



## Guide du Programme *Kestrelflyer*

### **Bienvenue à *Kestrelflyer***

#### ***Kestrelflyer***

L'ambitieux programme de fidélisation nouvellement élaboré par Air Mauritius, au profit de ses fidèles voyageurs, porte désormais le nom de New Kestrelflyer. C'est en hommage aux efforts faits par la World Life Society pour conserver la crécerelle mauricienne qui est maintenant une espèce d'oiseau hors de danger. Ceci démontre également notre engagement pour la préservation de la faune et la flore locale.

Avec le nouveau ***Kestrelflyer***, vous prenez des ***miles*** d'avance.

Peu importe quand et où vous voyagez sur votre ligne aérienne préférée, comme membre du programme ***Kestrelflyer*** vous serez immédiatement crédités des miles qui vous reviennent. Les miles accumulés sur une période de trois ans, vous permettent vous ou vos cinq bénéficiaires choisis des billets primes, surclassement et excédents de bagage, lorsque vous profiterez de vos miles.

## Devenir membre

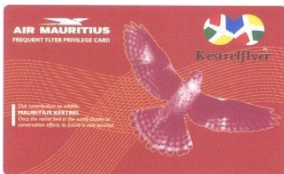
Si vous avez plus de 12 ans et que vous voyagez fréquemment, vous pouvez soit remplir le formulaire d'adhésion disponible dans tous nos bureaux ou chez votre agence de voyages.

Ou bien vous inscrire directement sur notre site web

<http://www.airmauritius.com/kestreflyer.htm> en cliquant sur « Adhérer en ligne »

## Comment se qualifier pour une carte?

### Critères de qualification



#### ***Kestreflyer Carte rouge***

Dès l'enregistrement vous commencez à accumuler les miles en tant que membre de Kestreflyer (disponible sur le formulaire d'adhésion ainsi qu'un numéro d'identification de Kestreflyer).



#### ***Kestreflyer Plus / Carte argent***

Carte émise à partir de 24 000 miles accumulés pendant 36 mois (Valable 3 ans)



#### ***Kestreflyer Elite / Carte or***

Carte émise à partir de 120 000 miles accumulés pendant 36 mois. (Valable 3 ans)

**Membre actif** à un moment donné veut dire un membre qui a accumulé ou profité des miles sur son compte de membre au cours des 36 mois complets consécutifs précédant ce moment donné.

### Carte Kestrelflyer Plus



### Les bénéfices

- Carte argent personnalisée et étiquettes pour bagages
- Liste d'attente prioritaire
- Les miles famille mis dans un compte commun pour des primes
- Franchise additionnelle de bagages de 8 kg sur tous les vols MK
- Remise de 10 % sur le service hélicoptère
- Circulaires et Relevés des vols.
- Services exclusifs aux membres : Numéros d'appels et comptoirs de réservation et d'enregistrement dédiés.

### Carte or Kestrelflyer



- Carte or personnalisée et étiquettes pour bagages
- Liste d'attente prioritaire
- Les miles famille mis dans un compte commun pour des primes
- Franchise additionnelle de bagages de 12 kg sur tous les vols MK
- Remise de 15 % sur le service hélicoptère
- Circulaires et Relevés des vols.
- Services exclusifs aux membres : Numéros d'appels et comptoirs de réservation et d'enregistrement dédiés.
- Bonus de palier
- Accès aux salons désignés d'Air Mauritius à travers le monde
- Portefeuille en cuir

Les cartes rouges sont émises à des nominés des voyageurs fidèles qui choisissent de créditer leurs miles sur le compte d'un détenteur de carte.



