

# 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: 11/11/2024



<b>CONTENIDOS</b>	
<b>RESERVAS</b> .....	3
<b>NO SHOWS</b> .....	4
<b>PNR CLAIM</b> .....	4
<b>ANCILLARIES</b> .....	4
<b>REEMISIONES</b> .....	6
<b>CAMBIOS VOLUNTARIOS</b> .....	6
<b>PENALIDADES POR TARIFA Y RUTAS</b> .....	8
<b>REEMISIÓN POR CAMBIO DE RUTA</b> .....	8
<b>REEMISIÓN CON ANCILLARIES INCLUIDOS (EMD-A)</b> .....	8
<b>REEMISIÓN POR CAMBIO DE NOMBRE</b> .....	9
<b>REEMISIÓN POR CORRECCIÓN DE NOMBRE</b> .....	10
<b>REEMISIÓN DE BOLETO CON CHECK IN REALIZADO</b> .....	11
<b>CAMBIOS INVOLUNTARIOS</b> .....	12
<b>Consideraciones</b> .....	13
<b>DEVOLUCIONES DIRECTAS E INDIRECTAS</b> .....	13
<b>Devoluciones Mixtas</b> .....	14
<b>Consultas relativas a devoluciones</b> .....	14
<b>CANALES DE ATENCIÓN AGENCIAS</b> .....	14
<b>RETRACTO</b> .....	15
<b>Rutas Internacionales (excepto    y ) – Rutas domésticas  </b> ..	15
<b>Ruta domestica  –  y </b> .....	16
<b>Mercado CO </b> .....	16
<b>Mercado UY </b> .....	16
<b>POLÍTICA DE EMISIÓN ADM SKY AIRLINE</b> .....	17
<b>Cargo Administrativo</b> .....	17
<b>Disputas</b> .....	17
<b>Penalidades de ADM para agencias:</b> .....	18
<b>Solicitudes por reembolsos por anulaciones, cargos sin emisión y dobles cargos ....</b>	18
<b>WAIVERS</b> .....	19

## 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.

- 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**.
- Pasajeros INF podrán ser agregados post emisión, de acuerdo con el siguiente proceso:
  - Generar una nueva reserva con un adulto (ADT) y el infante (INF) que viaja, incluyendo FOID y fecha de nacimiento (DOB) del menor.
  - Realizar sólo la emisión del boleto del infante (INF) y anular la reserva creada.
  - En la reserva original, ingresar el número de boleto, DOB y FOID del infante (INF) a través de un mensaje OSI, como informativo.
  - Ante incidencias para realizar el proceso en el GDS, contactar a Soporte Agencias para asistencia con el ingreso del pasajero infante (INF).
  - Las agencias podrán combinar bundles en la emisión, por ejemplo, segmentos ida en ZERO y regreso en PLUS. La aplicación es para todos los pasajeros de la reserva.

Las agencias podrán combinar bundles en emisión inicial, 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:

Received From - HDQBB1S091505/DK1FBB21Z10004/0000000024060203 4FA6B4E3-001 on 09APR24 at 1005:1STTY

- El billete es válido por 12 meses desde la fecha de emisión.
- Para la gestión de cualquier requerimiento a Soporte Agencias se deberá crear una nueva solicitud, **no se debe generar una solicitud si el caso ya se encuentra cerrado.**

## 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).

## PNR CLAIM

El proceso de PNR Claim o traspaso de una reserva generada por SKY, sólo lo podrán realizar ciertas agencias de viaje que trabajan con sistema de distribución Amadeus o Sabre y que SKY se los permita. El Claim es realizado por la agencia de viajes y no por el agente SKY, éste solamente revisa que en el PNR se encuentre el OSI que indica que el CLAIM fue realizado.

