



## Politique commerciale relative au COVID-19

Cette politique décrit les options offertes aux clients détenant des billet(s) NF/218 valides et dont les plans de voyage ont été modifiés par les restrictions de voyage actuelles liées au COVID-19.

### CLIENTS POSSÉDANT DES RÉSERVATIONS AVEC AIR VANUATU

En raison de la pandémie actuelle de COVID-19 ; les clients détenant un billet Air Vanuatu (218) peuvent choisir de garder la valeur de leur billet créditée auprès d'Air Vanuatu jusqu'au 31 décembre 2023.

### RÉÉMISSION ET MODIFICATION DES BILLETS

Pour tous les billets émis jusqu'en mars 2020 pour les déplacements jusqu'en mars 2021 – Les clients auront droit à UN seul (1) changement de date de voyage gratuit par billet, toute modification ultérieure entraînera les frais de réservation suivants :

- Australie : AUD50 par billet
- Nouvelle-Zélande : NZD50 par billet
- Nouvelle-Calédonie : XPF5000 par billet
- Fidji : FJD100 par billet
- Vanuatu : Selon la règle tarifaire

Lors d'une nouvelle réservation si le tarif ou la classe d'origine n'est pas disponible ou s'il y a une augmentation des taxes, seule la différence entre l'ancien tarif et le nouveau tarif sera perçue. Nous honorerons le prix du billet original.

En cas de réémission pour une autre destination avec un tarif supérieur au tarif original acheté, la différence sera applicable, ainsi que la différence de taxe.

Les clients possédant un billet non utilisé ont jusqu'au 31 décembre 2022 pour refaire une réservation et pourront voyager jusqu'au 31 décembre 2023.

### REMBOURSEMENTS – Pour les vols annulés par Air Vanuatu

Les passagers peuvent modifier leurs billets soit pour un voyage à une date précise ou soit décider de conserver le crédit de leurs billets, tous les voyages seront à effectuer avec Air Vanuatu d'ici le 31 décembre 2023.

Le crédit peut être utilisé comme paiement pour toute(s) réservation(s) future(s) avec Air Vanuatu.

Les billets ne sont pas remboursables, sauf indication contraire dans les conditions tarifaires du billet acheté.

En raison du volume élevé de demandes de remboursement, le délai de traitement est indéfini ; nous vous remercions pour votre patience et votre compréhension.

Les réservations existantes ne sont pas transférables à un tiers.

Lorsque des vols ont été annulés pour se conformer aux instructions du gouvernement et de la réglementation, toutes les conditions s'appliquent et les autres règles et conditions demeurent inchangées.

Cette exonération n'est pas applicable en cas de non-présentation.

## NOUVELLES RÉSERVATIONS

Afin d'offrir aux clients de la flexibilité pour leurs prochains voyages avec Air Vanuatu, les clients dont les billets ont été émis depuis le 1er avril 2020, et qui souhaitent maintenant annuler leur(s) vol(s) ; la valeur du billet sera conservée à titre de crédit de voyage pour une utilisation future sur un vol opéré par Air Vanuatu.

Les frais de modification et la différence de tarif seront perçus au moment de la nouvelle réservation. Cette règle s'applique aux réservations effectuées entre le 1er avril 2020 et le 31 décembre 2022.

Cette nouvelle politique remplace les règles existantes sur les tarifs commerciaux.

## RESPONSABILITÉ

La pandémie de COVID-19 continue de toucher gravement le secteur du voyage et du tourisme. Air Vanuatu opère sous les consignes strictes de l'aviation civile de Vanuatu (CAAV) et en conformité avec le Bureau national de gestion des sinistres (NDMO) et autres organismes concernés.

## CONTACTEZ-NOUS

Si vous avez réservé vos billets auprès d'un agent de voyages ou d'un site Web tiers (Expedia, Webjet), vous devez les contacter directement pour toutes modifications sur votre réservation.

Si vous avez réservé votre billet directement avec Air Vanuatu, veuillez contacter notre équipe sur l'une des options ci-dessous.

	Email	Téléphone
Vanuatu & Reste du monde.	<a href="mailto:reservation@airvanuatu.vu">reservation@airvanuatu.vu</a>	+678 20 200 (Option 1)
Australie	<a href="mailto:sales@airvanuatu.com.au">sales@airvanuatu.com.au</a>	1 300 780 737
Nouvelle Zélande	<a href="mailto:airvanuatu@airvanuatu.co.nz">airvanuatu@airvanuatu.co.nz</a>	(09) 373 3435
Nouvelle Calédonie	<a href="mailto:axxessreservation@axxestravel.net">axxessreservation@axxestravel.net</a>	+687 28 66 77

Vous pouvez également consulter votre réservation effectuée avec Air Vanuatu en allant à la page [Manage my Booking](#)