



MANUAL AGENCIAS DE VIAJE

EN EL SIGUIENTE MANUAL SE DETALLAN LOS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS QUE APLICAN
PARA LA EMISIÓN DE AGENCIAS CON GDS SABRE Y AMADEUS

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 18/07/2024



En la siguiente lista entregaremos los tópicos que hablaremos dentro de este manual

- 3 RESERVAS
- 4 NO SHOW
- ANCILLARIES
- 6 SERVICIOS ESPECIALES
- 7 REEMISIONES
- CAMBIOS VOLUNTARIOS
- PENALIDADES POR TARIFA Y RUTA
- 8 REEMISIÓN POR CAMBIO DE RUTA
- REEMISIÓN CON ANCILLARIES INCLUIDOS (EMD-A)
- 9 REEMISIÓN POR CAMBIO DE NOMBRE
- REEMISIÓN DE BOLETO CON CHECK IN REALIZADO
- 10 CAMBIOS INVOLUNTARIOS
- PROCESOS
- CAMBIOS
- 11 DEVOLUCIONES DIRECTAS E INDIRECTAS
- DEVOLUCIONES MIXTAS
- CONSULTAS DE DEVOLUCIONES
- 12 RETRACTO
- 13 POLÍTICA DE EMISIÓN ADM
- 15 CANALES DE ATENCIÓN SOPORTE AGENCIAS



RESERVAS

Hasta **9 pasajeros** individuales pueden ser incluidos en una reserva SKY. Se considerará como Grupos aquellas reservas con 10 o más pasajeros en ellas.

Los elementos mandatorios en una reserva de agencia para SKY serán los siguientes:



Es importante que los elementos contactos **telefónicos (móvil)** y **correo electrónico** sean incluidos en la reserva:



SSR CTCE – Customer Contact Mobile Telephone



SSR CTCM – Customer Contact E-mail



SSR CTCM – Customer Contact Refused

 **Ley 21.398** establece que, el transportador deberá requerir al pasajero, **en forma directa o a través de sus agentes autorizados**, sus datos de contacto, tales como **dirección, teléfono y correo electrónico**, para informar cualquier cambio en el itinerario, por adelanto, retraso o cancelación del vuelo, mediante comunicación escrita por el medio más expedito posible, con indicación de la causal del cambio. En caso de que el pasajero niegue la entrega de esta información, se debe dejar registro en la reserva de aquello.

Consideraciones:

- El elemento **NOMBRE** debe reflejar los datos del documento de viaje que utilizará el pasajero para su viaje.
- Pasajeros **CHD** (02 a 14 años menos 1 día) e **INF** (0 a 02 años menos 1 día) deben estar debidamente identificados en la reserva, con su tipo de pasajero. Adicionalmente, es obligatorio para estos pasajeros, el ingreso de elementos **SSR CHLD y SSR INFT**.
- Las agencias podrán combinar bundles, por ejemplo, segmentos ida en Zero y regreso en PLUS. La aplicación es para todos los pasajeros de la reserva.
- El elemento **FOID** (Form of Identification) corresponde al documento que el pasajero utilizará para su viaje. Se debe especificar el tipo (NI, PP, ID, etc.), país de emisión (CL, PE, AR, BR, etc.) y número de documento. Este elemento es mandatorio para la emisión de boletos para SKY.
 - SSR FOID H2 HK1/NICL1234567890K
- Los **tiempos límites (TL)** definidos por SKY por clase tarifaria, son los siguientes:
 - 3 horas:** U, A, X, Z, Q, N y M.
 - 12 horas:** T, R, L, B, S, H, V, K y Y.
- Las clases tarifarias **O, G y E** estarán visibles en GDS, pero **no podrán venderse**, ya que son de exclusivo uso de SKY Airline. Al intentar tomar estas clases, el sistema generará el siguiente mensaje:

H25016 G 27OCT 5 CUZLIM NOT AVAILABLE AND WAITLIST CLOSED
AD27OCTCUZLIM1645

- La agencia debe realizar la emisión de pasajeros, de acuerdo con el tipo específico de éste, es decir Adultos (ADT), Niños (CHD) o Infantes (INF). Los elementos SSR CHLD y SSR INFT son obligatorios en todas reservas que incluya este tipo de pasajeros.
- La agencia puede anular o voidear los boletos emitidos, pero **sólo durante el día y hasta las 23:59 pm**.
- El agente de Soporte Agencias podrá identificar una reserva de agencias de la siguiente manera:

NO SHOWS

Los segmentos de vuelo son independientes uno del otro, por lo que, en caso de hacer un No Show, el pasajero podrá hacer uso del segmento siguiente sin problemas y no será anulado.