Para que estas agencias realicen un Claim, las reservas deben cumplir con las siguientes características:

- La reserva debe ser creada por SKY
- La reserva debe estar confirmada
- La reserva debe contener el nombre de un pasajero al menos
- La cantidad de nombres sea la misma que los cupos del segmento
- No exista en la reserva ningún segmento volado
- La reserva debe contener el número identificador de la agencia (IATA), registrado en el sistema de SKY
- No exista Claim realizado por otra agencia anteriormente

El OSI que debe incluir la agencia de viajes, de manera mandatorio, debe **contener el número de IATA de la agencia y fecha de solicitud**. Ejemplo: "OSI H2 REQ-CLAIM H2 999999999 10JUL".

## ANCILLARIES

- Las agencias de viajes tendrán la opción de vender Ancillaries SKY (asientos, equipaje

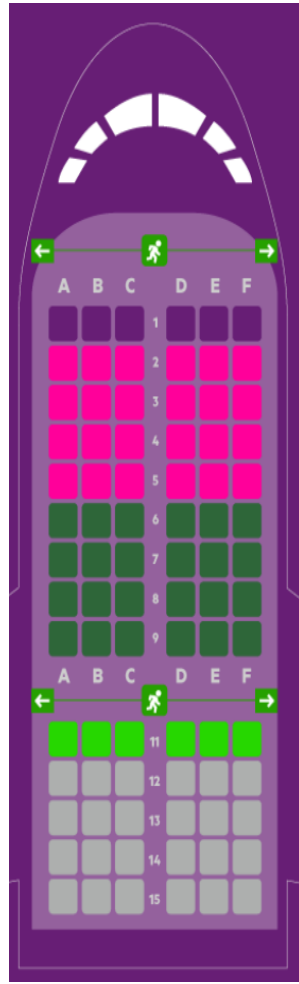
en cabina y bodega) a través de sus GDS, tanto Sabre como Amadeus, **sólo para venta inicial (IS), dentro del mismo día de emisión del boleto, y post emisión (MMB), a partir del día posterior a la emisión del boleto.** Se exime la opción **durante proceso Check In** (72 horas antes de la salida del vuelo), lo que tendrá que realizarse directamente con SKY.

- El tiempo límite de emisión del EMD es de 12 horas. La no emisión dentro de este plazo generará la anulación automática del servicio.
- 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.
- La venta de ancillaries debe realizarse por OD (origen/destino), a excepción de los asientos, que deberá realizarse por tramo.
- 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 cómo acceder y realizar la venta de ancillaries vía **GDS Sabre: Documento ANC.**

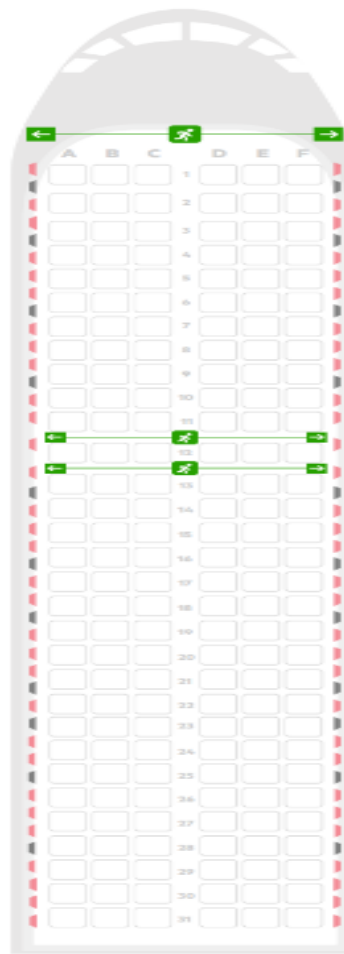
	<b>BOLSO DE MANO</b>	El peso máximo permitido es de hasta <b>10 kilos</b> y sus dimensiones máximas son <b>25 x 35 x 45 cm.</b> Puede ser una cartera, mochila o cualquier elemento personal que cumpla con las medidas
	<b>EQUIPAJE EN CABINA</b>	Una pieza de hasta <b>10 kilos (25 x 35 x 55cm.</b> incluido las ruedas, bolsillos y asas).
	<b>EQUIPAJE EN BODEGA</b>	Una maleta de hasta <b>23 kg. y 158 cm.</b> 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)		0G0
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

