Flessibilità per riprogrammare la data senza costi

per i passeggeri interessati dalla situazione COVID-19

Gentile Agenzia,

Di fronte ai nuovi annunci di chiusura delle frontiere di vari paesi e al conseguente calo della domanda, abbiamo deciso di ridurre la nostra capacità del 70%, di cui il 90% è una diminuzione delle operazioni internazionali e il 40% riguarda voli domestici.

“Prendiamo questa difficile decisione a causa dell'impossibilità di volare verso gran parte delle nostre destinazioni a causa della chiusura dei confini. Se tali restrizioni senza precedenti sugli spostamenti verranno estese nei prossimi giorni, non escludiamo di essere costretti a ridurre ulteriormente le nostre operazioni” - Roberto Alvo, attuale Vicepresidente Commerciale e Prossimo CEO.

Dall’altro lato, tutti i passeggeri che hanno voli nazionali o internazionali interessati da questa situazione (a causa di cancellazione, chiusura delle frontiere o stato di emergenza) e che viaggiano dal 16 marzo 2020, possono riprogrammare la data del volo con le condizioni di flessibilità che stiamo offrendo. Ricorda che se il tuo cliente non ha ben chiara la data o la destinazione per la riprogrammazione del suo volo, può lasciarlo aperto (soggetto alla validità del biglietto e sempre prima della data dell'andata). In questo modo è possibile utilizzare l'importo come credito a nome del passeggero, da utilizzare in viaggi futuri fino al 31 dicembre 2020.

Ti informiamo inoltre che i nostri canali di assistenza clienti stanno ricevendo un gran numero di domande e richieste, rendendo difficile la possibilità di un adeguato servizio. Al fine di focalizzare l'attenzione sui passeggeri che hanno esigenze urgenti, chiediamo alle persone di astenersi dal chiamare prima di 72 ore dal viaggio. Ti ringraziamo per il tuo supporto nel contattare i clienti in modo proattivo.

Per ulteriori informazioni, vai su **www.latam.com/coronavirus/** e **latam.com/corporate**

Cordiali saluti,

Andreas Schek
Vice Presidente Vendite

Assistenza agenzie di viaggio: +39 02 21804796
Email: salessupport@servicingit.zendesk.com
www.latam.com
www.latamtrade.com