Wichtige Informationen bezüglich Ihrer Reisen (COVID-19)

Sehr geehrte Kunden,

Aufgrund der vielen Anfragen die wir erhalten, möchten wir Sie darüber informieren, dass unsere Berater die Anfragen regelmäßig bearbeiten. Derzeit ist die Zahl der Anfragen überdurchschnittlich hoch, und etwa 99% davon betreffen die Umbuchungsmöglichkeiten oder Rückerstattungen im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie.

Um den Prozess zu beschleunigen, **haben wir beschlossen die Möglichkeit der telefonischen Kontaktaufnahme mit uns auszusetzen**. Dadurch können wir die Bearbeitung der Anträge, vor allem aber die Bearbeitung der Rückerstattungen beschleunigen. Wir betrachten dies in der gegenwärtigen Situation als eine Priorität. Wir haben die Prozesse automatisiert, um die Kunden bezüglich der Rückerstattungen zu kontaktieren, noch bevor sie uns selbst benachrichtigen. Wenn Sie trotzdem mit uns in Kontakt nehmen wollen, benutzen Sie das Kontaktformular.

Gleichzeitig möchten wir Ihnen versichern, dass wir die Situation kontinuierlich überwachen und uns auf die Kommunikation mit den Fluggesellschaften konzentrieren, um die Rückerstattung garantieren zu können und die Wartezeit auf sie zu verkürzen. Wir haben eine Anzahl der Verbesserungen eingeführt, um den Kommunikationsprozess zu beschleunigen. Wir tun alles, was in unserer Macht steht, **um die Anträge und Erstattungen so schnell wie möglich zu bearbeiten**.

Nachfolgend finden Sie die wichtigsten Informationen für Reisende bezüglich der Weiterabwicklung der Bestellungen:

1. Wenn Ihre Reise in den nächsten Tagen stattfindet und sich Ihre Reiseroute ändert, werden wir Sie telefonisch oder per E-Mail darüber informieren und Ihnen umgehend verfügbare Lösungen vorstellen.

2. Wenn Ihre Reise **erst in 2 Wochen stattfindet**, warten Sie bitte ab, bevor Sie uns kontaktieren. Aufgrund der sich ständig ändernden Situation überprüfen die Fluggesellschaften und andere Partner täglich ihre Regeln für die Reise. Um sicherzustellen, dass wir die aktuellsten Informationen für Sie haben, **warten Sie ein paar Tage ab**.

Wenn Sie trotzdem mit uns Kontakt aufnehmen wollen, benutzen Sie das Kontaktformular. Dadurch können wir Ihre Anfrage schneller und effizienter bearbeiten, und Ihre Anfrage wird direkt an die Person geschickt, die Ihre Bestellung bearbeitet.

Unsere Prioritäten sind Anfragen von Kunden mit nahem Abreisedatum, und diese bearbeiten wir zuerst. Kunden mit späterem Abreisedatum werden um Geduld gebeten.

Wir danken Ihnen im Voraus für Ihr Verständnis für diese Notsituation.

eSky-Team

Enthielt der Artikel die Informationen, nach denen du gesucht hast? Ja | Nein

ERROR fo
Invalid do