## ASIENTOS



Mapa referencial A320 Neo



Mapa referencial A321 Neo

## OTROS ANCILLARIES

El resto de los servicios (**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 bodega



Mascota en cabina

## 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**

## 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)
<b>Cambio de fecha o vuelo</b>	Pago de PNLTY + Diferencia de tarifa			Sin PNLTY + Diferencia de tarifa
<b>Plazos</b>	Hasta 24 horas después de la salida del vuelo			
<b>Bolso de mano</b>	1 x pasajero			
<b>Equipaje de mano</b>	A la carta	1 x pasajero	1 x pasajero	1 x pasajero
<b>Equipaje en bodega</b>		A la carta	1 x pasajero	2 x pasajero
<b>Asiento</b>	Estándar y Aleatorio o a la carta		Estándar sin costo o la carta	Preferente y en cualquier ubicación
<b>Devolución</b>	0% (sólo tasas de embarque)			100% antes de las 3hrs a la salida del vuelo

### WAIVER POR ENFERMEDAD O FALLECIMIENTO

Estas alternativas aplican ante enfermedad o fallecimiento del o los pasajeros de la reserva, familiares del pasajero, acompañantes que estén viajando dentro de la misma reserva o que cuenten con la misma fecha y ruta del viaje.

#### Documentación requerida:

Para gestionar la solicitud, el agente de viajes deberá enviar a Soporte Agencias licencia, descanso o certificado médico, según el país, con prescripción de reposo durante el mismo periodo de realización del viaje o certificado de defunción. En caso específico de COVID, podrás presentar el resultado positivo de prueba PCR o antígeno. Una vez obtenida la autorización por parte de Soporte Agencias, el agente de viajes podrá tomar acción.

#### Opciones:

##### 1. Cambio

Se podrá solicitar un cambio de nombre y/o fecha y/o ruta (mismo país), sin penalidad, pagado sólo diferencia tarifaria en caso de existir. Al realizar la reemisión y eximir el cobro de penalidad, se deberá ingresar en campo Endoso **“W05”**, mandatorio.

Plazo de solicitud: hasta 24 horas después de salida del vuelo para realizar gestión.

##### 2. Devolución

Se podrá solicitar la devolución del 100% de los tramos no utilizados a la misma forma de pago, a través de BSPLink, adjuntando correo con autorización de parte de Soporte Agencias e incluyendo en campo **reason for refund “W05”**, mandatorio.

**Plazo de solicitud:** hasta **30 días** corridos, **para casos de enfermedad u hospitalización**, después de la fecha original del vuelo para solicitar el reembolso y adjuntar documentación necesaria y hasta **3 meses** corridos después de la fecha de vuelo **para casos de defunción.**

La agencia de viajes deberá seguir procedimiento de reemisión voluntaria utilizando endoso **“W05”** de manera mandatoria con el respaldo correspondiente de parte de Soporte Agencias. Plazo hasta 24 horas después de la salida del vuelo para realizar solicitud de cambio o devolución a Soporte.

## PENALIDADES POR TARIFA Y RUTAS

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

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



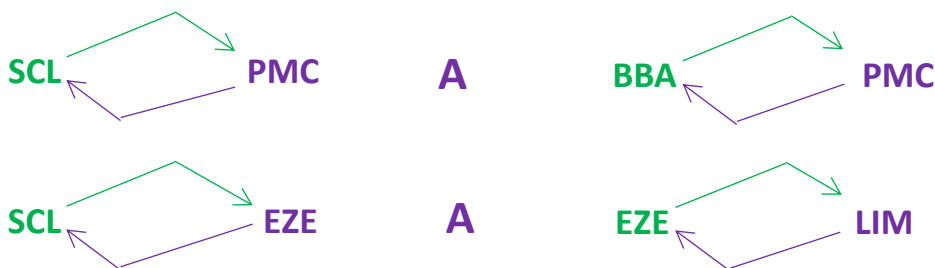
Para el caso de **POS y DOM Perú**, el cargo por reemisión está sujeto a la ley de consumidor de dicho país, la que establece un cobro de **U\$15,00 por reserva completa**, independiente de la cantidad de segmentos, el cobro será por pasajero\*, para solicitudes a más de 4 hrs. de la salida del vuelo, realizando la reemisión de manera manual, modificando el valor de la máscara por los U\$15,00. En caso de que la solicitud se realice dentro y hasta 4 hrs posteriores a la salida del vuelo, la penalidad a cobrar será según regulación tarifaria.

