // 13h00-17h00