

Condor Airshoppen Pause - Q&A

Q: Why is 'Airshoppen' being paused in Germany?

A: The Airshoppen concept did work in Germany in the sense that those customers who used it were very happy with the service. Unfortunately, the volume of orders was not sufficient to make it a profitable enough business. This was, in general, due to the lack of pre-departure access to customers and opportunities for direct marketing. The main reason for this is our current complex distribution model where a substantial number of seats are sold through valued distribution partners where direct access to customers is not possible at present.

Q: Will 'Airshoppen' be reinstated, and if so, when?

A: We very much hope to bring back Condor Airshoppen but the pause will continue until we have the ability to communicate to a sufficient number of Condor passengers pre-departure. We will be doing this through new agreements with distributors as well as improving other areas of customer interaction such as the new airline mobile app. This will take some time and therefore no estimate of a re-opening date can be given at this time but is unlikely to be within the 24 months.

Q: What is the last date to order 'Airshoppen'?

A: The last orders will be delivered on flights on the 30th April 2019. The last day for placing of **online** orders will be 6 days before this, on 24 April. Already now the website doesn't accept any orders for flights from May, 1st as is normal prior to an assortment change. Customer information will be provided on the Airshoppen website, shortly.

Onboard orders for return flights will be taken until 14th April and Airshoppen catalogues will be removed from all Condor aircraft on this date.

Q. Should we continue to advertise Airshoppen? What about Vouchers?

A: Yes, the intention is to continue to inform our customers about Airshoppen. All vouchers are valid for orders for flights up to 30 April. The Travel Retail team will be in contact with all sales channels in the near future to agree on the best communication about the pause in Airshoppen delivery for each channel. In the meantime it is still 'business as usual' with 1000+ quality products available to order.

Q. What if a customer has a faulty product or out of stock item in an order delivered in late April? Will there still be the 'Delivery Guarantee' and Customer Service Support?

A: Absolutely. All guarantees will be honoured right up to the last order delivered and customer service personnel will be on hand to deal with any enquiries for at least 6 months after the service has paused.

Q: Will you increase the selection in the 'Bordshop' in Germany?

A: We already have a large selection of 210 products onboard, which include various bestselling Duty Free items. We will continuously keep it up-to-date and ensure bestsellers are available.

Condor Airshoppen Unterbrechung - Q&A

Q: Warum wird Airshoppen in Deutschland pausiert?

A: Airshoppen war bei Condor erfolgreich in dem Sinne, dass Kunden, die den Service genutzt haben, sehr zufrieden damit waren. Leider war jedoch die Anzahl aller Bestellungen nicht ausreichend hoch, um damit genügend Gewinn erzielen zu können. Dies lag vor allem an den fehlenden Kundenkontaktdaten vor Reiseantritt und die damit verbundene Möglichkeit des Direktmarketings. Die Hauptursache hierfür ist unser komplexes Vertriebsmodell, bei dem ein Großteil der Sitze über Vertriebspartner verkauft wird, über die wir aktuell jedoch keinen direkten Kundenzugang bekommen können.

Q: Wird Airshoppen wieder aufgenommen werden und wenn ja, wann?

A: Wir hoffen sehr, dass wir Airshoppen wieder einführen können, müssen aber so lange pausieren, bis wir einen Weg gefunden haben, eine genügend Condor Gästen vor Reiseantritt kontaktieren zu können. Dies können wir zum einen durch neue Vereinbarungen mit unseren Vertriebspartnern erreichen, als auch durch Verbesserung anderer Kundenkommunikationsfelder, wie z.B. der neuen Airline Mobile App. Dies wird einige Zeit in Anspruch nehmen, daher können wir zum jetzigen Zeitpunkt keine Einschätzung für ein Wiedereinführungsdatum geben, vermutlich wird dies aber nicht innerhalb der nächsten 2 Jahre möglich sein.

Q: Wann kann ich das letzte Mal Airshoppen bestellen?

A: Die letzten Bestellungen werden auf Flügen am 30.4.2019 ausgeliefert. Der letzte Tag für **online** Bestellungen ist 6 Tage vorher, also am 24.4. Bereits heute können online keine Bestellungen mehr für Flüge ab 1.5. platziert werden, bedingt durch den Sortimentswechsel. Eine Kundeninformation zum Pausieren von Airshoppen wird in Kürze auf der Airshoppen Website veröffentlicht werden.

Onboard Bestellungen für den Rückflug werden bis zum 14.4. angenommen, die Airshoppen Kataloge werden zu diesem Datum von Bord der Condor Flotte genommen.

Q. Sollen wir Airshoppen weiterhin bewerben? Was ist mit den Gutscheinen?

A: Ja, wir sollten auf jeden Fall weiterhin unsere Kunden über Airshoppen informieren. Alle Gutscheine sind gültig für Bestellungen für Flüge bis 30.4. Das Travel Retail Team wird sich in Kürze mit allen Vertriebskanälen in Verbindung setzen, um die beste Kommunikation hinsichtlich der Unterbrechung von Airshoppen für jeden Kanal abzustimmen. Zwischenzeitlich gilt „business as usual“ mit über 1000 Markenartikeln, die bestellt werden können.

Q. Was passiert, wenn ein Kunde ein fehlerhaftes oder nicht lieferbares Produkt in einer Bestellung Ende April hat? Gibt es dann nach wie vor die „Liefergarantie“ und den Airshoppen Kundenservice?

A: Ja, alle Garantien gelten bis zur letzten ausgelieferten Bestellung und der Kundenservice wird für alle Kundenbelange noch mindestens weitere 6 Monate nach 30.4. zur Verfügung stehen.

Q: Wird das Condor Bordshop Sortiment erweitert werden?

A: Wir haben bereits heute eine große Auswahl von 210 Artikeln mit vielen Bestsellern aus dem Duty Free Bereich an Bord. Wir werden das Bordshop Sortiment auch weiterhin up-to-date halten und sicherstellen, dass wir Bestseller im Angebot haben.