



Bonjour,

[la version en ligne](#)

Chers partenaires,

En raison de l'évolution permanente de la situation sanitaire, et suite aux décisions du gouvernement français et de l'Union Européenne imposant une restriction stricte des déplacements, nous sommes contraints de réduire fortement notre programme de vols. Ainsi, tous les vols Transavia au départ ou à destination de la France sont annulés jusqu'au 3 juin inclus.

Ce contexte exceptionnel et sans précédent nous amène à adapter notre politique commerciale de la manière suivante.

### Report

Les clients individuels dont le vol opère jusqu'au 1er septembre 2020 et qui ne souhaiteraient pas voyager peuvent demander le report de leur voyage jusqu'au 24 octobre 2020 inclus sans frais de modification. Une différence de prix pourra cependant s'appliquer si le tarif du nouveau vol est plus élevé.

Cette disposition s'applique également pour les groupes. Il vous est par ailleurs possible de transférer la somme déjà payée pour une réservation groupe avec départ jusqu'au 1er septembre 2020, vers une autre réservation groupe pour un départ jusqu'au 31 octobre 2021. Pour cela, il vous faut effectuer l'annulation de la réservation initiale auprès de notre Service Groupe avant la date de départ du premier vol.

### Vols annulés

#### *- Pour vos passagers réservés en individuel*

Dans le cas des réservations individuelles effectuées sur transavia.com ou sur le portail partenaires Transavia, et dont le vol est annulé, un avoir non-nominatif correspondant à la valeur totale de la réservation, y compris les éventuels services supplémentaires (comme les bagages ou la réservation du siège) sera envoyé avant la fin du mois de Mai à l'adresse email indiquée dans le dossier de réservation. Il sera utilisable sur transavia.com pendant un an après réception, pour un voyage sur les lignes de Transavia jusqu'au 31 octobre 2021. Cet avoir pourra être utilisé en plusieurs fois. Si vous n'avez pas utilisé votre avoir ou ne l'avez pas utilisé complètement après un an, vous pourrez demander un remboursement pour le montant total de l'avoir ou pour le montant restant.

Dans le cas des réservations individuelles effectuées au moyen d'une connexion en API, et dont le vol est annulé, la valeur totale des réservations sur vols annulés sera portée au crédit du partenaire connecté, avec lequel nous vous recommandons de vous mettre en relation.

#### *- Pour vos passagers réservés en groupe*

Pour les réservations groupes dont le vol est annulé, il vous est possible de réutiliser la somme déjà payée pour une autre réservation groupe dont le départ doit être positionné avant le 31 octobre 2021. Merci de vous mettre en relation avec notre Service Groupe à cette fin. Si vous

n'avez pas utilisé la somme ou ne l'avez pas utilisée complètement après un an, vous pourrez en demander le remboursement.

**- Pour vos passagers réservés en contingent B2B**

Tous les contingents réservés sur un vol annulé feront l'objet d'une annulation sans frais. Un avoir sera émis pour tous les départs facturés ou soldés.

Nous continuons à vous assister sur nos réseaux sociaux et nos plateformes téléphoniques pour faire face ensemble à cette situation inédite. Veuillez cependant noter que nous recevons actuellement un nombre de sollicitations extrêmement élevé. Votre temps d'attente pourra être plus long que d'habitude, nous nous en excusons par avance.

En cas de question sur nos conditions commerciales liées à cette crise, nous vous invitons à visiter notre [page dédiée](#).

A très bientôt

Bien cordialement,

Votre équipe Transavia



Cet e-mail a été généré automatiquement.

Par conséquent, il est inutile de nous répondre. Si vous avez des questions ou des remarques, n'hésitez pas à consulter notre site [www.transavia.com](http://www.transavia.com).

© 2020, Transavia



[Se désabonner](#) | [Modifier profil](#) | [Mon Transavia](#)