Consideraciones:

- El No Show se aplicará 25 horas después de la salida del vuelo.
- El segmento No Show generará que el cupón asociado a él quede en estatus **NOGO**.
- En el caso que el agente de viajes necesite procesar la devolución de tasas de embarque del o los segmentos No Show, deberá contactar al área de Soporte Agencias SKY y solicitar el cambio de estatus **NOGO** a **OPEN**.
- Si el caso corresponde al primer segmento No Show y el resto aún pendiente de usar, el agente de viajes deberá esperar a que el resto de los segmentos sean usados para solicitar la devolución de tasas del segmento No Show.
- La devolución de tasas de embarque debe solicitarse a través del respectivo GDS como devolución directa (RD).

ANCILLARIES

- Las agencias de viajes tendrán la opción de vender Ancillaries SKY (asientos, equipaje en cabina y bodega) a través de sus GDS, sólo para venta inicial (IS) y post emisión. Se exime la opción durante proceso Check In (72 horas antes de la salida del vuelo).
- Pasajeros de agencias que requieran realizar compra de ancillaries, podrán realizarlo también directamente con SKY, a través de sus canales de atención o la agencia de viajes vía Soporte Agencias.
- La venta de estos productos debe quedar reflejado a través de un EMD-A y bajo la misma placa del ticket original (**605**).
- La venta de Ancillaries en itinerarios operados por **H8 (ruta LIMMIALIM)** no podrán ser adquiridos a través de GDS y sólo se podrá realizar de manera directa con SKY.
- Los valores de cada ancillary serán publicados de manera dinámica en los GDS.
- Los Ancillaries no permiten devolución.
 - **Excepciones:** cambios involuntarios, cambio de nombre, cambio de ruta y retracto, según el proceso de cada escenario, en donde se generará un nuevo EMD-A.
- Accede al siguiente documento para el paso a paso de **Sabre** de cómo acceder a los ancillaries vía GDS aquí: [Documento ANC](#) (proceso para GDS Amadeus pendiente de activación).



BOLSO DE MANO

El peso máximo permitido es de **hasta 10 kilos** y sus dimensiones máximas son **25 x 35 x 45 cm**. Puede ser una cartera, mochila o cualquier elemento personal que cumpla con las medidas.



EQUIPAJE DE CABINA

Una pieza de hasta **10 kilos (35 x 25 x 55 cm)**, incluido las ruedas, bolsillos y asas.

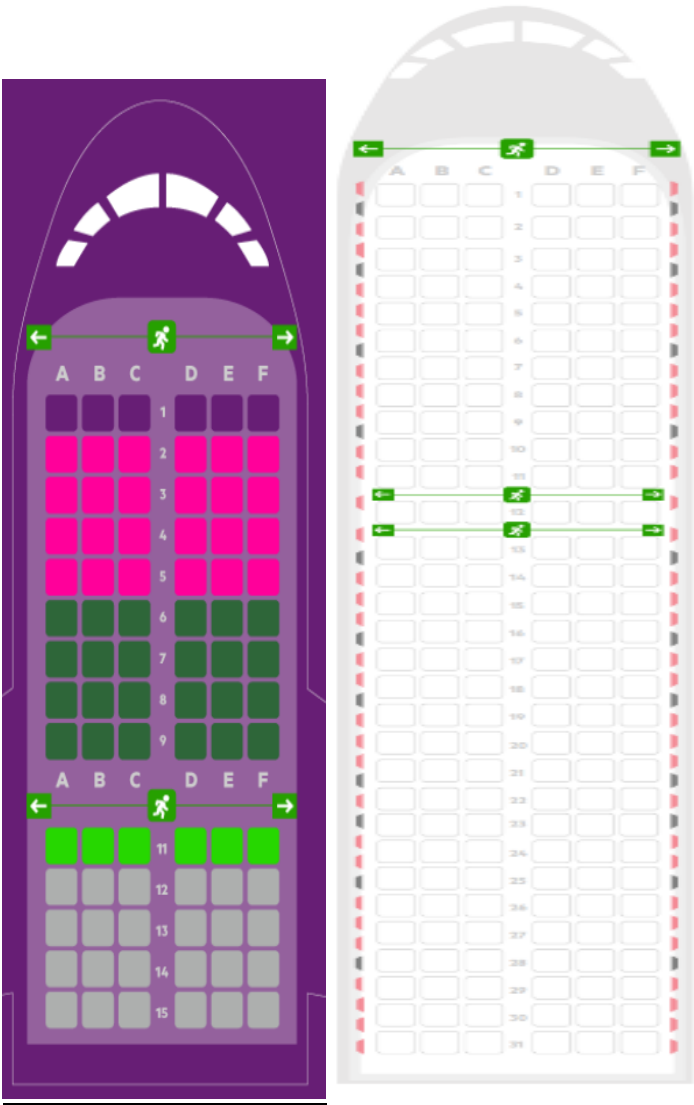


EQUIPAJE DE BODEGA

Una maleta de hasta **23 kg. y 158 cm**. lineales (tienes que sumar alto, ancho y largo).

