

Actualización Situación Coronavirus (COVID-19)

Estimado Colaborador,

En primer lugar, lamentamos los inconvenientes que la crisis del Coronavirus le pueda estar causando a nuestros clientes en común.

En Volotea, la seguridad y el bienestar de nuestros empleados y clientes son nuestra principal prioridad. Estamos trabajando con las autoridades pertinentes, siguiendo todas las pautas proporcionadas por la OMS (Organización Mundial de la Salud) y EASA (Agencia Europea de Seguridad Aérea) para garantizar la salud de nuestro personal y clientes, minimizando cualquier riesgo.

Pese a nuestros esfuerzos para que esta situación afecte lo mínimo posible a nuestras operaciones, lamentamos informarle que, debido a las estrictas restricciones en materia de movilidad impuestas por las autoridades, nos hemos visto obligados a cancelar y modificar nuestra operativa habitual.

Por ello queremos comunicarles las políticas, a día de hoy, a aplicar en reservas afectadas por la situación actual:

Reservas Web/ Web Agency:

1. Para los pasajeros con vuelo reservado con salida en menos de 7 días y con origen/destino Italia, España, Francia ofrecemos añadir Flex gratuitamente.

Con Plan Flex incluido en su reserva, recordamos que además de cambiar su vuelo sin ningún cargo, también podrá cancelarlo. El importe de su reserva se abonará en su cuenta Volotea. Recuerde que el crédito disponible en su cuenta Volotea podrá aplicarse para reservar cualquier otro vuelo en el futuro; siempre y cuando cancele su reserva hasta 4 horas antes de la salida programada. Este crédito será válido hasta un año a partir de la fecha de la reserva original para utilizar en la reserva de viajes futuros.

2. Pasajeros con promoción política flexible: Cambio gratuito para vuelos reservados entre el 11 marzo y el 06 de abril para volar hasta el 15 de junio. Si finalmente cambia los planes o si el cliente decide posponer su viaje entre esas fechas, no aplicaremos cargo por el cambio, tan sólo diferencia de tarifa si la hubiera.

Reservas GDS y vuelos Cancelados por Volotea:

Haremos llegar un e-mail (al contacto notificado en la reserva) en el que ofreceremos las siguientes opciones para gestionar su reserva:

1. Voucher del 120% del importe del vuelo para utilizar en los próximos meses.
2. Cambio de fecha de vuelo, no aplicaremos cargo por el cambio, tan sólo diferencia de tarifa si la hubiera
Para gestionar estas opciones deberá contactar con nuestro Servicio Atención a Agencias.
3. Reembolso de la reserva. Deberán solicitarlo a través de BSPlink de forma indirecta.

Solicitudes Reservas Grupos:

Deberán contactar vía mail con nuestro departamento de grupos para poder ofrecerle las opciones alternativas.

grupos@volotea.com

Debido a la gran cantidad de contactos que estamos recibiendo, todos nuestros procesos de respuesta se han alargado considerablemente.

Rogamos solo nos contacten por teléfono para la gestión de vuelos con salida en los próximos 7 días.

Disculpen las molestias que esta situación les pueda ocasionar, agradecemos la paciencia y comprensión. Esperamos que con esta política cubramos las necesidades de los clientes brindando comodidad y confianza para que puedan reservar su viaje con nosotros.

Nuestro equipo está a su disposición para cualquier consulta y asistencia adicional.

Gracias por su paciencia y confianza en Volotea.

Atentamente,
Equipo de ventas de Volotea.