

Važne informacije o Vašem putovanju (COVID-19)

Dragi klijenti,

Zbog brojnih pitanja koja dobijamo želimo da Vas obavestimo da naši konsultanti redovno rešavaju zahteve. Trenutno je broj zahteva iznad proseka, a oko 99% njih su o razmatranju mogućnosti putovanja ili povraćaja novca vezano za pandemijom COVID-19.

Da bismo ubrzali proces, **odlučili smo da obustavimo mogućnost kontakta putem telefonom.**

Zbog toga smo uspjeli ubrzati rešavanje zahteva, ali najvažnije je obrađivanje zahteva za povraćaj sredstava. Smatramo ovo prioritetom u trenutnoj situaciji. Automatizovali smo proces da bismo kontaktirali kupce za povraćaj novca, čak i pre nego što nas je obavestio.

Ako i dalje želite da nas kontaktirate, molimo vas da koristite [obrazac za kontakt](#).

U isto vreme, želimo da vas uverimo da stalno nadgledamo situaciju i fokusiramo se na komunikaciji sa aviokompanijama kako bismo garantovali i smanjili vreme čekanja za povraćaj sredstava. Uveli smo niz poboljšanja kako bismo ubrzali proces komunikacije. Činimo sve što je u našoj moći da **što pre rešavamo potraživanja i povraćaj novca.**

Ispod ćete pronaći najvažnije informacije o putovanjima za putnike:

1. Ako se Vaše putovanje dogodi u narednih nekoliko dana i Vaš raspored letova se promeni, mi ćemo vas obavestiti telefonom ili e-mailom i odmah ulti raspoloživa rešenja.
2. Ako je Vaše putovanje u roku od dve nedelje, pričekajte pre nego što nas kontaktirate. Zbog konstantno promenljivih situacija, aviokompanije i drugi partneri svakodnevno verivikuju pravila u vezi letova. Molimo pričekajte nekoliko dana da biste bili sigurni da imamo najnovije informacije za vas.

Ako i dalje želite da nas kontaktirate, molimo Vas da koristite [obrazac za kontakt](#). To će nam omogućiti da brzo i efikasno obradimo vaš zahtev, a Vaš upit će biti poslat osobi koja obrađuje vašu rezervaciju.

Naš prioritet su klijenti sa skorim datumima polaska i prvo njih obrađujemo. Klijenti koji imaju letove za kasniji period mole se za strpljenje.

Unapred hvala na razumijevanju ove neprijatne situacije.

eSky tim

Da li ovaj članak sadrži informacije koje ste tražili? [Da](#) | [Ne](#)