



MANUAL AGÊNCIAS DE VIAGEM

O MANUAL A SEGUIR DETALHA OS PROCEDIMENTOS E PROCESSOS APLICÁVEIS PARA EMISSÃO NOS GDS SABRE E AMADEUS

ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO: 11/11/2024



RESERVAS	3
NO SHOWS.....	4
PNR CLAIM	4
ANCILLARIES.....	5
REEMISSÕES	7
ALTERAÇÕES VOLUNTÁRIAS	7
WAIVER POR DOENÇA OU FALECIMENTO.....	8
PENALIDADES POR TARIFA E ROTAS.....	8
REEMISSÃO POR ALTERAÇÃO DE ROTA.....	9
REEMISSÃO COM ANCILLARIES INCLUÍDOS (EMD-A).....	10
REEMISSÃO POR ALTERAÇÃO DE NOME	10
Mercados	10
REEMISSÃO POR CORREÇÃO DE NOME.....	11
REEMISSÃO DE BILHETE COM CHECK IN REALIZADO.....	12
ALTERAÇÕES INVOLUNTÁRIAS	13
PROCESSOS.....	13
REEMBOLSOS DIRETOS E INDIRETOS	14
REEMBOLSOS MISTOS.....	15
CONSULTAS DE REEMBOLSOS	15
CANAIS DE ATENDIMENTO	15
DESISTÊNCIA	16
ROTAS INTERNACIONAIS (EXCETO    e ) – ROTAS DOMÉSTICAS	
	16
ROTAS DOMÉSTICAS  –  e 	16
Mercado CO 	16
Mercado UY 	16
POLÍTICA DE EMISSÃO DE ADM.....	17
CUSTO ADMINISTRATIVO	17
DISPUTAS	17
PENALIDADES DE ADM PARA AGÊNCIAS.....	18
PEDIDOS DE REEMBOLSO POR DESISTÊNCIA, COBRANÇA SEM EMISSÃO OU COBRANÇA EM DUPLICIDADE	18
WAIVERS.....	19

RESERVAS

Podem ser incluídos até **9 passageiros** individuais em uma reserva SKY. Reservas com 10 ou mais passageiros serão consideradas Grupos.

Os elementos obrigatórios numa reserva de agência para SKY são:



É importante que os elementos de contato **telefônico (celular)** e **e-mail** sejam incluídos na reserva:



SSR CTCE – Customer Contact Mobile Telephone



SSR CTCM – Customer Contact E-mail



SSR CTCM – Customer Contact Refused



Ley 21.398 estabelece que o transportador deverá exigir do passageiro, **diretamente ou por meio de seus agentes autorizados**, que forneça seus dados de contato, como **endereço, telefone e e-mail**, para informar sobre qualquer alteração no itinerário, por antecipação, atraso ou cancelamento do voo, através de comunicação escrita pelos meios mais rápidos possíveis, indicando a causa da alteração. Caso o passageiro negue a entrega desta informação, deverá deixar um registro da negativa na reserva.

Considerações:

- O elemento **NAME** deve refletir os detalhes do documento de viagem que o passageiro usará em sua viagem.
- Os passageiros **CHD** (02 a 14 anos menos 1 dia) e **INF** (0 a 02 anos menos 1 dia) devem ser devidamente identificados na reserva, com seu tipo de passageiro. Além disso, é obrigatório que esses passageiros portem os elementos **SSR CHLD** e **SSR INFT**.
- Os passageiros INF podem ser adicionados após a emissão, de acordo com o processo a seguir:
 - Gere uma nova reserva com um adulto (ADT) e o bebê (INF) viajando, incluindo o FOID e a data de nascimento (DOB) da criança.
 - Emita apenas o bilhete para o bebê (INF) e cancele a reserva criada.
 - Na reserva original, insira o número do bilhete, a DOB e o FOID do bebê (INF) por meio de uma mensagem OSI, como informativo.
 - Em caso de incidentes no processo do GDS, entre em contato com o Suporte para Agência para obter assistência com a entrada do passageiro bebê (INF).
 - As agências poderão combinar as famílias tarifárias na emissão, por exemplo, segmentos de ida na ZERO e retorno na PLUS. A aplicação é para todos os passageiros da reserva.
- As agências podem combinar as famílias tarifárias na emissão inicial, por exemplo, segmentos de ida na Zero e retorno na PLUS. A solicitação é para todos os passageiros da reserva.
- O elemento **FOID** (Formulário de Identificação) corresponde ao documento que o passageiro utilizará na sua viagem. Deve ser especificado o tipo (NI, PP, RG, etc.), país de emissão (CL, PE, AR, BR, etc.) e o número do documento. Este elemento é obrigatório para emissão de bilhetes SKY.
 - SSR FOID H2 HK1/NICL1234567890K
- Os **prazos** (TL) definidos pela SKY por classe tarifária, são os seguintes:
 - **3 horas:** U, A, X, Z, Q, N e M