\*Reserva LIMCUZLIM con 3 pasajeros, se cobrará U\$15,00 por pasajero, total cobro de U\$45,00.

- 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.



- 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 x 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)
- Debe mantenerse mismo pasajero, servicio y ruta
- La re-asociación del EMD-A debe realizarse **el mismo día de realizada la reemisión del ticket**, de lo contrario no se podrá re-asociar el EMD.





- 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.

## Endosos o Traspaso para Mercados CL y PE

	
Permitido hasta 24 horas antes de la salida del vuelo y para boletos sin uso.	Permitido hasta 4 horas antes de la salida del vuelo y para boletos sin uso.
Se permite máximo 1 traspaso por semestre de forma gratuita	Tendrá un costo asociado de 15,00 USD por pasajero (IGV incluido)
Sólo aplicable para rutas domésticas CL.	Aplicable sólo a vuelos domésticos PE.
El cambio podrá realizarse entre mismo tipo de pasajero. En el caso de tickets de pasajeros CHD, podrán cederse a pasajero ADT.	El cambio podrá realizarse entre distintos tipos de pasajeros (ADT a CHD, INF a ADT, etc.) pagando las respectivas diferencias de tarifa.
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 auditoría por parte de Revenue Accounting SKY	
El Endoso no implica modificaciones al itinerario, es decir, se deben mantener vuelos, fecha, clase, ruta y tarifa sin cambios.	Se podrá modificar el itinerario junto a la solicitud de Endos, pagando las respectivas diferencias de tarifa.
Para los siguientes cambios de nombre, aplica la política regular asociada al producto <b>Cambio de Nombre</b> , el que tiene un costo asociado de 20.000 CLP/30,00 USD	
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.	
Para eximir la penalidad, se debe ingresar en casillero Endoso <b>"ENDO"</b> , mandatorio	Para justificar la modificación de PNLTY 15,00 USD, se deberá incluir en casillero endoso <b>"ENDO"</b>

## Consideraciones

- 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).**

## REEMISIÓN POR CORRECCIÓN DE NOMBRE

La corrección de nombre está orientado a enmendar eventuales errores en el ingreso de información personal al momento de emitir un boleto.

Aplica en aquellos casos en que el agente de viajes o el pasajero haya digitado de forma incorrecta alguno de sus datos personales en la reserva o ha efectuado un cambio de nombre legal luego de la emisión del boleto.

Se diferencia del Endoso o Traspaso de Boleto, ya que en la corrección de nombre se mantiene el mismo pasajero original como titular del ticket.

## Condiciones para corrección de nombre

Al realizar una corrección de nombre, se debe tener en cuenta las condiciones especificadas a continuación:

- Se permite sólo una corrección de nombre por ticket.
- Permite la corrección de solo **uno** de estos campos de datos: **nombre, apellido o documento de identidad**, sin limitación de caracteres.
- En caso de que el pasajero desee modificar dos o más de los elementos antes mencionados, aplicará procedimiento comercial de Endoso o producto Cambio de Nombre, según corresponda.
- Aplica para tickets SKY sin uso (con viaje no iniciado).
- Se permiten correcciones de nombre **hasta 24 horas antes del vuelo**.
- El agente de viajes debe ingresar, de manera mandatorio, un mensaje **OSI** en la reserva original, especificando la corrección que ha realizado, ej. *"Se corrige apellido Relles por Reyes"*.
- El agente de viajes debe generar una nueva reserva, con los datos correctos del pasajero.
- Para casos en donde no se cuente con las mismas clases disponibles, se podrá reservar en la **más baja disponible**.
- Ante la no existencia de cupos disponibles, el agente de viajes se deberá contactar con el Soporte Agencias y solicitar el traspaso de clase a la nueva reserva, la que deberá generar para cualquier fecha futura, manteniendo para este proceso la reserva original activa y no cancelada.
- La reemisión se realizará de forma **"Manual"**, sin multa o diferencia de tarifa (no ADC), manteniendo fare basis originales y entregando el boleto original como forma de pago (FP).
- El endoso que se debe utilizar es **"Correct Name"**, mandatorio. El no ingreso del endoso generará la emisión del respectivo ADM para la agencia.
- La corrección de nombre no debe implicar un cambio de pasajero, es decir, el mismo pasajero de la reserva original debe ser el que viaja.
- Dependiendo del tipo de corrección, se podrían requerir documentos de respaldo, de acuerdo con el procedimiento establecido.