Servicio	Cod. RFIC (Reason For Issuance Code)	Cod. RFISC (Reason For Issuance SubCode)
Asientos 1ra fila	CH-K	0B5
Asiento Salida Rápida	CH-FC	0B5
Asiento Más Adelante	CH-O	0B5
Asiento Espacio Extra	CH-E	0B5
Asiento Estándar	CH	0B5
Equipaje en Cabina (IS)	C	07X
Equipaje en Cabina (MMB)	C	07Y
Equipaje en Bodega (IS)		0GO
Equipaje en Bodega (2da IS)		0FA
Equipaje en Bodega (3ra a 5ta IS)		0GP
Equipaje en Bodega (1ra MMB)		0E8
Equipaje en Bodega (2da MMB)		0FB
Equipaje en Bodega (3ra a 5ta MMB)		0E9

MAPA DE ASIENTOS:



Mapa ref. 320 neo

Mapa ref. 321 neo

SERVICIOS ESPECIALES

SILLA DE RUEDA



El agente de viajes deberá solicitar mediante un **SSR** el servicio correspondiente **WCH (WCHR, WCHS, o WCHC)**, incluyendo un mensaje informativo del motivo por el cual se solicita el servicio. La solicitud debe realizarse hasta 48 horas antes de la salida del vuelo. La confirmación será automática.

Ejemplos:

1S > 4WCHR/TEXTO LIBRE CON MOTIVO-1.1

1A > SRWCHR-TEXTO LIBRE CON MOTIVO

OTROS SERVICIOS

El resto de los Servicios Especiales (**UMNR, AVIH, PETC, etc.**) que tienen asociado un costo, el agente de viajes deberá solicitarlo a través del Soporte Agencias o el pasajero podrá solicitarlo a través de los canales de atención directos de SKY.



**Menor no
Acompañado**



**Equipaje
Especial**



**Mascota en
Cabina**



**Mascota en
Bodega**

REEMISIONES

CAMBIOS VOLUNTARIOS

Corresponde a modificaciones que se realicen a tickets ya emitidos, dentro de los que se encuentran los **cambios de vuelo, fecha, ruta o nombre**.

Productos o Servicios	ZERO	LIGHT	PLUS	FULL (no disp. para USA)
Cambio de fecha o vuelo	Pago de PNLTY + Diferencia de tarifa			Sin PNLTY + Diferencia de tarifa
Plazos	Hasta 24 horas después de la salida del vuelo			
Bolso de mano	1 x pasajero			
Equipaje de mano	A la carta	1 x pasajero	1 x pasajero	1 x pasajero
Equipaje en bodega		A la carta	1 x pasajero	2 x pasajero
Asiento	Estándar y Aleatorio o a la carta		Estándar sin costo o la carta	Preferente y en cualquier ubicación
Devolución	0% (sólo tasas de embarque)			100% antes de la salida del vuelo

PENALIDADES POR TARIFA Y RUTAS

Los cargos detallados a continuación, se aplicará por **OD** (origen/destino) y **pasajero**.

TARIFA	DOMÉSTICO CHILE/PERÚ		INTER	
	PNLTY CLP	PNTLY USD	PNLTY CLP	PNTLY USD
FULL	0	0	0	0
PLUS	\$18.000	U\$20,00	\$26.000	U\$30,00
LIGHT	\$26.000	U\$30,00	\$45.000	U\$50,00
ZERO	\$26.000	U\$30,00	\$45.000	U\$50,00

 Para el caso de **POS y DOM Perú**, el cobro de penalidad está sujeto a la ley de consumidor de dicho país, la que establece un cobro de **U\$15,00** por reserva completa, para solicitudes a más de 24 hrs. de la salida del vuelo, realizando la remisión de manera manual, modificando el valor de la máscara por los US\$15,00. En caso de que la solicitud se realice dentro de las 24 hrs de la salida del vuelo, la penalidad a cobrar será según regulación tarifaria.