Carte de nominé

**50 % des miles gagnés sur la classe de voyage sont crédités au compte du détenteur de la carte**

**Les destinations de ou vers Maurice couverts par Air Mauritius ont été regroupés ainsi:**

<b>GROUPE A</b>	<b>GROUPE B</b>	<b>GROUPE C</b>
Europe Sydney Melbourne	Hong Kong	Singapour Kuala Lumpur Perth Dubai Delhi
<b>GROUPE D</b>	<b>GROUPE E</b>	<b>GROUPE F</b>
Mumbai Bangalore Chennai Cape Town	Durban Johannesburg Nairobi	Réunion Rodrigues Antananarivo

**Gagnez vos miles**

Groupe	Destinations de ou vers Maurice (Aller-Retour)	Classe Economie	Classe Affaires
		Miles alloués pour chaque secteur (Aller-Retour)	
A	Europe/Sydney/Melbourne	10,000	15,000
B	Hong Kong	8,000	12,000
C	Perth/Singapour/Kuala Lumpur/Delhi/Dubai	6,000	9,000
D	Mumbai/Chennai/ Cape Town /Bangalore	5,000	7,500
E	Nairobi/Johannesburg/Durban	3,200	4,800
F	Antananarivo/Réunion/Rodrigues	2,400	3,600*

*\*La classe Affaires ne s'applique pas pour La Réunion et Rodrigues*

### **Bonus Classe Affaires**

Bonus de 50 % de miles (base classe Economie) en classe Affaires

### **Bonus de palier pour les membres de KestrelFlyer Elite**

Les détenteurs de la carte KestrelFlyer Elite gagnent un bonus de 50% de miles (calculé sur la base des miles en classe Economie\*) en plus des miles gagnés conformes à leur classe leur voyage.

\* Selon les termes et conditions

### **Durée**

Le nombre de miles accumulés sont valables pour une durée de trois ans et expireront sur une base de crédit glissant.

### ***Profitez de vos miles KestrelFlyer***

#### **Miles requis (Aller-Retour)**

#### **□ Billets Primes**

<b>Groupe</b>	<b>Destinations de ou vers Maurice</b>	<b>Billets primes Classe Economie</b>	<b>Billets primes Classe Affaires</b>
<b>A</b>	<b>Europe/Sydney/Melbourne</b>	<b>60,000</b>	<b>110,000</b>
<b>B</b>	<b>Hong Kong</b>	<b>58,000</b>	<b>100,000</b>
<b>C</b>	<b>Perth/Singapour/Kuala Lumpur/Delhi</b>	<b>54,000</b>	<b>90,000</b>
<b>D</b>	<b>Mumbai/Chennai/Cape Town /Bangalore</b>	<b>50,000 80,000</b>	
<b>E</b>	<b>Nairobi/Johannesburg/Durban</b>	<b>32,000</b>	<b>52,000</b>
<b>F</b>	<b>Antananarivo/Réunion/Rodrigues</b>	<b>25,000</b>	<b>40,000*</b>

*\*La classe Affaires ne s'applique pas à La Réunion et Rodrigues.*



### **Surclassement**

Les **miles** requis pour le surclassement sont indiqués dans le tableau ci-après (*Aller simple*):

<b>Groupe</b>	<b>Destinations de ou vers Maurice (Aller simple)</b>	<b>De la classe Economie à la classe Affaires</b>
<b>A</b>	<b>Europe/Sydney/Melbourne</b>	<b>40,000</b>
<b>B</b>	<b>Hong Kong</b>	<b>32,000</b>
<b>C</b>	<b>Perth/Singapour/Kuala Lumpur/Delhi</b>	<b>25,500</b>
<b>D</b>	<b>Mumbai / Chennai/Cape Town/Bangalore</b>	<b>20,000</b>
<b>E</b>	<b>Nairobi/Johannesburg/Durban</b>	<b>14,400</b>
<b>F</b>	<b>Antananarivo 10,800</b>	

### **Note**

A l'achat d'un billet en classe Affaires, seulement 75 % des miles sont requis pour surclasser un bénéficiaire qui vous accompagne.



□ **Excédent de Bagages**

Le tableau ci-dessous indique le nombre de miles requis pour un kilo d'excédent de bagages selon les secteurs.

