

*И пообещала туроператорам уже с субботы летать без задержек*



«Покаянное» письмо на днях распространила авиакомпания Sky Express. В туристических кругах его уже успели назвать беспрецедентным. Адресовано послание «всем заинтересованным представителям туристической индустрии на греческом направлении».

Итак, в письме за подписью генерального директора Марины Букаловой авиакомпания приносит извинения тем, кто этим летом «вынужден был терпеть неудобства, связанные с непредвиденными задержками рейсов Sky Express». Как объясняется, происходили они по независящим от авиакомпании причинам и были связаны со срывом сроков планового технического обслуживания воздушных судов (читай: сроки по ремонту «боингов» не выполнялись). «К счастью, в последнее время ситуация нормализуется, и мы уверены в том, что в самое ближайшее время, начиная с 17 июля 2010 года, мы выйдем на нормальный уровень регулярности», – обещает в письме г-жа Букалова и выражает надежду, что Sky Express удастся вернуть доверие туроператоров.

Давать дополнительные комментарии в авиакомпании отказались, подчеркнув, что письмо адресовано ограниченному числу партнеров. Зато удалось узнать мнения адресатов. «Проблема задержек в этом сезоне оказалась для Sky Express актуальной, особенно если сравнить с прошлым годом, когда сбоев в расписании вообще не происходило», – прокомментировал Константин Горин, директор по туризму компании «Лабиринт». Правда, по его словам, при многочасовых сдвигах вылетов авиакомпания выполняла все свои обязательства – обеспечивала туристам и питание, и размещение. «По-моему, прецедентов, когда перевозчик объяснился с общественностью по поводу задержек, прежде не было. Ни одна авиакомпания на такое не решалась, это достойный шаг. Видимо, они действительно уверены в том, что ситуация исправится в самое ближайшее время», – подчеркнул он. «Конечно, похвально, что авиакомпания нашла мужество извиниться, но восстановить подорванное доверие очень трудно. К тому же речь идет не только о моральной, но и о финансовой стороне вопроса. Нам, например, хотелось бы не только услышать извинения, но и понять, как перевозчик будет выплачивать компенсации», – сказала Екатерина Айзерман, заместитель генерального директора «Солвекс-Трэвэл». Так, по ее словам, 8 июля из-за длительной задержки рейса Sky Express на Родос туристы фактически потеряли сутки отдыха. «В подобных случаях наносится урон репутации не только самого перевозчика, но и туроператора», – считает она.

Добавим также, что, согласно последней информации Росавиации, по количеству задержек рейсов авиакомпаниями за период с 25 июня по 1 июля Sky Express занимает первую строчку. За указанный период перевозчик успел девять раз задержать вылет на два-четыре часа и восемь раз задержки превышали четыре часа. Также в пятерке «опаздывающих» – «Нордавиа», «Авианова», «Уральские авиалинии» и «Ямал».

