

Informații importante cu privire la călătoria dumneavoastră (COVID-19)

Dragi clienți,

Datorită numărului foarte mare de solicitări primite în această perioadă, dorim să vă informăm că întreaga noastră echipă de consultanți se dedică în mod constant preluării și tratării cât mai eficiente a tuturor cererilor primite. Aproximativ 99% dintre acestea sunt legate de posibilitatea de a călători sau de a primi rambursarea biletelor din cauza pandemiei COVID-19.

Pentru a optimiza și accelera procesul de deservire a tuturor clienților, **am decis să suspendăm temporar posibilitatea contactului telefonic**. Prin această măsură, dorim să îmbunătățim gestionarea solicitărilor primite și, mai ales, prioritizarea cererilor de rambursare. Aceste cereri vor fi tratate cu întâietate în situația actuală. Am inițiat deja procesele de rambursare cu liniile aeriene pentru toate situațiile în care zborurile au fost anulate.

În același timp, dorim să vă asigurăm că monitorizăm în mod constant actualizările în ceea ce privește călătoriile dumneavoastră și păstrăm un contact permanent cu liniile aeriene pentru a garanta și a scurta perioada de așteptare în procesarea rambursărilor. În aceste sens, am făcut o serie de demersuri pentru a eficientiza comunicarea. Depunem toate eforturile pentru a gestiona solicitările dumneavoastră cât mai curând posibil.

Dacă veți dori să ne contactați, puteți face asta în continuare [prin utilizarea formularul de contact](#).

Mai jos veți găsi cele mai importante informații pentru clienții noștri cu privire la tratarea rezervărilor:

1. În cazul în care călătoria dvs. este planificată pentru următoarele zile și planul de călătorie se schimbă, vă vom anunța telefonic sau pe e-mail și vă vom propune imediat soluțiile disponibile.

2. Atunci când călătoria dvs. **are loc nu mai devreme de 2 săptămâni**, vă rugăm să așteptați înainte să ne contactați. Datorită situației în continuă schimbare, companiile aeriene și alți parteneri își modifică în mod constant regulile de călătorie. Pentru a fi siguri că vă vom oferi cele mai recente informații despre starea călătoriei dvs., **scrieți-ne cât mai aproape de data călătoriei**.

Dacă totuși veți dori să ne contactați, acest lucru este posibil [prin utilizarea exclusivă a formularului](#). Prin această măsură, vom putea să vă oferim un serviciu cât mai rapid și eficient, toate informațiile fiind transmise direct către echipa ce se ocupă de rezervarea dvs.

Ca prioritate, vom trata mai întâi **cererile clienților ce au data de călătorie cea mai apropiată** și apelăm la răbdarea și înțelegerea celor care urmează să călătorească în date mai îndepărtate.

Vă mulțumim anticipat pentru înțelegerea Dumneavoastră în această situație excepțională!

Ați găsit informația pe care o căutați în acest articol? [Da](#) | [Nu](#)