

ACUERDO DE NEGOCIO CONJUNTO ENTRE IBERIA, AMERICAN AIRLINES Y BRITISH AIRWAYS

MEJORAS PARA LOS CLIENTES

Iberia, American Airlines y British Airways han puesto en marcha su Acuerdo de Negocio Conjunto para las rutas del Atlántico Norte.

Los clientes se beneficiarán en buena medida de la puesta en marcha de este acuerdo. Tendrán más destinos a los que viajar y más vuelos con mejores horarios, entre otras cosas

Entre las ventajas que esta alianza transatlántica supondrá para los clientes, destacan las siguientes:

Una mayor red de destinos

Entre las tres compañías forman una red de 433 destinos en 105 países con cerca de 5.200 vuelos diarios.

Mayor acceso a tarifas más baratas

Desde el primer momento se han puesto en marcha nuevos códigos compartidos entre las tres aerolíneas en las rutas del Atlántico Norte. Esto significa que los clientes dispondrán de un mayor número de vuelos para el mismo destino y, por lo tanto, de una mayor variedad de tarifas y así, de opciones para conseguir precios más bajos que los actuales.

Por ejemplo, si un pasajero vuela de Madrid a Miami y encuentra una tarifa más barata en Iberia en la ida y otra más barata en American para regresar en un vuelo con código compartido, puede reservar esa combinación, algo que hasta ahora no se podía hacer.

Horarios coordinados

A partir del próximo mes de marzo, los horarios de las aerolíneas estarán coordinados, lo que evitará solapamientos y, por lo tanto, ofrecerá más opciones de vuelos a los pasajeros. El ejemplo más claro está en la ruta entre Nueva York y Londres; actualmente seis de los once vuelos diarios que ahora operan American y British salen prácticamente a la misma hora; esto cambiará, de modo que habrá prácticamente un vuelo cada hora.

Reservar y facturar será más sencillo

Será posible reservar un vuelo en la página web de cualquiera de las tres aerolíneas, independientemente de qué compañía opere el vuelo. Las páginas web de las compañías también ofrecerán información en tiempo real sobre los vuelos de las tres aerolíneas.

Igualmente, será posible facturar e imprimir la tarjeta de embarque en la página web de cualquiera de las tres aerolíneas. Por ejemplo, si un pasajero quiere facturar su vuelo en la web de Iberia, pero el vuelo es operado por British Airways, la página de Iberia redirecciona al cliente a la zona de facturación de la página de British y, cuando ya ha impreso su tarjeta de embarque, regresa a la web de Iberia.

Una mejora similar se aplica a los centros de atención telefónica. Por ejemplo, si un cliente contacta con un centro de atención telefónica de Iberia para una cuestión relativa a un vuelo de American que el *call centre* de Iberia no puede atender, la llamada es direccionada al *call centre* de American, donde la operadora ya está informada sobre el caso concreto de ese cliente.

Centros de conexión de pasajeros

En los principales aeropuertos en los que operan las tres compañías se están poniendo en marcha centros de conexión de pasajeros. Estos centros cuentan con un equipo de personas de las tres aerolíneas que se encargan de que los pasajeros que han perdido su conexión sean facturados en el siguiente vuelo disponible o que logren hacer la conexión si ésta es muy ajustada. Hay un equipo de personas que identifica a los pasajeros que están en cualquiera de estas circunstancias y otro grupo que les espera a la puerta del avión para ayudarles a coger su vuelo o a hacer los trámites necesarios para el siguiente si lo han perdido.

En las últimas semanas se han abierto centros de conexión de pasajeros en Chicago, Miami, Nueva York JFK y Londres Heathrow. El próximo 18 de octubre se abrirá uno en Madrid.

En situaciones de crisis, estos centros de conexión de pasajeros, así como los centros de atención telefónica, colaborarán en la atención a los clientes.

Mejoras en los programas de viajeros frecuentes

Los viajeros más fieles de las tres aerolíneas tienen ahora más opciones de acumular y utilizar puntos o millas. En el caso de Iberia, hay una serie de mejoras. A modo de ejemplo, un cliente que viaje con una tarifa turista reducida ida y vuelta en una ruta del Atlántico Norte obtiene ahora 600 puntos IB Plus (hasta ahora sumaba entre 160 y 200 puntos), suficientes para realizar un vuelo en la Península y Baleares. Con dos vuelos de ida y vuelta en Business se obtienen 1800 puntos, suficientes para subir a nivel Plata.