



## UNITED | MENSAGEM DO VICE-PRESIDENTE SÉNIOR JAKE CEFOLIA

Aos nossos parceiros de viagens,

Nunca vimos nada como o que estamos a vivenciar, pelo que estamos a tomar as medidas agressivas necessárias para garantir que ultrapassamos a situação e que vamos continuar a servi-lo por muitos anos. **Os nossos maiores trunfos enquanto enfrentamos este desafio juntos, continuam a ser a nossa equipa e as nossas relações com cada um de vós.**

Reconhecemos que estes são tempos extraordinários para todos nós e permanecemos ao seu serviço, prontos para fornecer soluções e respostas num período com muitas perguntas e incertezas. Em resposta aos comentários recebidos, implementamos as seguintes alterações adicionais, com efeito imediato:

### **Novas opções de cancelamento de reservas feitas por agências de viagens**

Sabemos que os centros de apoio de reservas a que recorre estão extremamente ocupados neste momento, atendendo um grande volume de chamadas, e queremos ajudar. Os clientes com reservas nas agências de viagens que desejem cancelar ou alterar o seu itinerário, podem agora fazê-lo através do [united.com](https://united.com) e pela aplicação móvel da United (United App) – **não há necessidade de ligar para a United**. Por favor lembre os seus clientes que, **se não pretenderem viajar é importante cancelar o seu itinerário**, para poder manter o valor do bilhete para uso futuro.

### **Flexibilidade de viagem**

Se um cliente tem uma reserva para viajar até 30 de abril de 2020 e gostaria de alterar os seus planos de viagem, está isento de taxa de alteração, independentemente de quando o bilhete foi comprado ou para onde está a viajar.

Esperamos que estas medidas sejam úteis e os **ajudem a concentrarem-se na vossa saúde e na vossa segurança, assim como dos vossos clientes**. Continuaremos a rever os nossos processos e prazos e a ajustar-nos-emos conforme as coisas evoluírem.

À medida que progredimos, iremos mantê-los informados com a maior brevidade e frequência possível. **Estamos aqui para o apoiar e servir** em qualquer circunstância, e prontos para o acolher a bordo quando chegar a altura. Por favor não hesite em contactar caso necessite da nossa ajuda.

Voltaremos ao vosso contacto em breve e, em nome de toda a equipa da United, gostaria de apresentar os nossos melhores cumprimentos.