Consideraciones:

- En caso de modificaciones, se deberá mantener la(s) misma(s) familia(s) tarifaria(s).
- No está permitido por regulación cambios de familia. Ej: Si se emite en tarifa ZERO, se debe cambiar por tarifa ZERO.
- Saldos a favor no están permitidos en remisiones.
- En caso tener uno o más segmentos usados (USED/FLOWN), la remisión puede ser histórica.
- Las agencias tendrán permitido **REVALIDAR** boletos, sólo en aquellos casos en donde el cambio sea de fecha o vuelo y la tarifa emitida permita cambios sin penalidad, es decir, sólo a tarifa FULL. Para el resto de los casos, se deberá procesar la respectiva **REEMISIÓN**.
- Cambios sobre reservas de más de 1 y hasta 9 pasajeros, se deberá realizar SPLIT de pasajero a modificar.
- La penalidad deberá reflejarse a través del **impuesto YR**, el que no es comisionable ni

- permite devolución.
- Reemisiones realizadas directamente por SKY, generarán la automática toma de control del ticket, por lo que cambios posteriores deberán siempre canalizarse a través de la aerolínea.

REEMISIÓN POR CAMBIO DE RUTA

Permitido para cambios de ruta de **Doméstico a Doméstico o Internacional a Internacional**. No está permitido el cambio de rutas Domésticas a Internacionales.

Ejemplo:



- Se debe aplicar la tarifa vigente al día de la reemisión, manteniendo familia tarifaria.
- La reemisión se debe realizar como **Exchange**.
- El ticket original se entrega como forma de pago para un nuevo ticket (total por total).
- La multa que debe aplicarse será la correspondiente al o los segmentos a modificar.

REEMISIÓN CON ANCILLARIES INCLUIDOS (EMD-A)

Cualquier modificación que se realice al boleto (Ticket), generará la automática desincronización del EMD asociado por venta de Ancillaries, por lo que será necesaria su sincronización con el nuevo boleto(s) y cupón(es) reemitido(s).

Consideraciones:

- Debe mantenerse mismo pasajero, servicio y ruta.
- La re-asociación del EMD-A debe realizarse **el mismo día de realizada la reemisión del ticket**.
- El agente de viaje debe realizar la reemisión del boleto de manera normal y bajo las condiciones de la tarifa.
- Si el ticket tenía un EMD-A asociado, por la compra de asientos, maleta de mano o maleta en bodega, el agente de viaje debe reingresar el producto a la reserva.
- Una vez reingresado el producto o ancillary, el agente de viaje deberá contactar al Soporte Agencias SKY y solicitar la re-asociación del EMD-A al nuevo boleto generado.
- Para casos de reemisión por **cambio de ruta, cambio de nombre y cambio de asientos de distinta categoría** (primera fila, salida rápida, salida de emergencia o más adelante), el agente de viajes deberá emitir un nuevo EMD-A asociado al nuevo ticket y luego solicitar la devolución del EMD-A original a través de BSPLink, incluyendo en campo **reason for refund** el número del nuevo EMD-A emitido.

REEMISIÓN POR CAMBIO DE NOMBRE

El agente de viajes podrá utilizar el boleto de un pasajero y entregarlo como forma de pago para otro, bajo las siguientes condiciones:

- Permitido hasta 24 horas antes de la salida del vuelo y para cambios de boletos sin uso.
- Válido solo entre personas naturales.
- Aplica para todas las rutas operadas por SKY.
- Se deberá generar siempre una nueva reserva para el nuevo pasajero.
- La reemisión se deberá realizar como **exchange**, y re-cotizar el viaje completo como nuevo negocio y en base a la fecha de reemisión.
- La reemisión se debe realizar a tarifa igual (monto) o superior del valor del ticket original.
- No se permite utilizar más de un boleto como forma de pago.
- Se deberá cobrar la multa de **20.000 CLP/30,00 USD**, a través del código **OD**.
- Las reemisiones podrán ser auditadas, pudiendo generarse el respectivo ADM ante una falta.

Mercados y

- Permitido hasta 24 horas antes de la salida del vuelo
- Se permite máximo 1 traspaso por semestre de forma gratuita
- Para eximir la penalidad, se debe ingresar en casillero Endoso “**ENDO**”, mandatorio
- Sólo aplicable para rutas domésticas CL y PE.
- El cambio podrá realizarse entre mismo tipo de pasajero. En el caso de tickets de pasajeros CHD, podrán cederse a pasajero ADT.
- Pasajero deberá expresar su deseo de ceder su boleto a la agencia de viajes, a través de un correo electrónico, el cual la agencia deberá mantener en caso de auditoria por parte de Revenue Accounting SKY.
- Para los siguientes cambios de nombre, aplica la política regular asociada al producto (pago de PNLTY), el que tiene un costo asociado de 20.000 CLP/30,00 USD.
POS PE aplica IGV.

