



air calédonie

NOS RACINES ONT DES AILES

DOSSIER DE PRESSE

Serenity



Février 2022

Sérénité

Nom féminin , du latin *serenitas*.

Défini par le Larousse comme « un état de calme, de tranquillité, de confiance sur le plan moral ».

Synonymes : paix, quiétude.

Dans ce contexte de pandémie, la sérénité fait défaut à nos passagers au moment de réserver leurs billets d'avion : quelles seront les formalités sanitaires en vigueur au moment de leur voyage ? Seront-ils en mesure de voyager dans une situation où la contagiosité du virus augmente le risque d'être en isolement ou de ne pas satisfaire aux protocoles en place selon les destinations ?

Rassurer les passagers

La compagnie est sensible à la nécessité de répondre aux inquiétudes dont lui font part ses passagers, de plus en plus inquiets au moment de réserver leurs billets d'avion, et dépourvus lorsque leur état de santé remet en question leur voyage sur nos lignes.

Quelle(s) solution(s) proposer pour ne pas que le risque d'être atteint du virus de la Covid-19 mette en péril les réservations de nos passagers à quelques jours de leur voyage ?

- Air Calédonie propose une gamme tarifaire avec 5 classes différentes dont les conditions permettent plusieurs niveaux de flexibilité et donc des options de modification et/ou d'annulation, moyennant différents niveaux de pénalités.

La compagnie, soucieuse de la satisfaction de ses passagers, a fait évoluer au mois de novembre dernier les conditions de ses différentes classes tarifaires pour permettre davantage de souplesse jusqu'au départ.

Ainsi, à l'exception des tarifs promotionnels dont les prix réduits ne permettent pas le choix de la flexibilité, tous les autres tarifs offerts par la compagnie sont devenus modifiables et remboursables jusqu'au départ.

Cela permet à chacun d'évaluer le ratio qui lui semble raisonnable pour un équilibre entre le prix du billet et son niveau de flexibilité : autrement dit, pour environ 3000F de plus l'aller-retour, est-ce qu'il n'est pas plus sécurisant de bénéficier de la possibilité de pouvoir, jusqu'au dernier moment, modifier ou annuler sa réservation ? La gamme tarifaire proposée permet de choisir sur une courbe de prix croissants, des options de flexibilité dont le coût est décroissant jusqu'à être nul : les classes Y et W permettant de modifier ou de se faire rembourser sans pénalité sa réservation à n'importe quel moment.

TABEAU DES CLASSES ET CONDITIONS TARIFAIRES

		PLEIN TARIF		STANDARD	LOISIR	SUPER LOISIR	PROMO
		WDT	YFLEX	STD	LOISIR	SUPERL	QPROMO
NOUMÉA - ÎLE DES PINS							
Adulte		21 491 F*	21 491 F	18 491 F	15 489 F*	11 989 F*	
NOUMÉA - ÎLES LOYAUTÉ (LIFOU, MARÉ, OUVÉA) ET NOUMÉA - KONÉ & TOUHO							
Adulte		29 991 F*	29 991 F	25 699 F	20 499 F*	15 991 F*	
Durée du séjour		1 journée	2 à 364 jours	2 à 180 jours	2 à 90 jours	2 à 30 jours	2 à 21 jours
AVANT L'HEURE DE DÉPART DU VOL	Modification (Date ou horaire)	✓	✓	700 F par segment & par passager	1000 F par segment & par passager	2000 F par segment & par passager	✗
	Remboursement	✓	✓	700 F par segment & par passager	1000 F par segment & par passager	2000 F par segment & par passager	✗
APRÈS L'HEURE DE DÉPART DU VOL	Modification (Date ou horaire)	✓	✓	3000 F par segment & par passager	5000 F par segment & par passager	✗	✗
	Remboursement	✓	✓	3000 F par segment & par passager	5000 F par segment & par passager	✗	✗
Frais de service par passager (Non remboursable)	<ul style="list-style-type: none"> • 500 F en ligne ou dans les espaces libre-service • 1 000 F en agence, billetterie ou par téléphone 						
Franchise bagages	Adulte 12 kg Enfant 8 kg Bébé 5 kg	Adulte 20 kg Enfant 14 kg Bébé 5 kg	Adulte 12 kg Enfant 8 kg Bébé 5 kg				

* Tarifs en aller-retour uniquement

➔ La compagnie a également imaginé des solutions spécifiquement liées aux contraintes sanitaires.

Beaucoup de passagers choisissent en effet nos tarifs promotionnels et se retrouvent dans des situations délicates en raison de l'épidémie en cours.

