

Μπορείτε να δείτε στο επισυναπτόμενο αρχείο δείγμα καταγγελιών που συνεχίζουμε να λαμβάνουμε:

1. “Έχουν περάσει 2 μήνες και ακόμη να επιστραφεί το ποσό όπως προβλέπουν οι όροι των εισιτηρίων! Μας είχατε πει για 1 μήνα, την 8/5 μου είπατε τηλεφωνικά πως έχετε φόρτο στο λογιστήριο. Ενώ μας χρεώσατε εξτρα για το δικαίωμα της ακύρωσης, δεν τηρείτε τούς όρους της νομοθεσίας.”
2. “Στις 9 Ιουνίου 2020 έχω προγραμματισμένο (προ πολλού) ταξίδι μαζί με την σύζυγό μου ... από Θεσσαλονίκη προς την Στοκχόλμη (Σουηδία) με επιστροφή από Στοκχόλμη προς τη Θεσσαλονίκη στις 18 Ιουνίου 2020, με την αεροπορική εταιρεία ..... (αριθμός εισιτηρίου ..... και κωδικό κράτησης ....). Ο λόγος του ταξιδιού αυτού είναι η επίσκεψη στον γιό μου που ολοκληρώνει τις σπουδές του στη Σουηδία. Λόγω των γνωστών συνθηκών που δημιουργήθηκαν εξαιτίας του κορωνοϊού και επειδή ανήκω στις ευπαθείς ομάδες (ημερομηνία γέννησης 21.11.1949) δεν μπορώ να πραγματοποιήσω το παραπάνω ταξίδι. Στις 16.04.2020 επικοινωνήσα με την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών της ....., αναφέροντας τα παραπάνω και ζητώντας να μου επιστραφούν τα χρήματα που κατέβαλλα. Μου απάντησαν ότι η επιστροφή χρημάτων, για το κάθε ένα ξεχωριστά εισιτήριο, είναι 12,5 ευρώ! Σημειώνω ότι τα χρήματα που κατέβαλλα για τα δύο εισιτήρια (το δικό μου και της συζύγου μου) είναι 552,28 ευρώ.”
3. “Η ..... στα στοιχεία επικοινωνίας που δίνει στην αντίστοιχη σελίδα στο website της αναφέρει πως η χρέωση για το νούμερο .....είναι αστική, κάτι που δεν ισχύει, με αποτέλεσμα για 40' κλήσης από σταθερό να χρεωθώ 12,8 ευρώ.
4. “Στις 21/03/2020 είχαμε κάνει κράτηση για πτήση Αθήνα- Μαρόκο και επιστροφή στις 28/03/2020, την οποία και αλλάξαμε εξαιτίας της πανδημίας και των μέτρων που είχαν ληφθεί για τις 13/06/2020 (πτήση .....) με επιστροφή στις 20/06/2020 (Α.....) με κωδικό κράτησης ....., μη γνωρίζοντας το πώς θα εξελιχθεί η κατάσταση.

Πριν μερικές μέρες, λάβαμε ενημερωτικό μέιλ και μήνυμα ότι είναι δυνατή η αλλαγή του εισιτηρίου χωρίς κόστος και με επιπλέον μίλια αν γίνει μέχρι τις 16/04/2020 και επιλεχθεί πτήση μέχρι 27/03/2021.

Μπαίνοντας στην ιστοσελίδα σας και προσπαθώντας (θεωρητικά) να αλλαχθεί το εισιτήριο, αναγράφεται ότι "Οι πτήσεις ΑΘΗΝΑ - ΜΑΡΑΚΕΣ πραγματοποιούνται στις παρακάτω ημερομηνίες: 12/05/2020 - 30/06/2020 και 01/09/2020 – 24/10/2020.". Ωστόσο, για το διάστημα 01/09/2020- 24/10/2020 δεν υπάρχουν καθόλου διαθέσιμες πτήσεις για το συγκεκριμένο προορισμό, πιθανότατα λόγω της αβεβαιότητας που υπάρχει. Το γεγονός ότι η εταιρία σας στέλνει πληροφόρηση για μια δυνατότητα την οποία γνωρίζει ότι δεν μπορούμε να εκμεταλλευτούμε όσο και να θέλαμε και να το επέτρεπαν οι συνθήκες, μας δημιουργεί ιδιαίτερη σύγχυση σχετικά με την πολιτική της εταιρίας και την αξιοπιστία της, ενώ έχει κλονιστεί ιδιαίτερα η εμπιστοσύνη μας καθώς είμαστε χρόνια πελάτες της εταιρίας, μέλη του Miles&Bonus και την προτιμούμε στα περισσότερα ταξίδια μας, προτείνοντάς της και σε γνωστούς και συναδέλφους από το εξωτερικό.

Επομένως, θα θέλαμε να μας απαντήσετε στο τι προβλέπει η εταιρία σας για τη συγκεκριμένη πτήση, καθώς η δυνατότητα αλλαγής των εισιτηρίων είναι αδύνατη και καθώς δε διαφαίνεται η δυνατότητα να πραγματοποιηθεί.

5. *“...Χθες μετά από αρκετές προσπάθειες,..., μπόρεσα να επικοινωνήσω με έναν συνάδελφό σας! Μου εξήγησε για ποιο λόγο δε συμπεριλαμβάνομαι σε αυτούς που δικαιούνται το voucher ή την επιστροφή του ποσού των εισιτηρίων μετά τη διέλευση του χρονικού διαστήματος που έχετε καθορίσει επειδή το εισιτήριο δεν βρίσκεται στο σύστημα!!!...”*