Consideraciones y

- Se deben mantener vuelos, fecha, clase, ruta y tarifa sin cambios
- Si al generar la nueva reserva no se encuentran disponibles las mismas clases originales, el agente de viaje podrá solicitar el traspaso de cupos desde el PNR original al nuevo a través del Soporte Agencias.
- Una vez realizado el traspaso, el agente de viajes debe anular la reserva original y procesar la reemisión en el nuevo PNR.
- El agente de viaje deberá dejar documentada la nueva reserva, a través de mensajes OSI, el traspaso de pasajero. Ejemplo: **ENDO DE (NOMBRE PAX ORIGINAL PARA (NOMBRE NUEVO PASAJERO).**
- Ante la existencia de un Ancillary emitido por la agencia (EMD-A), éste deberá ser devuelto a través de BSPLink y el agente de viaje deberá generar un nuevo EMD-A para la nueva reserva y pasajero.

REEMISIÓN DE BOLETO CON CHECK IN REALIZADO

Si la agencia de viajes desea realizar modificaciones al itinerario y el cupón a reemitir se encuentra en estatus Check In (**CKIN**), deberá contactar al Soporte Agencias y solicitar el des chequeo del pasajero.

CPN	A/L	FLT	CLS	DATE	BRDOFF	TIME	PNR	BAG	STATUS
1	H2	453	N	23APR24	ANFSCL	235P	OK		CKIN
					F/B-NZERO				
20	H2	270	A	24APR24	SCLANF	412A	OK		CKIN
					F/B-AZERO				

CAMBIOS INVOLUNTARIOS

Se considerarán cambios involuntarios los siguientes tipos de afectación:

1. **Adelanto:** desde **15 minutos** del horario original del vuelo
2. **Atraso:** desde **30 minutos** del horario original del vuelo
3. **Cancelaciones de vuelo o ruta**

Las alternativas de protección disponibles ante cambios involuntarios son las siguientes:

1. Cambio de fecha o vuelo sin penalidad ni diferencias de tarifa, para viajar dentro de la validez del boleto
2. Devolución total a la forma de pago original

El agente de viajes podrá optar por una de las alternativas ofrecidas anteriormente y sin opción a retracto.

PROCESOS

CAMBIOS

- La agencia de viajes recibirá el SCHEDULE CHANGE vía queue en su GDS y al correo registrado en la reserva.
- La agencia deberá confirmar el nuevo vuelo protector, en caso de aceptación, (estatus UN/TK a HK).
- En caso de existir disconformidad con la protección propuesta, la agencia buscará un nuevo vuelo protector en la clase original, siendo ésta la que reemita el boleto. En caso de no contar con la misma clase disponible, pero el vuelo cuenta con disponibilidad, la agencia deberá contactar al Soporte Agencias para su confirmación.
- La reemisión deberá ser automática, no cobrando penalidad ni diferencia tarifa, al identificar un Cambio Involuntario.

Consideraciones:

- I. **A más de 72 horas a la salida del vuelo** (ventana comercial) la agencia podrá tomar acción directamente sobre cambios involuntarios recibidos en GDS.
- II. Ante la existencia de EMD-A asociado al ticket, el agente de viajes deberá contactar a SKY y solicitar la re-asociación.
- III. **A menos de 72 horas a la salida del vuelo** (ventana operacional) la agencia no deberá tomar acción sobre los cambios involuntarios, ya que será SKY quien realizará la entrega de vuelo protector y posterior revalidación de los boletos. Una vez finalizado este proceso automático, la agencia podrá tomar acción, en caso de disconformidad con la alternativa ofrecida.
- IV. Ante la existencia de EMD-A asociado al ticket, SKY se encargará de realizar la re-asociación del EMD-A.
- V. Si el agente de viajes solicita reacomodación, es fundamental que no tome ninguna acción en la reserva original, sólo validar que exista disponibilidad en el vuelo requerido.
- VI. No está permitida la reemisión sujeta a clase. El mal uso de clases será causal de emisión de ADM para la agencia.
- VII. La reemisión por cambio de fecha o vuelo debe realizarse como histórico y manual, eliminado el ítem Penalidad de la máscara.
- VIII. El endoso que debe ser utilizado, de manera mandatorio, para este tipo de escenarios es **"W04"**. El no uso de endoso será causal de emisión de ADM para la agencia.