- Para reservas donde exista más de un pasajero, se deberá separar sólo al pasajero que requiera de corrección de nombre (hacer split de la reserva) antes de iniciar el proceso de corrección.
- Ante la existencia de un EMD-A (maleta, carry on o asientos) asociado al ticket original, se deberá emitir un nuevo EMD-A y el original se deberá enviar a devolución vía BSPLink, ingresando en campo *reason for refund* "**Correct Name**", mandatorio.

Tipos de corrección	Ejemplos	Requiere documentación
Errores ortográficos o de tipeo	GONZALES por GONZÁLEZ	No
Nombre o apellido invertidos	JOSE LUIS FERNÁNDEZ por LUIS JOSE FERNANDEZ, PEREZ JUAN por JUAN PEREZ	No
Omisión en nombre, apellido o número de documento	PABLO SILA por PABLO SILVA, JUAN PEREZ por JUAN PEREZ COTAPOS	No
Cambio de documento de viaje	Pasajero desea viajar con pasaporte en vez de cédula de identidad (o equivalente, según país) o a la inversa.	No

\*Estos ejemplos son meramente ilustrativos, pudiendo efectuarse correcciones sin costo de naturaleza similar siempre que se respeten las condiciones especificadas más arriba y no conlleve un cambio de pasajero, es decir, no se trate de un traspaso del pasaje para que viaje otra persona.

### Condiciones para cambio de nombre legal

Este escenario se presenta cuando por algún motivo legal los datos personales del pasajero original de la reserva se ven modificados en su documento de identidad.

- Aplica ante situaciones como **adopción, cambio de nombre y/o apellido por vía administrativa o judicial y cambio de género, entre otros.**
- El agente de viajes deberá canalizar la solicitud a través del Soporte Agencias y adjuntar los dos documentos de identidad oficiales (anterior y nuevo) que acrediten su identidad (pasaporte, cédula de identidad, DNI, etc.) y resolución judicial, si aplicase.
- Previo envío de documentación de respaldo, en estos casos se podrá modificar más de uno de los campos antes mencionados en la reserva (nombre, apellido, título de cortesía y número de documento de identidad).
- Se permiten correcciones **hasta 24 horas antes del vuelo.**
- Se debe ingresar un **OSI** en la reserva especificando que se ha realizado un cambio de nombre legal
- La reemisión será realizada por SKY, lo que generará la pérdida de control del boleto y cualquier modificación posterior deberá ser canalizada con la aerolínea.

### 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 deschequeo 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				
CPN	A/L	FLT	CLS	DATE	BRDOFF	TIME	PNR	BAG	STATUS
1	H2	280	U	01MAY24	SCLANF	0800	OK	NIL	OK
					F/B-UZERO				

## 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**

La validez de los tickets es:

- Tickets completamente sin uso o parcialmente utilizados: 12 meses desde la fecha de emisión del boleto.

