

חברת פגסוס

הנדון: מכתב תודה והערכה

שמי ברמן אריה. יחד עם אישתי – ברמן קרן, נרשמנו והשתתפנו בטיול שאירגנתם לקובה וקוסטה ריקה. טיול מס' CNC-0517 שיצא בתאריך 17.5.16.

אין זו הפעם הראשונה שאנו יוצאים איתכם לטיולים וגם הפעם נהננו. הטיול שיצא בהדרכתה של ענת עינב עמד בציפיות שלנו ואנו מלאי הערכה לענת על הידע הרב שגילתה, ההדרכה, ההובלה והאיכפתיות הרבה שגילתה לצורכי כל אחד ואחד מאנשי קבוצת הטיול.

אך לא הייתי טורח לכתוב מכתב זה, לולא מקרה מצער שקרה לנו בדרכנו חזרה ארצה בנמל התעופה של סן חוזה בקוסטה ריקה.

- בתהליך בדיקה בטחונות שעברנו בשדה התעופה, גילו השוטרים שבכליה של אישתי נמצאת תרופת אינסולין. אישתי – קרן, חולת סוכרת והיא חייבת להזריק לעצמה יום יום את התרופה. שום הסברים שלנו לא הועילו, אך הבננו לבסוף (קשוי תקשורת בספרדית) שאפשר יהיה להעביר איתנו את התרופה במידה ונחזור חזרה לאולם הכניסה של שדה התעופה, שם ניתן לקנות שקיות פלסטיק שקופות תיקניות, בהן יש לארוז שפופרות נוזלים, משחות ותרופות שתכולתן עד 100 מיליטר. רק בצורה כזאת אפשר יהיה להעביר איתנו למטוס את תרופת האינסולין שברשותנו.
- בלית ברירה חזרה אישתי-קרן לאולם הכניסה בשדה ורכשה שקית מתאימה, אך בדרכה חזרה לבדיקה הביטחונית היא עוכבה ע"י שוטר בעמדת משטרת הגבולות. אין לנו מושג מדוע השוטר עיכב אותה וקשוי תקשורת איתנו (דיבר רק ספרדית) גרמו לאי הבנה בניהם וזאת על רקע לחצה של אישתי שחששה שתאחר להגיע למטוס. על רקע זה התקשר השוטר לנציג חברת איבריה והודיע לו כי הוא החליט שאישי לא תעלה למטוס היום. שום תחינות, התנצלויות ובקשות התחשבות מצידנו לא הועילו. הצלחנו להודיע לענת המדריכה על הבעייה אבל גם היא לא יכלה לשנות את רוע הגזרה. אני כמובן החלטתי להשאר עם אישתי בשדה. קשה לתאר את התחושה של חוסר אונים ובתסכול שאחז בנו כשראינו את המטוס ממריא (לאחר שהורידו ממנו את המזוודות שלנו) ואנו נשארו לבד בשדה, מבולבלים ומתוסכלים.

וכאן, בשלב זה באה עזרה לא צפויה מצד חברת פגסוס.

ענת המדריכה התקשרה מיידית למנכ"ל פגסוס בארץ ודיווחה לו על המקרה. משלב זה הרגשנו שאנו לא לבד.

ענת עודדה אותנו באופן שוטף דרך הודעות sms,

גב' חן ממשרדי פגסוס בארץ יצרה איתנו קשר וניסתה לעזור בכל דרך אפשרית.

נציג פגסוס בקוסטה ריקה – אסף, היה בקשר טלפוני איתנו.

למחרת בבוקר הם הציעו לנו מדריך מקומי בתשלום שילוה אותנו כמתורגמן, בהסעות ובכל תהליך הפקת כרטיסי טיסה חדשים. אגב – הוא היה מצויין. ואכן יצאנו מקוסטה ריקה למחרת וחזרנו ארצה בעיכוב של יום אחד.

אין זה דבר מובן מאליו ואנו מלאי הכרת תודה לפגסוס על התמיכה הנפשית שקיבלנו מכם במהלך הארוע הטראומטי שעברנו .

אין לי מילים לתאר את האיכפתיות, המעורבות והדאגה שגילתה ענת במהלך הארוע ואחריו. היא הייתה בקשר איתנו עד שנחתנו בארץ וגם התקשרה אלינו הביתה לאחר מכן לעודד ולחזק אותנו .
גם גב' חן מפגסוס התקשרה אלינו הביתה והבענו לפניה את תודתנו הרבה על הסיוע והתמיכה להם זכינו מכם במהלך הארוע.

אדם/חברה עומדים למבחן אמת בשעת צרה, וחברת פגסוס ועובדיה הוכיחו שהם עברו מבחן זה בהצלחה.
אכן – כל הכבוד .

בכבוד רב ובהערכה רבה

ברמן אריה

אגב - הצעת ייעול אם אפשר :

כדאי לבדוק את האפשרות להודיע מראש לנוסעי החברה העוברים בשדה התעופה של סן חוזה, להצטייד בשקיות הניילון התקניות לפני שהם מגיעים לעמדת הבידוק הביטחוני , או לחילופין שהמדריך ירכוש עבור כל הקבוצה את השקיות ויחלק אותן בשדה . מדובר בהוצאה אפסית .

העתקים :

- לשכת מנכ"ל - פגסוס .
- גב' ענת עינב - פגסוס