

Emirates rembourse 1,4 milliard de dollars à ses clients

La compagnie aérienne annonce avoir déjà effectué 90% de ses remboursements. Elle a mis sur pied une couverture médicale gratuite COVID-19.



Emirates a progressivement repris ses vols passagers dans le monde entier.

Bild: ldd

La compagnie aérienne Emirates annonce qu'elle a remboursé à ce jour pour plus de 1,4 milliard de dollars de frais de voyage liés au COVID-19 et reste totalement déterminée et engagée à effectuer les remboursements restant en attente. Plus de 1,4 million de demandes de remboursement ont été traitées depuis mars, soit 90 % des demandes en attente. Ce chiffre comprend toutes les demandes reçues des clients du monde entier jusqu'à la fin juin, à l'exception de quelques cas qui nécessitent un examen supplémentaire.

Depuis le début de la pandémie, Emirates a investi des ressources supplémentaires pour augmenter sa capacité de traitement. La compagnie aérienne continue également de travailler avec ses partenaires agences de voyage pour faciliter le remboursement des clients qui ont réservé leurs vols Emirates via leur intermédiaire, notamment en permettant le remboursement automatique via les systèmes de réservation. «Nous comprenons que du point de vue de nos clients, chaque demande de remboursement en attente est une demande de trop. Nous nous sommes engagés à honorer les remboursements et nous faisons tout notre possible pour résorber le retard causé par la pandémie. La plupart des cas sont simples, et nous les traitons rapidement. Mais il y a des cas qui demandent plus de temps à nos équipes pour les examiner et les traiter manuellement. Nous sommes reconnaissants envers nos clients pour leur patience et leur compréhension», a déclaré Tim Clark, président de la compagnie aérienne Emirates.

Alors que les marchés mondiaux du voyage réouvrent doucement, Emirates a progressivement repris ses vols passagers dans le monde entier, en veillant toujours à offrir à ses clients une expérience de voyage sûre et confortable. La compagnie aérienne a lancé une série d'initiatives à la pointe du secteur pour rassurer les clients et leur donner confiance lorsqu'ils voyagent, qu'il s'agisse de mesures de biosécurité à chaque étape de leur voyage, de la couverture médicale gratuite COVID-19 ou de politiques de réservation flexibles. Emirates propose actuellement des vols vers plus de 80 destinations. Les clients peuvent par ailleurs faire escale ou voyager à Dubaï, ouverte aux voyageurs d'affaires et aux touristes du monde entier.

Les clients qui achètent un billet Emirates avant le 30 septembre 2020 pour un voyage effectué au plus tard le 30 novembre 2020, peuvent bénéficier de conditions et d'options de re-réservation généreuses, s'ils doivent modifier leurs projets de voyage en raison de restrictions inattendues sur les vols ou les voyages liées à l'épidémie de COVID-19, ou lorsqu'ils réservent un tarif Flex ou Flex plus. Les clients peuvent désormais voyager en toute confiance, car Emirates s'est engagée à couvrir gratuitement tous les frais médicaux liés au COVID-19, s'ils devaient être diagnostiqués positifs au cours de leur voyage. Cette couverture est immédiatement effective pour les clients voyageant avec Emirates jusqu'au 31 octobre 2020 (le premier vol devant être effectué au plus tard le 31 octobre 2020). Elle est valable pendant 31 jours à partir du moment où est effectuée la première étape de leur voyage. Cela signifie que les clients d'Emirates peuvent continuer à bénéficier de cette couverture, même s'ils se rendent dans une autre ville après leur arrivée à leur destination Emirates. (htr/aca)

Emirates; 1,4 milliard, coronavirus
Publiziert am Mittwoch, 09. September 2020