

NOTE D'INFORMATION

Remboursements des billets : Madagascar Airlines passe à l'action

Depuis sa création en avril 2022 et le début de 2024, Madagascar Airlines avait vu sa situation se dégrader très fortement : en 21 mois d'existence l'entreprise, elle était sous la dette de 35M\$, déficit cumulé de plus de 30 M \$, après seulement 21 mois d'existence. Depuis le lancement de Phénix 2030 début 2024, la compagnie retrouve tout doucement quelques marges de manœuvre, même si la situation demeure fragile.

Ces premières avancées permettent aujourd'hui de répondre à une attente majeure de nos passagers : le remboursement des billets annulés remboursables.

Dans ce cadre, Madagascar Airlines met en œuvre un dispositif structuré de remboursement, exclusivement pour les billets émis sous le code MD, dont les conditions tarifaires prévoient un droit au remboursement. Ce plan repose sur un traitement progressif et ordonné, selon un calendrier défini.

Calendrier de remboursement

- Pour les demandes reçues entre le 1er avril 2022 et le 31 août 2024 : remboursements en cours, par vagues successives, avec un objectif de traitement complet d'ici le 30 novembre 2025. Les cas les plus anciens sont traités en priorité ;
- Pour les demandes reçues entre le 1er septembre 2024 et le 16 mars 2025 : objectif de remboursement prévu d'ici le 31 mai 2025 ;
- Pour les demandes reçues à partir du 17 mars 2025 : remboursement effectué dans un délai maximum de 30 jours ouvrés à compter de la demande.

Discipline de traitement

Chaque dossier est enregistré, tracé et traité dans l'ordre chronologique de la date d'émission du billet ou de la demande. Afin de garantir l'efficacité du dispositif, Madagascar Airlines demande à ses clients de ne pas multiplier les relances : celles-ci ralentissent inutilement les opérations de traitement. Tous les dossiers éligibles seront instruits selon le calendrier annoncé.

Contacts utiles

- Clients individuels et agences Madagascar Airlines :
reclamation@madagascarairlines.com
- Agences de voyages et partenaires B2B :
BtoBmadagascar@madagascarairlines.com,
Zita.shabiry@madagascarairlines.com