Travelnostop
il giornale del travelling italiano

edizione Nazionale

per la tua pubblicità in questo spazio: 091.519165

Emirates potenzia i servizi di rimborso per soddisfare richieste clienti

notizia pubblicata **29 Aprile 2020** alle ore **12:35** nella categoria **Compagnie aeree**



Emirates ha potenziato i propri servizi di rimborso per soddisfare al meglio le necessità dei clienti e partner commerciali del settore turistico rimasti colpiti dalla pandemia di Covid-19.

Le richieste in attesa di essere gestite sono circa mezzo milione, per questo motivo Emirates ha avviato un processo di rinnovamento delle procedure backend e aggiunto ulteriori risorse, al fine di aumentare la velocità di elaborazione delle richieste di rimborso. Prima della pandemia, Emirates gestiva, in media, circa 35.000 domande in un mese, mentre adesso il numero di domande è aumentato a circa 150.000 al mese. L'obiettivo è quello di riuscire a smaltire tutta la mole di domande entro gli inizi di agosto.

"È un momento delicato per noi, come per tutte le altre compagnie aeree del mondo. Stiamo attingendo alle nostre riserve di liquidità per evadere tutte le richieste di rimborso: farlo è per noi un dovere ed una responsabilità. Vogliamo assicurare ai nostri clienti e partner commerciali che onoreremo i rimborsi e stiamo facendo del nostro meglio per velocizzare i processi – ha detto Tim Clark, presidente di Emirates – La situazione, nel corso delle prime fasi della pandemia, era ancora in evoluzione. Ma da quando abbiamo deciso di rivedere la nostra politica di rimborso, stabilita a seguito del diffondersi del Covid-19, abbiamo adottato un approccio semplice e coerente al livello globale, un approccio che mette al centro di tutto i nostri clienti. Abbiamo contattato proattivamente anche i clienti che, precedentemente al cambio di policy, avevano fatto richieste di rimborso o di modifica della prenotazione, al fine di far conoscere loro le nuove

opzioni disponibili.
Ci auguriamo che i nostri clienti e partner commerciali sceglieranno nuovamente Emirates quando sarà possibile tornare a volare. Mentre a coloro che hanno scelto di conservare i propri biglietti o di scambiarli con voucher di viaggio, non vediamo l'ora di dare il nostro benvenuto su uno dei nostri aerei. Forniremo comunicazioni man mano che sarà possibile tornare alla normalità".
I clienti che desiderano richiedere voucher di viaggio o rimborsi, possono inoltrare facilmente la loro richiesta tramite un apposito modulo online, sul sito di web di Emirates, oppure possono contattare il proprio agente di viaggi per chiedere assistenza.
Sono 3 le opzioni che Emirates mette a disposizione dei propri clienti il cui volo è stato cancellato o il cui viaggio è stato sottoposto a restrizioni:
1 conservare il proprio biglietto aereo per un massimo di 24 mesi e contattare Emirates per riprogrammare il volo quando sarà di nuovo possibile volare. Emirates ha esteso la possibilità di applicare questa opzione a tutti i biglietti prenotati entro il 30 novembre 2020;
2 scambiare la parte "inutilizzata" del proprio biglietto con un voucher di viaggio dal valore equivalente a quanto pagato per la prenotazione originaria. Il voucher potrà essere utilizzato per qualsiasi prodotto o servizio Emirates, senza alcun costo di cambio, fornendo così ai clienti più flessibilità per riprogrammare il proprio viaggio;
3 coloro che hanno deciso di tenere il proprio biglietto o di richiedere un voucher equivalente, possono comunque fare richiesta di rimborso, qualora non possano più volare. Anche in questo caso non sono previsti costi legati a penalità.
Le stesse condizioni si applicano anche ai clienti che hanno prenotato il proprio volo tramite adv.
Ulteriori informazioni sulle politiche di rimborso di Emirates, business e voli in relazione al Covid-19, sono disponibili al seguente indirizzo web: https://www.emirates.com/ae/english/help/covid-19/.