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 por afectación de vuelo:

- 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 el caso de disconformidad con la protección propuesta, el agente de viajes buscará un nuevo vuelo protector en la clase original, siendo ésta la que reemita el boleto como histórico y manual. En el caso de no contar con la misma clase disponible, el agente de viajes podrá tomar la clase más baja disponible y reemitir manual, manteniendo fare basis y construcción tarifaria originales.
- Ante la existencia de EMD-A asociado al ticket, la agencia deberá contactar a Soporte Agencias para realizar la re-asociación del EMD-A, ésta debe ser realizada el mismo día de la reemisión.
- La reemisión se podrá realizar sin penalidad ni diferencia tarifa, al identificar un Cambio Involuntario.
- La reemisión por cambio de fecha o vuelo debe realizarse como histórico y manual, eliminado el ítem PNLTY de la máscara
- 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.
- Esta modificación podrá ser gestionada dentro de la validez del boleto.
- Se podrá solicitar un **cambio de fecha sin cobro adicional**, para volar hasta 12 meses posterior a la fecha original de tu vuelo. Esta modificación podrá ser gestionada hasta **24 horas después de la salida del vuelo**.

## Consideraciones

Período de afectación	Toma de acción	Control de la reserva
A <b>más de 72 horas</b> de la salida del vuelo (comercial)	La agencia deberá tomar acción sobre cambios involuntarios recibidos en GDS y reemitir el o los boletos.	La agencia no pierde el control de la reserva.
A <b>menos de 72 horas</b> de la salida del vuelo (operacional)	SKY entrega vuelo protector y revalida el o los boletos. Una vez finalizado este proceso, la agencia podrá tomar acción, en caso de disconformidad con la alternativa ofrecida.	- Si <b>SKY revalida</b> , la agencia no pierde el control de la reserva. Si <b>SKY reemite</b> , la agencia pierde el control de la reserva.

## 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 **L8 y YR** no permiten devolución
  - Los impuestos **PE, AR, DL, ZK, QN, O5, 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.
  - En caso de **no show** contactar a Soporte Agencia y solicitar el cambio de **status NOGO** a **OPEN (OK)** para solicitar devolución de tasas de embarque a través de su GDS, especificando el motivo de la devolución.
- 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
<b>Excepción Comercial</b>	Adjuntar correo con autorización de SKY	
<b>Waiver razones médicas</b>	Adjuntar correo con autorización de SKY	incluir en campo Reason for Refund <b>"W05"</b>
<b>Cambio involuntario</b>		incluir en campo Reason for Refund <b>"W04"</b>
<b>Duplicidad emisión TKT (DUPE)</b>	Adjuntar ambos boletos duplicados	Se considera DUPE mismo Pax, ruta y fecha. El N° de vuelo puede variar.
<b>Fallecimiento</b>	Adjuntar certificado de defunción pasajero o autorización SKY	incluir en campo Reason for Refund <b>"W05"</b>
<b>Retracto</b>	Adjuntar declaración simple del pasajero (Nombre/Apellido/ DNI del pasajero)	Incluir en campo "Reason for Refund" <b>"W06"</b> , 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
- La devolución será por la totalidad del boleto siempre y cuando el ticket esté vigente. Si el ticket pierde vigencia, posterior a los 12 meses de emisión, el pasajero deberá solicitar directamente a la agencia para la devolución de tasas.
  - La validez del boleto se considera 12 meses desde la fecha de emisión.

## 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 quien procese la devolución.
  - La comisión obtenida por la agencia será cobrada por SKY a través de la emisión de un ADM.
  - En ventana operacional, para devoluciones mixtas la agencia debe ingresar a través de BSP el boleto con estado "Exchange".