DEVOLUCIONES DIRECTAS E INDIRECTAS

- a) Los agentes de viajes podrán procesar devoluciones **directas (RD)** por medio de su respectivos GDS, sólo para aquellos casos que correspondan a **devolución de impuestos o tasas** (regulación tarifaria).
 - Los impuestos **PE, L8, YR y AR** no permiten devolución
 - Los impuestos **DL, ZK, QN, 05, Q1, S5, UY, MX, XO y DO** dependerá de la regulación tarifaria si permitirá o no devolución.
 - Excepción:** en caso de incidencias durante el proceso, se podrá solicitar vía BSP, incluyendo print de pantalla con error presentado.
- b) Los agentes de viajes podrán ingresar solicitudes vía BSPLINK por concepto de devolución total (RI), **detallando tarifa e impuestos**, por los siguientes motivos:

MOTIVO	RESPALDOS	OBSERVACIONES
Excepción Comercial	Adjuntar correo con autorización de SKY	
Waiver razones médicas	Adjuntar correo con autorización de SKY	
Cambio involuntario		incluir en campo Reason for Refund "W04"
Duplicidad emisión TKT (DUPE)	Adjuntar ambos boletos duplicados	Se considera DUPE mismo Pax, ruta y fecha. El N° de vuelo puede variar.
Fallecimiento	Adjuntar certificado de defunción pasajero o autorización SKY	
Retracto	Adjuntar declaración simple del pasajero (Nombre/Apellido/ DNI del pasajero)	Incluir en campo "Reason for Refund" "W06", mandatorio.

- c) Para todos los casos, se debe incluir **Nota de Crédito** (por exigencia tributaria local) en la solicitud de BSP
- d) En caso de NO cumplir los puntos señalados, la solicitud será rechazada y se generan los respectivos cargos más la multa por incumplimiento de regulación a través de ADM.

DEVOLUCIONES MIXTAS

- Podrán existir casos en donde el proceso de devolución, si aplicase, tenga que ser gestionado tanto a través de la agencia de viajes y SKY, los que detallamos a continuación:
- Ticket emitido a través de agencia y EMD-A (ancillary) emitido por SKY: agencia de viajes procesará devolución de ticket y SKY procesará devolución de EMD.
- Ticket emitido a través de agencia, pero modificado por SKY: dado que el control del ticket lo tendrá SKY, será éste quién procese la devolución.
 - La comisión obtenida por la agencia será cobrada por SKY a través de la emisión de un ADM.

CONSULTAS DE DEVOLUCIONES

El agente de viaje siempre debe revisar los estatus de sus devoluciones directamente a través de BSPLink, antes de canalizar alguna consulta a través del Soporte Agencias.

- El agente de viajes podrá canalizar sus consultas relativas a devoluciones a través de los Canales de Atención Agencias de su país, detallados más abajo.

- Las consultas podrán canalizarse vía correo electrónico o telefónicamente
- El tipo de consultas que podrán realizar son:
 - Estatus de reembolsos: si éste se encuentra ingresado, pendiente o procesado. Validar directamente en BSPLink, antes de generar consulta
 - Motivo de rechazo: conocer el motivo por el cual fue rechazada su solicitud de devolución. Validar directamente en BSPLink, antes de generar consulta.
 - Comprobante de pago reembolsos directos (RD) e indirectas (RI): obtener copia de comprobantes asociados a alguna devolución ya procesada.
- El tiempo de respuesta a estas consultas será de 6 días hábiles o la brevedad posible

RETRACTO

Los pasajeros tendrán derecho a poner término unilateralmente al contrato de transporte aéreo y recibir un reembolso completo de lo pagado, sin penalización, bajo las siguientes condiciones:

Aplica para todos los POS y rutas operadas por SKY (domésticas e internacionales).

RUTAS INTERNACIONALES (EXCEPTO y) – RUTAS DOMÉSTICAS

Anticipación de compra al día del vuelo	Detalle plazo anulación
Compra realizada entre 0 y 19 días antes del vuelo	No aplica
Compra realizada entre 20 y 179 días antes del vuelo	Hasta 48 horas después de la compra
Compra se realiza con AP más de 180 días	Hasta 7 días después de la compra

RUTAS DOMÉSTICAS – y

Anticipación de compra al día del vuelo	Detalle plazo anulación
Compra realizada entre 0 y 6 días antes del vuelo	No aplica
Compra realizada 7 y 180 días antes del vuelo	Hasta 48 horas después de la compra
Compra realizada con AP más de 180 días	Hasta 7 días después de la compra

Mercado CO

Aplica para compras con vuelo de origen en Colombia. De forma reactiva, también se otorgará el retracto cuando un pasajero con nacionalidad o residencia colombiana lo solicite, independientemente de la ruta de viaje.

Anticipación de compra al día del vuelo	Detalle plazo anulación
Compra realizada entre 0 y 5 días antes del vuelo	No aplica
Compra con 6 o más días de anticipación al vuelo	Hasta 5 días hábiles después de la compra

Mercado UY

Aplica para compras con vuelo de origen en Uruguay. De forma reactiva, también se otorgará el retracto cuando un pasajero con nacionalidad o residencia uruguaya lo solicite, independientemente de la ruta de viaje.

