Emirates potenzia i servizi di rimborso

Emirates ha potenziato i propri servizi di rimborso, al fine di soddisfare al meglio le necessità dei clienti e partner commerciali. Le richieste in attesa di essere gestite sono circa mezzo milione, per questo motivo il vettore 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.
Tim Clark, Presidente di Emirates, ha dichiarato: “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.
“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".
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 tre 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.
È possibile, semplicemente, 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.
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.
Rimborso: 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 agente di viaggio.