



## **Air Astana anuncia procedimiento de reembolsos por el Covid-19**

1.-Todas las transacciones de reembolso se procesarán a través de nuestro formulario de solicitud de la web, *independientemente del punto de venta y el canal de venta.*

La información está disponible en

<https://airastana.com/global/en-us/Information/Important-Notices/Coronavirus-update>

2. Para todos los vuelos cancelados, nuestra obligación de reembolso total se cumplirá, pero el número de solicitudes aumentará enormemente, por lo que el retraso de cualquier reembolso (sin coste o con penalización) se espera hasta 15-20 días hábiles.

3. Para aquellas reservas donde el acceso para reembolso / cambio de reserva es limitado, recomendamos comprar el billete con la nueva fecha de viaje y solicitar el reembolso sin coste del billete original. Mientras tanto, analizaremos la solución alternativa para continuar con la opción de reserva. Una vez terminado, le informaremos.

### **Reembolsos completos**

En caso de que no pueda viajar hacia / desde o dentro de Kazajstán debido a restricciones gubernamentales o suspensión del vuelo, puede reembolsar el valor total de la tarifa del billete sin cargos de cancelación, para viajes entre el 16 de marzo de 2020 y el 15 de abril de 2020. Solicite el reembolso a través de la página de solicitud de reembolso. Espere cierto retraso ya que nuestro equipo está recibiendo una gran cantidad de solicitudes.



## **Air Astana informa**

La mayoría de los vuelos programados de Air Astana y FlyArystan están suspendidos hasta el 15 de abril de 2020 tras el cierre de los Aeropuertos de Almaty y Astana (Nur-Sultan) como resultado de las progresivas restricciones gubernamentales destinadas a prevenir la propagación del Coronavirus. Los vuelos internacionales ahora solo se llevarán a cabo con el propósito de repatriar a los ciudadanos de Kazajstán y brindar a los ciudadanos extranjeros la oportunidad de abandonar el país. El grupo de aerolíneas Air Astana continuará operando vuelos domésticos siempre que sea posible con la intención de devolver a los pasajeros a su lugar de residencia permanente.

Para mantener operaciones eficientes en este momento, se recomienda a todos los pasajeros que lleguen al aeropuerto al menos dos horas antes de la salida.

Tanto los pasajeros extranjeros como los kazajos afectados por suspensiones de vuelos hasta el 15 de abril de 2020 pueden solicitar el reembolso contactando a [return@airastana.com](mailto:return@airastana.com) o completando el formulario de reembolso en línea. Los pasajeros pueden solicitar nuevas reservas de vuelos o cambios de ruta hasta finales de 2020.

Debido a la gran cantidad de llamadas que se experimentan, los pasajeros que soliciten reembolsos o vuelvan a reservar deben aplazar las llamadas al Centro de información y reservas de Air Astana hasta no más de 72 horas antes de la salida, para que los operadores puedan atender las solicitudes de pasajeros más urgentes.

Para obtener más información, consulte el siguiente enlace para conocer las políticas de reembolso de billetes, horarios de vuelos y medidas de prevención de coronavirus:

<https://airastana.com/kaz/en-US/Information/Important-Notices/coronavirus-update#repatriation>



## CORONAVIRUS AIR ASTANA

**Air Astana desea informar a los pasajeros sobre los cambios en nuestros horarios de vuelos, en relación con las medidas para prevenir la infección del Coronavirus. Los vuelos desde Nur-Sultán y Almaty a Seúl y desde Almaty a Bakú se han reducido, y a partir del 5 de Marzo se han suspendido vuelos de Nur-Sultán a Bakú. Los vuelos de Almaty a Hong Kong serán suspendidos a partir del 7 de Marzo. Antes, la aerolínea canceló todos los vuelos Pekín y Urumqui.**

**Con el fin de optimizar la red de rutas, se suspenderán los vuelos desde Nur-Sultán a París y se han pospuesto los vuelos entre Almaty y Bombay. Los cambios pueden afectar a otras rutas. En todos los vuelos se ofrece al pasajero reservar, cambiar la ruta o devolver los billetes sin penaltis.**