Groupe	Destinations de ou vers Maurice	Miles pour 1 Kg d'excédent de bagages
A	Europe/Sydney/Melbourne	800
B	Hong Kong	800
C	Perth/Singapour/Kuala Lumpur/Delhi	700
D	Mumbai/Chennai/Cape Town/Bangalore	600
E	Nairobi/Johannesburg/Durban	400
F	Antananarivo/Réunion/Rodrigues	400

**Note:**

*Vous pouvez échanger vos miles pour des excédents de bagage à l'aéroport International SSR, OU si vous en avez fait la requête au moins cinq jours avant la date de départ.*

Afin de profiter de leurs miles, les membres peuvent soumettre une demande pour une prime soit sur notre site web [www.airmauritius.com](http://www.airmauritius.com) ou remplir le formulaire approprié et l'expédier par courriel ([mkloyal@airmauritius.com](mailto:mkloyal@airmauritius.com)) ou par télécopie (230 2116151)

**Statut de membre**

Le statut de membre à part entière est obtenu quand quelqu'un détient une carte Kestrelflyer Plus ou une carte Kestrelflyer Elite.

**Nominés**

Les nominés n'ont pas le statut de membre à part entière. Ils sont les membres élus de la famille (époux(se) et enfants **ou** père et mère) qui peuvent créditer seulement 50% des miles qu'ils ont couverts au compte du détenteur de la carte. Un nominé peut également bénéficier d'une prime d'un membre.

**Bénéficiaire**

Le bénéficiaire est quelqu'un choisi par un membre pour recevoir une prime. Il peut détenir une carte et accumuler des miles en son nom personnel.

## **UN PLAN FAMILIAL ASSORTI AU DISCOURS**

- *Additionnez et tirez le maximum de vos miles avec votre épouse et vos enfants (nominés)*
- Après avoir atteint le statut de membre Kestrelflyer Plus/Elite, vous pouvez ajouter soit votre épouse et vos enfants soit votre père et votre mère comme nominés.
- Afin d'accumuler les miles, une carte rouge portant un numéro unique d'identification sera fournie aux nominés. Ils devront présenter celle-ci au comptoir de billetterie et à l'enregistrement à chaque voyage.
- Pour avoir droit d'être crédité des miles de vos nominés, vous devez vous assurer qu'ils sont enregistrés auprès du Customer Loyalty Centre et fournir les preuves de liens de parenté.  
Les documents suivants devront être produits : copies des actes de naissance et du certificat de mariage.
- Air Mauritius ne sera pas tenu responsable pour des miles non-crédités en raison de la négligence des membres/nominés.
- Vous pouvez partager vos primes avec un maximum de 5 personnes de votre choix (y compris les nominés).
- Tout changement de bénéficiaire comportera des frais administratifs de 50 €.

## **GEREZ VOS MILES KESTRELFLYER**

A chaque voyage par Air Mauritius, votre compte sera crédité du nombre de miles selon votre itinéraire et classe de voyage.

- Spécifiez votre numéro de membre au comptoir de réservation et présentez votre carte au comptoir d'enregistrement pour assurer que votre compte soit crédité.
- Après chaque voyage, vous pouvez vérifier votre relevé de miles sur le site web.
- Bien que tous les efforts soient faits pour actualiser vos miles, vous devez vous assurer que votre compte a été mis à jour correctement dès réception de votre relevé.

## **MILES**

Il existe deux types de miles :

- les miles **Kestrelflyer** selon le secteur/classe de voyage
- les miles **Bonus de palier** (Kestrelflyer Elite)

Les miles **Kestrelflyer** sont crédités sur les secteurs/classe de voyage sans tenir compte du type de carte alors que les miles **Bonus de palier** sont obtenus seulement après avoir atteint le statut **Kestrelflyer Elite carte Or**.

Les miles **Kestrelflyer** qualifient le détenteur pour un surclassement au palier supérieur (émission de carte et renouvellement) et peuvent aussi être échangés contre des primes.

Les miles **Bonus de palier** ne sont pas comptabilisés en tant que miles à être utilisés pour surclassement au palier supérieur ou pour un renouvellement de carte. Les miles **Bonus de palier** peuvent être échangés contre des primes.

