

Informazioni importanti sul tuo viaggio (COVID-19)

Cari clienti,

A causa delle molte domande che riceviamo, vorremmo informarvi che i nostri consulenti gestiscono le richieste regolarmente. Attualmente, il numero di richieste è superiore alla media e circa il 99% di esse riguarda le possibilità di viaggio o rimborsi in relazione alla pandemia di COVID-19.

Al fine di accelerare il processo, abbiamo deciso di **sospendere la possibilità di contattarci telefonicamente**. Per questo motivo, siamo stati in grado di accelerare la gestione delle richieste, ma soprattutto l'elaborazione dei rimborsi. Lo consideriamo una priorità nella situazione attuale. Abbiamo automatizzato i processi al fine di contattare i clienti in merito ai rimborsi ancor prima di informarvi. Se vuoi contattarci nonostante ciò, usa il [modulo di contatto](#).

Inoltre, vogliamo assicurarvi che monitoriamo continuamente la situazione e ci concentriamo sulla comunicazione con le compagnie aeree al fine di garantire e ridurre i tempi di attesa per un rimborso. Abbiamo introdotto una serie di miglioramenti per accelerare il processo di comunicazione. Stiamo facendo tutto il possibile per gestire **le richieste e i rimborsi il più rapidamente possibile**.

Di seguito troverai le informazioni più importanti per i viaggiatori per quanto riguarda la gestione degli ordini:

1. Se il tuo viaggio è previsto nei prossimi giorni e il tuo itinerario è cambiato, ti informeremo telefonicamente o via e-mail e presenteremo immediatamente le soluzioni disponibili.
2. Se il tuo viaggio non è prima di 2 settimane, attendi prima di contattarci. A causa della situazione in costante mutamento, le compagnie aeree e altri partner verificano quotidianamente le proprie regole relative ai viaggi. Ti preghiamo di attendere qualche giorno, poiché vogliamo essere sicuri di darti le informazioni più attuali.

Se vuoi contattarci nonostante ciò, usa il [modulo di contatto](#). Per questo motivo, saremo in grado di gestire la tua richiesta in modo più rapido ed efficiente e la tua richiesta verrà inviata direttamente alla persona che si occupa del tuo ordine.

La nostra **priorità sono le richieste dei clienti con data di partenza vicina** e le elaboriamo per prime. I clienti con voli pianificati in futuro sono pregati di essere pazienti.

Grazie in anticipo per la comprensione di questa situazione particolare.

eSky Team

Questo articolo contiene le informazioni che stavi cercando? [Sì](#) | [No](#)