

Luxembourg, le 24 février 2020

Retard ou annulation de vol : Luxair lance un nouvel outil d'assistance

Luxair assure un service toujours plus personnalisé et amélioré à ses clients

Luxair Luxembourg Airlines vient de lancer sa nouvelle solution digitale pour enrichir l'assistance apportée à ses clients en cas d'irrégularités de vols (retard ou annulation). Les clients bénéficient ainsi d'un service plus complet, instantané et tout inclus. Luxair Luxembourg Airlines est la seule compagnie aérienne régionale européenne et la seule compagnie opérant depuis l'aéroport de Luxembourg à offrir un tel outil.

Grâce aux coordonnées fournies lors de la réservation, les passagers Luxair concernés par un retard ou une annulation de vol recevront, dès que l'information est disponible, une notification par SMS et/ou e-mail concernant le statut de leur vol. Pour Luxair, il est primordial de bénéficier des données de contact de ses clients pour pouvoir les notifier en temps réel.

Dans l'essence même de sa définition, une irrégularité ne peut pas systématiquement être prédite. L'objectif pour Luxair est donc de minimiser l'impact sur ses passagers afin d'offrir une expérience de voyage agréable, en toute circonstance. Les irrégularités résultant en un impact majeur sur les passagers ne représentant qu'1% de l'ensemble des vols Luxair Luxembourg Airlines.

Les passagers au départ de Luxembourg recevront un lien vers une plateforme en ligne fournissant tous les détails en temps réel sur le statut de leur vol. Sur cette plateforme, ils accéderont à un panel de services tout inclus, rendant l'attente plus agréable. Pendant que les équipes Luxair s'efforceront de trouver la meilleure solution alternative possible, ces derniers pourront se détendre, notamment grâce à une somme d'argent créditée sur une carte de paiement virtuelle qu'il leur sera possible d'utiliser pour des services de restauration, de divertissement, de transport, etc.

Lors des situations imposant une nuitée, de nombreux partenariats ont été établis avec des hôtels à proximité de l'aéroport pour assurer un service d'hébergement aux clients Luxair.

Après un lancement au Luxembourg au mois de février, le déploiement de cette solution se poursuivra par étapes au cours des prochains mois, afin de couvrir, à terme, l'ensemble des destinations du réseau Luxair.

Dans l'éventualité où le retard ou l'annulation du vol est déclaré suffisamment en amont, cette notification permettra un gain de temps aux passagers, qui se rendront à l'aéroport plus tard, suivant leur nouvel horaire de départ.

Ce service permet donc d'offrir indépendance et autonomie aux clients. Le partage immédiat d'informations sous forme électronique vient compléter et renforcer le service personnalisé proposé par Luxair et la présence des agents sur le terrain.

Une solution qui a déjà fait ses preuves

Le système a été mis à l'épreuve lors des récentes tempêtes qui ont sévi sur la Grande-Région, notamment à l'occasion de la tempête Ciara. Lors de cette situation d'envergure et de force majeure, 18 vols Luxair au départ de Luxembourg se sont vus annulés, impactant 937 clients. 84% des clients concernés avaient fourni au préalable leurs données de contact et ont ainsi pu profiter de ce nouveau service.

Chez Luxair, garantir sécurité et confort à l'occasion d'un voyage est une priorité absolue. La qualité et l'efficacité des services fournis, et ce, même en cas de situations imprévisibles et difficiles, sont des éléments essentiels, sur lesquels Luxair construit sa relation client.

Découvrez cette nouvelle solution en images :

- dans le cas de l'annulation d'un vol : [cliquez ici](#).
- dans le cas du retard d'un vol : [cliquez ici](#).

Plus de détails sur notre site web : [cliquez ici](#).