- Les miles qui n'ont pas été pris en compte peuvent seulement être crédités au compte du membre si des preuves suffisantes de voyage sont fournies. *Les copies du/des billet/s original/aux ou du/des reçu/s devront être présentées sur demande.*
- Des miles seront décernés sur des billets TSC et des billets achetés à des tarifs promotionnels, IT et normaux.
- Des miles Bonus de palier seront accordés aux détenteurs de la carte Elite\*.
- Les cartes à titre gracieux ne peuvent comporter des miles Bonus de palier.
- Les miles ne peuvent être accordés sur les billets à réduction de l'industrie et d'agence, des billets avec des remises spéciales ou sur des billets gratuits.
- Air Mauritius ne sera pas tenu responsable des miles non enregistrés/manquants si le membre ne se conforme pas aux conditions/instructions mentionnés ci-dessous.
- Les miles des nominés ne sont pas qualifiables, c'est-à-dire qu'ils ne sont pris en compte pour le renouvellement des cartes ou pour être surclasser à un autre palier.

\* *Des termes et conditions s'appliquent*

### **Votre compte KESTRELFYER en ligne ([www.airmauritius.com](http://www.airmauritius.com))**

- Inscrivez-vous en ligne et obtenez votre numéro de membre instantanément
- Téléchargez notre programme
- Consultez votre relevé de miles
- Inscrivez votre nominé/bénéficiaire
- Réclamez vos miles manquants
- Demandez votre mot de passe
- Changez votre mot de passe
- Faites vos demandes de primes
- Consultez le calendrier des primes
- FAQ's

## **Conditions pour bénéficier des billets primes ou des primes de surclassement**

Ce programme de fidélisation a pour objectif d'offrir à nos clients le meilleur service et les faire bénéficier d'un traitement privilégié. C'est un plan volontaire et discrétionnaire et des conditions sont applicables.

1. Tout billet prime / prime de surclassement sera échangé contre les miles accumulés et le voyage est sujet à la disponibilité des sièges. Le billet sera émis par Air Mauritius.

(Le récipiendaire du billet prime devra s'acquitter des taxes)

2. Tous les billets primes / primes de surclassement seront émis avec réservation

3. Les billets primes / primes de surclassement sont transférables aux membres de la famille nominés par le client.

4. Aucun billet prime / prime de surclassement ne peut être échangé contre de l'argent ou partagé avec une personne qui n'a pas été nominée.

5. Tout billet prime / prime de surclassement sera valable uniquement sur les vols opérés par MK.

6. *Toutes les options relatives aux billets primes ou aux primes de surclassement doivent être communiquées deux semaines avant le départ prévu et le séjour maximum pour toutes les destinations est de deux mois.*

7. *Les miles qui n'ont pas été échangés resteront dans votre compte pour une période maximale de 36 mois sur la base d'un crédit glissant à partir de la date de voyage.*

8. *L'époux(se) et les enfants ou le père et la mère peuvent être nominés pour des billets primes / primes de surclassement.*

9. *La compagnie se réserve le droit d'annuler, suspendre ou modifier le plan sans préavis.*

10. *Air Mauritius n'accepte aucune responsabilité pour toute perte ou préjudice découlant de ce programme volontaire.*

### **11. Modifications de réservation (billets primes seulement)**

*Tout changement aux dates de voyage sera permis mais dépendra de la disponibilité de sièges. Aussi, une pénalité de 40 € pour les groupes A à E et de €25 pour le groupe F s'appliquera.*

**Les agents de voyages ne sont pas autorisés à faire des réservations pour les billets primes.**

## Kestrelflyer – Termes et conditions générales

1. L'adhésion à **kestrelflyer**, **kestrelflyer silver** et **kestrelflyer gold** est ouvert aux personnes âgées de 12 ans et plus, ayant une adresse postale à l'île Maurice ou dans n'importe quel pays n'interdisant pas la participation à ce programme.
2. Les personnes intéressées doivent remplir le formulaire d'adhésion et l'envoyer à l'adresse mentionnée. Les vols sur Air Mauritius doivent être prouvés (reçu original) si nécessaire et doivent avoir été entrepris pendant les 12 mois précédant la demande d'adhésion. Les billets escomptés ne seront pas pris en compte lors de l'application.  
  
