

## **Air France y KLM transportaron 23.494 pasajeros desde y hacia Chile en medio de la crisis mundial**

Air France y KLM transportaron durante el mes de marzo más de 23.400 chilenos y europeos a casa en medio de la crisis mundial, enfocándose en repatriar sus clientes a sus países de origen o residencia, así como en transportar carga e insumos asociados al contexto.

**Santiago, 9 de abril de 2020** - Los equipos del Grupo Air France-KLM han hecho todo lo que ha estado a su alcance para atender a sus clientes, dando prioridad a los casos de repatriación a sus países de origen o residencia. Durante el mes de marzo, Air France y KLM transportaron 13.617 chilenos o residentes hacia Chile y 9.877 europeos o residentes hacia Europa y otros países.

Las compañías trabajaron en estrecha colaboración con los gobiernos locales, franceses y holandeses para repatriar a los ciudadanos de todo el mundo, implementando soluciones de transporte lo más rápido posible. En circunstancias tan excepcionales, y a pesar del impacto económico ya severo causado por esta crisis, Air France y KLM decidieron introducir tarifas especiales hasta el 15 de abril para los viajeros en vuelos de repatriación y flexibilizar las condiciones de cambios, que se pueden encontrar en las páginas web [airfrance.cl](http://airfrance.cl) y [klm.cl](http://klm.cl), en las aplicaciones móviles y Redes Sociales de las compañías, en los centros de llamadas y a través de las agencias de viajes.

El Grupo Air France-KLM está totalmente comprometido con esta misión de repatriación y flexibilización. Los empleados de todos los sectores de la empresa (seguridad, programación de vuelos, centro de comando de crisis, agentes comerciales, mantenimiento, empleados de aeropuertos, pilotos y tripulantes de cabina) participan activamente en este esfuerzo de solidaridad y comparten un sentido de orgullo y compromiso al ser parte de ello. Todos están definitivamente comprometidos en brindar el mejor servicio posible.

### Medidas para apoyar los clientes

Con motivo de las restricciones de viaje impuestas por las autoridades de todo el mundo durante esta crisis sanitaria, Air France y KLM implementaron medidas temporales que proporcionan más tiempo, flexibilidad y sencillez: Más tiempo, ya que los clientes tienen la posibilidad de mantener activas sus reservas hasta el 30 de septiembre de 2020. Más sencillo, aplicando la política de cambio de fecha de viaje y/o de destino a todos los vuelos reservados con salida prevista hasta el 31 de mayo de 2020. Y más flexible, entendiendo que hay clientes que en este momento no pueden reprogramar su viaje, y por ello les facilitamos obtener un voucher que podrán utilizar en un futuro viaje. Además esta política de cambio de reservas es gratuita y complementa pero no sustituye las políticas específicas vigentes para viajar hacia/desde China y Corea del Sur.

### Canales alternativos de contacto

Desde el brote de Covid-19, los canales de servicio tradicionales de las aerolíneas se han visto sobrecargados. Por tal motivo y como alternativa, las aerolíneas proporcionaron un canal temporal para cumplir con las solicitudes de vouchers o de cambios en la reserva. Se trata del correo electrónico [mail.cto.scl@airfrance.fr](mailto:mail.cto.scl@airfrance.fr), a donde se pueden dirigir los clientes que compraron sus boletos a través de los canales directos de las compañías (sitios web, aplicaciones, redes sociales y call center) enviando un correo que indique el motivo del contacto, número de reserva, nombre, número de teléfono y nueva fecha de viaje deseada. Los casos de viaje más cercanos tienen tratamiento prioritario. En caso de que el boleto haya sido adquirido a través de una agencia de viajes, el cliente debe comunicarse directamente con ella para obtener más información sobre estos procedimientos.

### Otras medidas importantes

Junto con el transporte de sus clientes, la atención de las aerolíneas se enfoca en su salud y seguridad, así como en la de todo su personal. Por ello Air France y KLM han adaptado su servicio en vuelo, en las zonas de chequeo y embarque y en los salones VIP. Es así como, por ejemplo, han realizado ajustes en los servicios a bordo destinados a minimizar los momentos de contacto entre la tripulación y los pasajeros, para así cumplir los

Contacto de prensa:

**Gabriela González**

Teléfono: +56 9 6244 7136

Mail: [gognzalez@blowup.cl](mailto:gognzalez@blowup.cl)

**Marcela González Cardozo**

Mail: [magonzalez1@airfrance.fr](mailto:magonzalez1@airfrance.fr)

requisitos de distanciamiento social. De igual manera, mantuvieron algunos de sus salones abiertos con una oferta reducida y con lo esencial para la comodidad de los viajeros.

#### Transporte de carga

Las dos aerolíneas han sido protagonistas a nivel mundial al transportar artículos necesarios para el momento, esencialmente frutas, semillas, alimentos y equipos e insumos médicos. A nivel local, un total de 981.670 Kilos de carga fueron transportados durante el mes de marzo desde y hacia Chile, aprovechando el espacio en la bodega de los aviones de pasajeros.

[www.airfrance.cl](http://www.airfrance.cl)



[www.klm.cl](http://www.klm.cl)



Contacto de prensa:

**Gabriela González**

Teléfono: +56 9 6244 7136

Mail: [gognzalez@blowup.cl](mailto:gognzalez@blowup.cl)

**Marcela González Cardozo**

Mail: [magonzalez1@airfrance.fr](mailto:magonzalez1@airfrance.fr)