## Consultas relativas a 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

## CANALES DE ATENCIÓN AGENCIAS

Horario de atención Soporte Agencias: **08:00 a 23:00 horario local**

	<b>Argentina (B. Aires)</b>	54 11 2040 0777	
	<b>Argentina (Mendoza)</b>	54 261 461 2666	<a href="mailto:agenciasdeviajesar@skyairline.com">agenciasdeviajesar@skyairline.com</a>
	<b>Brasil (Sao Paulo)</b>	55 11 4949 0900	
	<b>Brasil (Río)</b>	55 21 3858 8200	<a href="mailto:suporte.brasil@skyairline.com">suporte.brasil@skyairline.com</a>
	<b>Chile</b>	56 2 2384 2991	<a href="mailto:contacto.agencias@skyairline.com">contacto.agencias@skyairline.com</a>
	<b>Colombia</b>	57 1 423 2227	<a href="mailto:agenciasdeviajesco@skyairline.com">agenciasdeviajesco@skyairline.com</a>
	<b>Perú</b>	51 01 391 3570	<a href="mailto:agenciasdeviajespe@skyairline.com">agenciasdeviajespe@skyairline.com</a>
	<b>USA</b>	1 786 405 0680	<a href="mailto:travelagenciesus@skyairline.com">travelagenciesus@skyairline.com</a>
	<b>Uruguay</b>	59 8 2400 4247	<a href="mailto:agencias.uy@skyairline.com">agencias.uy@skyairline.com</a>

Los correos de contacto del área de BSP SKY detallados en comunicado "**Devoluciones – Procesos devoluciones Directa e Indirecta**", **del 30 de junio del 2023, quedan automáticamente deshabilitados**, por lo que les solicitamos no derivar sus consultas a ninguna de las siguientes direcciones de correo:

**[revenuebsp@skyairline.com](mailto:revenuebsp@skyairline.com) (CL) [bspbue@skyairline.com](mailto:bspbue@skyairline.com) (AR) [bspcolombia@skyairline.com](mailto:bspcolombia@skyairline.com) (CO) [bspbrasil@skyairline.com](mailto:bspbrasil@skyairline.com) (BR) [bsplim@skyairline.com](mailto:bsplim@skyairline.com) (PE) y [devolucionesbsp@skyairline.com](mailto:devolucionesbsp@skyairline.com).**

Las solicitudes de **Grupos** deberán ser realizadas a través de los siguientes correos electrónicos, según país:

- **Chile:** [gruposform@skyairline.com](mailto:gruposform@skyairline.com)
- **Perú:** [grupospe@skyairline.com](mailto:grupospe@skyairline.com)
- **Argentina:** [gruposar@skyairline.com](mailto:gruposar@skyairline.com)

Para su adecuada gestión, cada solicitud debe contener la información detallada a continuación:

**a. Datos del solicitante:**

- Nombre
- Apellido
- Correo electrónico de contacto
- Número telefónico
- País

**b. Realiza su solicitud como:**

- Agencia de viajes (agregar nombre de la agencia y rut para facturar, según corresponda)
- Empresa (agregar nombre de la empresa y rut para facturar, según corresponda)
- Persona natural

**c. Datos de la reserva:**

Tipo de viaje	Ori-gen	Des-tino	Fe-cha ida	Fecha re-greso	Hora-rio	Canti-dad adultos	Canti-dad ni-ños	Canti-dad in-fantes	Tipo de tarifa
Ida									
Re-greso									

Nota: se recomienda verificar previamente los horarios de vuelo en nuestro sitio web [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com).

**d. Productos adicionales:**

Por ejemplo:

- Equipaje de mano
- Equipaje en bodega
- Equipaje especial
- Selección de asiento
- Mascota en cabina
- Mascota en bodega

**Plazos de respuesta**

Las cotizaciones se realizan en horario hábil, de lunes a viernes entre las 08:30 y 18:00 horas. Debido a esto, se debe tener en cuenta que:

- Se dará respuesta dentro de las siguientes 48 a 72 horas hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Si el cliente necesita cotizar más de un grupo, el plazo máximo de respuesta es de 7 días hábiles.

**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 **

<b>Anticipación de compra al día del vuelo</b>	<b>Detalle plazo anulación</b>
--	--------------------------------

Compra realizada entre 0 y 19 días antes del vuelo	No aplica
Compra realizada entre 20 y 179 días antes del vuelo	Hasta <b>48 horas</b> después de la compra
Compra se realiza con AP igual o superior a 180 días	Hasta <b>7 días</b> después de la compra

### Ruta domestica – 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 179 días antes del vuelo	Hasta <b>48 horas</b> después de la compra
Compra realizada con AP igual o superior 180 días	Hasta <b>7 días</b> después de la compra