Votre adhésion débute à la date où votre demande est approuvée.
3. Air Mauritius se réserve le droit de refuser, à n'importe quel moment, un formulaire d'adhésion ou peut discrétionnairement révoquer un membre du programme Kestrelflyer sans donner de préavis ou de raisons.
4. Les cartes Kestrelflyer, Kestrelflyer Plus, Kestrelflyer Elite ainsi que les étiquettes bagages demeurent la propriété d'Air Mauritius et peuvent être réclamées à tout moment.
5. Les cartes Kestrelflyer sont à usage personnel et ne sont pas transférables.
6. Toutes les cartes de membres sont sujettes à la clause 3 et sont valables pour une période de 36 mois.
7. A l'approche de l'expiration, les miles accumulés par les membres sont réexaminés, et sous réserve de la clause 3, l'adhésion peut être renouvelée suivant les critères de qualification.
8. Toute charge découlant d'une participation au programme sera payé par le membre.
9. Les points accumulés peuvent être perdus sans aucune compensation.
10. Les Miles achetés sont non-remboursables et non-transférables.
11. Air Mauritius ne se porte pas garant et n'accepte aucune responsabilité pour toute perte ou préjudice découlant de la prestation ou la non-prestation des services ou bénéfices par les partenaires de son programme.
12. Tout abus des services et des bénéfices de Kestrelflyer, Kestrelflyer Plus et Kestrelflyer Elite, tout manquement aux règles et aux conditions du programme, ou toute mauvaise interprétation concernant les renseignements sur le programme peuvent résulter à l'annulation de l'adhésion.
13. Les membres doivent informer le Customer Loyalty Centre par courrier de tout changement d'adresse.
14. En acceptant de devenir membre du programme **kestrelflyer**, la personne consent à la collection, à l'utilisation de ses données personnelles fournies au moment de l'application ou fournies en tant que membre à Air Mauritius, pour :
  - (a) les besoins de gérer le compte du membre avec Air Mauritius;
  - (b) les besoins commerciaux et partage des données personnelles avec les partenaires du programme d'Air Mauritius; et/ou
  - (c) D'autres besoins comme peuvent être autorisés selon les lois applicables et les règlements.Si, après l'adhésion au programme, la personne fait une demande en écrit pour cesser, ou ne pas commencer l'utilisation de ses données personnelles pour des fins commerciales et partage de ses données personnelles à d'autres partenaires du programme, Air Mauritius le fera cesser aussitôt dans un délai raisonnable.

Air Mauritius se réserve le droit dans un tel cas de terminer l'adhésion de la personne au programme **kestrelflyer**.

15. En cas de perte de la carte, des frais administratifs s'élevant à 10 Euros seront demandés.

16. Air Mauritius se réserve le droit d'amender, de modifier, et/ ou de terminer à n'importe quel moment sans aucun préavis le programme Kestrelflyer à travers le monde ou dans un pays spécifique. Air Mauritius a aussi le droit de mettre fin à n'importe quel moment et ce pour l'un ou pour tous les membres du programme Kestrelflyer au droit de gagner ou de convertir le parcours en miles et/ou aux autres avantages perçus par ce présent programme.

17. Air Mauritius ne saurait, en aucun cas, être tenu pour responsable de tout préjudice ou dommage direct, indirect ou immatériel pouvant résulter de la résiliation ou d'une modification de toute ou partie des stipulations portant sur le programme Kestrelflyer ou des facilités, avantages ou prestations consentis aux adhérents Kestrelflyer et, notamment, du fait de leur retrait ou de limitations éventuelles apportées aux dits facilités, avantages ou prestations annoncés, par voie de publicité, ou proposés aux adhérents Kestrelflyer.

18. Air Mauritius fera son possible en vue d'assurer la disponibilité des services, avantages, facilités et/ou prestations annoncés, par voie de publicité, ou proposés, à titre indicatif, aux adhérents Kestrelflyer. Toutefois, Air Mauritius ne peut garantir la mise à disposition effective des services, avantages, facilités et/ou prestations et Air Mauritius ne saurait, en aucun cas, être tenue pour responsable de tout préjudice ou dommage direct, indirect ou immatériel pouvant résulter de la fourniture ou de la non fourniture des services, avantages, facilités et/ou prestations.

19. Le décès d'un adhérent entraînera de plein droit la résiliation de son adhésion et la perte de tous les points et primes accumulés.

20. Les présentes conditions générales et modalités du programme Kestrelflyer sont soumises au droit mauricien. Les tribunaux de l'île Maurice sont seuls et exclusivement compétents en cas de litige se rapportant aux présentes.