

Informations importantes concernant votre voyage (COVID-19)

Chers clients,

En raison des nombreuses questions que nous recevons, nous tenons à vous informer que nos consultants traitent régulièrement les demandes. Actuellement, le nombre de demandes est supérieur à la moyenne et environ 99% d'entre elles concernent les possibilités de voyage ou de remboursement en lien avec la pandémie COVID-19.

Afin d'accélérer le processus, nous avons décidé **de suspendre la possibilité de nous contacter par téléphone**. Pour cette raison, nous avons pu accélérer le traitement des demandes, mais surtout le traitement des remboursements. Nous le considérons comme une priorité dans la situation actuelle. Nous avons automatisé les processus afin de contacter les clients concernant les remboursements avant même de nous en informer. Si vous souhaitez malgré tout nous contacter, utilisez le <u>formulaire de contact</u>.

Dans le même temps, nous voulons vous assurer que nous surveillons la situation en permanence et nous nous concentrons sur la communication avec les compagnies aériennes afin de garantir et de réduire le temps d'attente pour un remboursement. Nous avons introduit un certain nombre d'améliorations pour accélérer le processus de communication. Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir **pour traiter les demandes et les remboursements le plus rapidement possible**.

Vous trouverez ci-dessous les informations les plus importantes pour les voyageurs concernant le traitement des commandes:

- 1. Si votre voyage a lieu dans les prochains jours et que votre itinéraire a changé, nous vous en informerons par téléphone ou par e-mail et vous présenterons immédiatement les solutions disponibles.
- 2. Si votre voyage se fait au plus tôt dans 2 semaines, attendez avant de nous contacter. En raison de la situation en constante évolution, les compagnies aériennes et autres partenaires vérifient quotidiennement leurs règles concernant les voyages. Pour vous assurer que nous avons les informations les plus récentes pour vous, attendez quelques jours.

Si vous souhaitez malgré tout nous contacter, utilisez le <u>formulaire de contact</u>. Pour cette raison, nous pourrons traiter votre demande plus rapidement et plus efficacement, et votre demande sera envoyée directement à la personne chargée de votre commande.

Notre **priorité est les demandes des clients dont la date de départ est proche** et nous les traitons en premier. Les clients dont les vols sont prévus à l'avenir sont priés de faire preuve de patience.

Merci d'avance pour votre compréhension de cette situation unique.

eSky Team

Est-ce-que cet article vous a fourni les informations que vous recherchiez ?

Oui | Non