Anticipación de compra al día del vuelo	Detalle plazo anulación
No aplica esta condicionante	Anulación hasta 5 días hábiles después de la compra

Efectuar su devolución vía BSPLINK (RI) o ARC (USA) por concepto de Devolución Total (incluye tarifa e impuestos) por el siguiente motivo: **“W06”**

Consideraciones:

- El agente de viajes deberá adjuntar una declaración simple por parte del pasajero, confirmando su deseo por la anulación de su pasaje (incluir Nombre/Apellido/ DNI del pasajero). Ejemplo: Yo, (nombre /apellido del pax), con rut XX, confirmo mi voluntad de solicitar la anulación del pasaje, con número de reserva XXXXXX, con fecha de compra XX/XX/XX.
- Para solicitar la devolución de servicios adicionales (EMD-A) asociados a la reserva y adquiridos directamente con SKY, requerirlo al correo electrónico del Soporte Agencias.
- SKY procesará la devolución al mismo medio de pago, dentro de un plazo de 10 días desde la fecha de ingreso de la solicitud, teniendo los datos de devolución, pudiendo verse reflejado en el estado de cuenta en un plazo mayor, dependiendo del banco y país.

POLÍTICA DE EMISIÓN ADM

- SKY AIRLINE se rige por las resoluciones 850m y 890 de IATA para la emisión de ADMs.
- El cobro de ADMs se aplicará ante cualquier tipo de irregularidad, incumplimiento o error relacionado con las reglas de tarifa, políticas de reserva, emisión, reemisión, reembolso, cálculo de impuestos, liquidación de la venta, comisiones, impuestos y multas.
- SKY AIRLINE podrá incluir cargos administrativos asociados a la emisión del ADM o al tipo de irregularidad. Este cargo no es reembolsable.
- El monto mínimo de ADM establecido por SKY AIRLINE es de 5 USD o su equivalente en moneda local, y podrá ser modificado si se detectan irregularidades frecuentes.
- El tipo de cambio utilizado para el ADM corresponderá al del día de emisión de este.

CARGO ADMINISTRATIVO

- El cargo administrativo aplicado es de 12 USD por emisión.
- El cargo administrativo no es reembolsable, salvo que la disputa de la agencia sea aceptada por error atribuible a SKY AIRLINE.
- El cargo administrativo podrá ser identificado dentro del ADM bajo el código TX.
- Las omisiones de información en la emisión de Tickets que como consecuencia generen ADMs, estarán afectas al cargo administrativo, aunque el monto de la irregularidad sea disputado posteriormente. Por lo que, aun cuando se revierta el ADM, se mantendrá el cobro del cargo administrativo.

DISPUTAS

El proceso de disputa de ADMs deberá considerar lo siguiente:

- Las disputas y apelaciones se realizarán por el único canal abierto que la compañía tiene disponible, que actualmente es BSP LINK (donde se encuentre habilitada esta funcionalidad)
- Si el ADM aún no está facturado, la agencia puede buscar el ADM por el número y dentro de las opciones aparecerá “Disputar”
- Si el ADM ya fue facturado, tienen que realizar la disputa a través de la opción PBD (Post Billing Disputes)
- Los plazos asociados a las disputas son los indicados en las resoluciones IATA mencionadas anteriormente y se resumen a continuación:

SLA Disputa/Respuesta	Pre-Billing	Post-Billing
Agencia de Viajes	14 días post emisión ADM	12 meses post emisión ADM
Aerolínea	60 días post disputa	30 días post disputa

Las disputas deben incorporar toda la documentación necesaria para la revisión del caso.

SKY AIRLINE se reserva el derecho de retirar la autorización de emisión en caso de rechazo en el pago de ADMs incluidos en la liquidación correspondiente.