Ils sont potentiellement dans l'incapacité de se conformer aux protocoles en vigueur à moins de 72 heures de leur départ s'ils ont besoin de présenter un test négatif, mais se retrouvent également dans l'impossibilité physique et/ou morale de voyager s'ils sont porteurs du virus.

Bien que pour se prémunir de ce risque, ils auraient pu opter pour une classe tarifaire permettant la flexibilité de modification ou d'annulation, ces passagers, souvent, ne comprennent pas pourquoi la compagnie ne prend pas à sa charge la modification de leurs réservations s'ils sont testés positifs à la Covid-19.

A défaut, pour le moment, de pouvoir proposer un produit d'assurance couvrant les risques inhérents à l'épidémie de Covid-19, la compagnie lance une nouvelle option à la carte : **l'option SereniTy.**

Option SereniTy

Air Calédonie s'adapte à la situation sanitaire en proposant une solution pour réserver en toute sérénité, et ne pas être pris au dépourvu par la Covid19 le jour de son voyage.

L'option SereniTy permet en effet de reporter sa réservation sans pénalité en cas de test positif au Covid19 à moins de 72 heures du départ.

- Elle permet de choisir de réserver son billet parmi toutes les classes tarifaires proposées par la compagnie, y compris les tarifs réduits des offres promotionnelles, sans s'inquiéter d'être « pénalisé par l'épidémie » pour son voyage.
- Elle permet de décaler sa réservation si l'un des passagers du dossier de réservation se déclare positif au Covid avant le départ.



Comment fonctionne cette option à la carte ?

- seulement 500F par passager
- permet de reporter sans pénalité son voyage pendant 9 mois, dans le respect de la classe tarifaire initiale, sans aucune pénalité, y compris pour les billets non modifiables. Il est également possible de choisir un report sur une autre classe tarifaire, en s'acquittant de la différence le cas échéant.
- si l'un des passagers est testé positif, tous les passagers du même dossier de réservation ayant choisi cette option peuvent décaler leur voyage
- à ajouter à sa réservation à n'importe quel moment jusqu'à 72h avant le départ
- peut être ajoutée à sa réservation directement sur le site internet, ou auprès de nos équipes commerciales

Pourquoi avoir choisi le nom « SereniTy » ?

Le besoin de sérénité des passagers au moment de la réservation, celui de la compagnie dans un contexte économique difficile ont guidé le développement de ce nouveau service.

Reprendre l'étymologie de « sérénité » permet d'évoquer sans détour le bénéfice de cette option.

Angliciser son nom offre deux avantages : la rendre également compréhensible à une clientèle internationale, que nous ne désespérons pas d'accueillir à nouveau mais aussi le doter d'un peu de l'ADN de la compagnie.

TY est en effet le code IATA de la compagnie, c'est-à-dire le code d'identification de la compagnie, attribué par l'Association du transport aérien international. Ce code fait donc partie de l'identité de la compagnie, et est utilisé, selon les standards de l'industrie, pour la numérotation des vols.

A partir de quand l'option « SereniTy » sera-t-elle disponible ?

L'option est d'ores et déjà présentée sur le site internet www.air-caledonie.nc et paramétrée dans le moteur de réservation de la compagnie.

Tout passager qui a prévu de voyager dans plus de 72heures peut donc en bénéficier, en l'ajoutant à sa réservation.

La mise à disposition de l'option pourra donc bénéficier à toutes celles et ceux qui voudraient profiter de notre offre promotionnelle de rentrée. En vente du 11 au 27 février, il s'agit des plus bas tarifs proposés par la compagnie : l'aller-retour avec les Loyauté est à 11900F seulement, et l'aller-retour avec l'Île des Pins et Koné est à 8900F seulement. Comme tous les tarifs promotionnels, s'ils ne sont ni modifiables ni remboursables, agrémentés de l'option SereniTY, ils restent reportables en cas de test positif à la Covid-19 à 72h du départ.

**PROLONGEZ
LES VACANCES !**

A/R ÎLE DES PINS 8 900F
A/R ÎLES LOYAUTÉ 11 900F
A/R KONÉ 8 900F

ACHETEZ VOS BILLETS DU 11 AU 27 FÉVRIER 2022
VOYAGEZ DU 14 FÉVRIER AU 31 MAI 2022
(hors vacances scolaires)

Donnez des ailes à vos vacances

 **air calédonie**
NOS RACINES ONT DES AILES

www.air-caledonie.nc