

إجراءات التعامل مع شكاوى عملاء فيرجن أتلانتيك

1. يمكنك تقديم شكاوك إلينا عبر نموذج الويب على virginatlantic.com/feedback أو عبر البريد الإلكتروني على ..customer.care@fly.virgin.com.
2. سنتعامل مع شكاوك إلكترونيا ونهدف إلى حلها في غضون 7 أيام من تقديمها.
3. سيتم إرسال بريد إلكتروني للإقرار باستلام رسالتك في غضون 24 ساعة، وتأكيد الوقت المتوقع للحل خلال فترة 7 أيام ، إلى جانب رقم مرجعي لشكاوك.
4. بعد مراجعة شكاوك، سنتواصل معك عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، حسب الاقتضاء، وسنقدم ردًا مكتوبًا أو متابعة لقرارنا.
5. إذا تعذر علينا حل شكاوك خلال فترة السبعة أيام، فسوف نزودك بتحديثات واضحة بشأن سير التحقيق، وسنبذلك بالإطار الزمني المتوقع لحل الشكوى.