PENALIDADES DE ADM PARA AGENCIAS

Los ADMs generados por incumplimiento de reglas tarifarias, se traducen en montos que ascienden a la diferencia entre la tarifa emitida y la tarifa publicada aplicable a la fecha de emisión, para la clase de reserva emitida o a la clase inmediatamente superior aplicable. Dentro de estas irregularidades se incluyen:

Concepto	Características	Aplicación ADM
Tarifa Incorrecta	Aplicación errónea de montos y Fare Basis	Diferencia Tarifaria + Cargo administrativo 12 USD+ 5 USD Fee
Tasas, Penalidades y Recargos	Aplicación errónea de códigos, montos de tasas y penalidades	Diferencia en tasas, penalidades y recargos + Cargo administrativo 12 USD+ 5 USD Fee
Penalidades por Cambios incorrectos	Cálculo erróneo de penalización, tarifas o tasas remitidas	Diferencia en tasas, penalidades y recargos + Cargo administrativo 12 USD+ 5 USD Fee
Comisión Incorrecta	Comisión cobrada excede lo establecido por el Mercado.	Diferencia en comisión + Cargo administrativo 12 USD+ 5 USD Fee Mercado AR posee convenios por agencia.
Tour code Incorrecto	Mal uso del campo y código entregado (sólo convenios)	Diferencia tarifa (si existe descuento aplicado) + Cargo administrativo 12 USD+ 5 USD Fee
Devolución Incorrecta *	Error del canal de solicitud (GDS o BSP) y monto reembolsado Reembolsos ingresados por BSP que cumplan los requisitos para ser procesados a través de GDS	Reembolso total + Cargo administrativo 12 USD+ 5 USD Fee Cargo administrativo 12 USD+ 5 USD Fee
Utilización tarjetas de crédito Agencias**	Utilización de tarjeta de crédito de agencia de viajes, filiales, empleados, ejecutivos de la agencia, etc., en reemplazo de la seleccionada por el pasajero en el momento de la compra, de acuerdo con Resolución IATA 890, sección 3,4. Excepción: con previa y claramente autorizado por SKY.	2% sobre el valor pagado con tarjeta de crédito + Cargo administrativo 12 USD. Colombia y Brasil , por legislación de cada país, quedan exentos de este cobro.

* Según comunicado del 30 de junio del 2023
** "Resolución IATA 890, sección 3.4 La presente Resolución otorga autorización para aceptar solamente una tarjeta de cliente cuando se utilice el contrato mercantil de aceptación de tarjetas del Miembro/Compañía Aérea para percibir el pago por la venta de transporte aéreo de pasajeros y servicios auxiliares. El Agente no podrá aceptar ninguna otra tarjeta o modalidad de pago que utilice el contrato mercantil de aceptación de tarjetas del Miembro/Compañía Aérea, incluyen-do cualquier tarjeta emitida a nombre del Agente o de una persona facultada para actuar en nombre del Agente, salvo que así lo haya autorizado específicamente dicho Miembro/Compañía Aérea. El Agente será entera y exclusivamente responsable de cualquier incumplimiento del presente Párrafo 3.4 frente al Miembro/Compañía Aérea en cuestión."

SOLICITUDES POR REEMBOLSOS POR ANULACIONES, CARGOS SIN EMISIÓN Y DOBLES CARGOS

- El plazo máximo para recibir estos casos será de 3 meses, a partir de la fecha del cargo. No se gestionarán reclamos posteriores.
- El flujo por proceso se detalla de la siguiente manera:
- **Anulaciones:** Casos en que la agencia realiza el cambio de status a VOID pero el cargo no es anulado en la tarjeta del pasajero:
 - Se validará estatus del ticket y fecha de la anulación.
 - Si fue anulado correctamente, se verificará transacción en plataforma de pago y se abonará si corresponde.
 - En caso de que no sea posible anular, se emitirá ACM.
- **Cargos sin emisión:** cargos en la tarjeta del pasajero que no están asociados a ningún producto SKY:
 - Para cargos no relacionados con la compra de un producto, la indicación es gestionar el chargeback con el banco.
 - En caso de que este no pudiera solucionar, se solicitará respaldo de la gestión previa con el banco.
- **Dobles cargos:** Cargos duplicados para una misma transacción:
 - Para cargos no duplicados asociados a la compra de un producto, la indicación es gestionar el chargeback con el banco.
 - En caso de que este no pudiera solucionar, se solicitará respaldo de la gestión previa con el banco.

CANALES DE ATENCIÓN

Disponible entre las 08:00-23:00 horario local.



Argentina (B. Aires): (54 112) 040 0777
Argentina (Mendoza): (54 261) 461 2666
Brasil (SP): (55 11) 4949 0900
Brasil (RJ): (21) 3958 8200
Chile: (56) 2 2384 2991
Colombia: (57 1) 423 2227
Perú: (01) 391 3570
USA: 1 786 405 0680
Uruguay: (59) 8 2400 4247



Argentina: agenciasdeviajesar@skyairline.com
Brasil: suporte.brasil@skyairline.com
Chile: contacto.agencias@skyairline.com
Colombia: agenciasdeviajesco@skyairline.com
Perú: agenciasdeviajespe@skyairline.com
USA: travelagenciesus@skyairline.com
Uruguay: agencias.uy@skyairline.com

SXIV