### Mercado CO

Aplica para compras con vuelo de origen en Colombia. De forma reactiva, también se otorgará el retractor 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 <b>5 días hábiles</b> después de la compra

### Mercado UY

Aplica para compras con vuelo de origen en Uruguay. De forma reactiva, también se otorgará el retractor 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 <b>5 días hábiles</b> 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

- 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
<b>Tarifa Incorrecta</b>	Aplicación errónea de montos y Fare Basis	Diferencia Tarifaria + Cargo administrativo 12 USD+ 5 USD Fee
<b>Tasas, Penalidades y Recargos</b>	Aplicación errónea de códigos, montos de tasas y penalidades	Diferencia en tasas, penalidades y recargos + Cargo administrativo 12 USD+ 5 USD Fee
<b>Penalidades por Cambios incorrectos</b>	Cálculo erróneo de penalización, tarifas o tasas remitidas	Diferencia en tasas, penalidades y recargos + Cargo administrativo 12 USD+ 5 USD Fee
<b>Comisión Incorrecta</b>	Comisión cobrada excede lo establecido por el Mercado.	Diferencia en comisión + Cargo administrativo 12 USD+ 5 USD Fee <b>Mercado AR</b> posee convenios por agencia.
<b>Tour code Incorrecto</b>	Mal uso del campo y código entregado (sólo convenios)	Diferencia tarifa (si existe descuento aplicado) + Cargo administrativo 12 USD+ 5 USD Fee
<b>Devolución Incorrecta *</b>	Error del canal de solicitud (GDS o BSP) y monto reembolsado	Reembolso total + Cargo administrativo 12 USD+ 5 USD Fee
	Reembolsos ingresados por BSP que cumplan los requisitos para ser procesados a través de GDS	Cargo administrativo 12 USD+ 5 USD Fee
<b>Utilización de tarjetas de crédito Agencias**</b>	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 <b>Resolución IATA 890, sección 3,4.</b> <b>Excepción:</b> con previa y claramente autorizado por SKY.	2% sobre el valor pagado con tarjeta de crédito + Cargo administrativo 12 USD. <b>Colombia y Brasil</b> , 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, incluyendo 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:
  - a. Para cargos no relacionados con la compra de un producto, la indicación es gestionar el chargeback con el banco.
  - b. 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:
  - a. Para cargos no duplicados asociados a la compra de un producto, la indicación es gestionar el chargeback con el banco.
  - b. En caso de que este no pudiera solucionar, se solicitará respaldo de la gestión previa con el banco.

Para consultas relativas al **punto 4**, éstas deben ser canalizadas a través de los correos de Soporte Agencias, dependiendo de cada país.

## WAIVERS

En la siguiente tabla se encuentran los waivers autorizados para uso de agencias de viaje en caso de cambios, devoluciones o retracto:

MOTIVO	RESPALDOS	WAIVER
<b>Cambio involuntario</b>	-	Incluir en campo endoso (cambios) o reason for reafund (devoluciones) <b>"W04"</b>
<b>Razones médicas</b>	Adjuntar correo con autorización de SKY	Incluir en campo endoso (cambios) o reason for reafund (devoluciones) <b>"W05"</b>
<b>Fallecimiento</b>	Adjuntar certificado de defunción pasajero o autorización SKY	Incluir en campo endoso (cambios) o reason for reafund (devoluciones) <b>"W05"</b>
<b>Retracto</b>	Adjuntar declaración simple del pasajero (Nombre/Apellido/ DNI del pasajero)	Incluir en campo endoso (cambios) o reason for reafund (devoluciones) <b>"W06"</b> , mandatorio.
<b>Extravío de Documentos</b>	Adjuntar correo con autorización de SKY	Incluir en campo endoso (cambios) o reason for reafund (devoluciones) <b>"W07"</b>
<b>Corrección de Nombre</b>	-	Incluir en campo endoso: <b>"CORRECT NAME"</b>
<b>Cambio de Nombre</b>	Aplica sólo para mercado CL y PE por ley del consumidor	Incluir en campo endoso (Endosar o traspasar): <b>"ENDO"</b>

S>IY

