

Peste 5,5 mil. E au fost recuperati pentru pasagerii afectati în 2020 de anularea zborurilor (turoperator)

Turoperatorul Vola.ro anunta ca, pâna în prezent, a recuperat peste 5,5 milioane de euro pentru 89% dintre pasagerii afectati în 2020 de anularea zborurilor, în contextul pandemiei de COVID-19.

Potrivit unui comunicat al agentiei de turism, transmis marti AGERPRES, peste 50.000 de clienti Vola.ro au fost afectati de zborurile anulate, iar aproximativ 11% dintre clienti (5.655 de persoane) înca sunt asistati de reprezentantii turoperatorului pentru rambursari din partea companiilor aeriene.

La nivel general, Vola.ro a depus cereri de rambursare în valoare totala de peste 6,7 milioane de euro, din care s-au oferit solutii de rambursare ce au depasit 5,5 milioane de euro, pâna la acest moment.

"Efectul lockdown-ului global a fost unul dramatic pentru industria de transport aerian. Concret, conform statisticilor la nivel mondial, traficul international de pasageri a scazut cu aproximativ 67% în 2020, comparativ cu 2019, iar peste 82% dintre calatorii din întreaga lume au fost nevoiti sa își schimbe planurile. În total, 50.115 de clienti Vola.ro au fost afectati de aceste modificari în decursul anului trecut. Dintre acestia, cu ajutorul specialistilor Vola.ro, 89% au primit deja solutii de rambursare în valoare totala de peste 5,5 milioane de euro. Alte 1.300 de cazuri vor fi solutionate în scurt timp, însumând 260.000 euro, iar pentru ceilalti aproximativ 4.300 de clienti îndreptatiti sa primeasca de la companiile aeriene 719.000 euro se fac înca eforturi în vederea finalizarii proceselor de rambursare deja initiate", se mentioneaza în comunicatul citat.

Datele centralizate de turoperator arata ca volumele de interactiuni între specialistii Vola.ro si clienti au crescut de peste cinci ori în decursul anului 2020, iar liniile telefonice si chatul companiei au fost suprasolicitate, îndeosebi în perioada starii de urgenta. În total, în perioada martie - decembrie 2020, echipa Vola.ro a trimis circa 315.000 de e-mail-uri si au fost initiate mai mult de 20.000 de chat-uri noi.

Rambursarea a ajuns la pasagerii afectati sub forma de numerar, vouchere de calatorie sau reprogramare gratuita a zborului.

Vola.ro deserveste persoane fizice sau companii, oferind servicii complete de turism: suport pentru rezervarea biletelor de avion de linie si low-cost, optiunea de bilete rambursabile, rezervari hoteluri, city-break-uri, vacante, asigurari medicale de calatorie si servicii de rent-a-car.

În 2019, compania a fost desemnata, printr-un studiu Mercury Research, drept cea mai de încredere si cea mai recomandata agentie de turism online din România. De asemenea, Vola.ro este prima companie din România care a fost clasata pe primul loc, pentru trei ani consecutivi, în topul Deloitte Technology Fast 50, în Europa Centrala.