- **12 horas:** T, R, L, B, S, H, V, K e Y.
- As classes tarifárias **O, G e E** ficarão visíveis no GDS, mas **não poderão ser vendidas**, pois são de uso exclusivo da Sky Airline. Ao tentar usar essas classes, o sistema gerará a seguinte mensagem:

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

- A agência deverá realizar a emissão dos passageiros, de acordo com seu tipo específico, ou seja, Adultos (ADT), Crianças (CHD) ou Bebês (INF). Os elementos SSR CHLD e SSR INFT são obrigatórios em todas as reservas que incluem este tipo de passageiro.
- A agência poderá cancelar ou voidar os bilhetes emitidos, **mas somente no mesmo dia da emissão até às 23h59.**
- O agente do Suporte para Agências poderá identificar uma reserva de agência da seguinte maneira:

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

- O bilhete é válido por 12 meses a partir da data de emissão.
- Para o gerenciamento de qualquer solicitação ao Suporte para Agências, uma nova solicitação deve ser criada; não gere uma solicitação se o caso já estiver encerrado.

NO SHOWS

Os trechos são independentes entre si, portanto em caso de No Show o passageiro poderá utilizar o próximo trecho sem problemas pois não será cancelado.

Considerações:

- O No Show será aplicado 25 horas após a saída do voo.
- O segmento No Show fará com que o cupom associado a ele permaneça no status **NOGO**.
- Caso o agente de viagens necessite processar o reembolso das taxas de embarque do(s) segmento(s) No Show, deverá entrar em contato com a área de Suporte para Agências SKY e solicitar a mudança do status **NOGO** para **OPEN**.
- Se o caso corresponder ao primeiro segmento No Show e os restantes ainda estejam pendentes de utilização, o agente de viagens deverá aguardar a utilização dos demais segmentos para então solicitar o reembolso das taxas do segmento No Show.
- O reembolso das taxas de embarque deverá ser solicitado através do respectivo GDS como reembolso direto (RD).

PNR CLAIM

O processo de PNR Claim ou transferência de uma reserva gerada pela SKY só pode ser feito por determinadas agências de viagem que trabalham com o sistema de distribuição Amadeus ou Sabre e que a SKY permite que elas o façam. A Claim é feita pela agência de viagens e não pelo agente da SKY, que apenas verifica se o OSI no PNR indica que a Claim foi feita.

Para que essas agências possam fazer uma Claim, as reservas devem atender às seguintes características:

- A reserva deve ser criada pela SKY
- A reserva deve ser confirmada
- A reserva deve conter o nome de pelo menos um passageiro
- O número de nomes deve ser o mesmo que o número de assentos no trecho.
- Não existe nenhum segmento voado na reserva

- A reserva deve conter o número identificador da agência (IATA), registrado no sistema da SKY.
- Não ter nenhuma reclamação feita por outra agência no passado.

O OSI a ser incluído pela agência de viagens deve conter o número IATA da agência e a data da solicitação. Exemplo: "OSI H2 REQ-CLAIM H2 999999999 10JUL".

ANCILLARIES

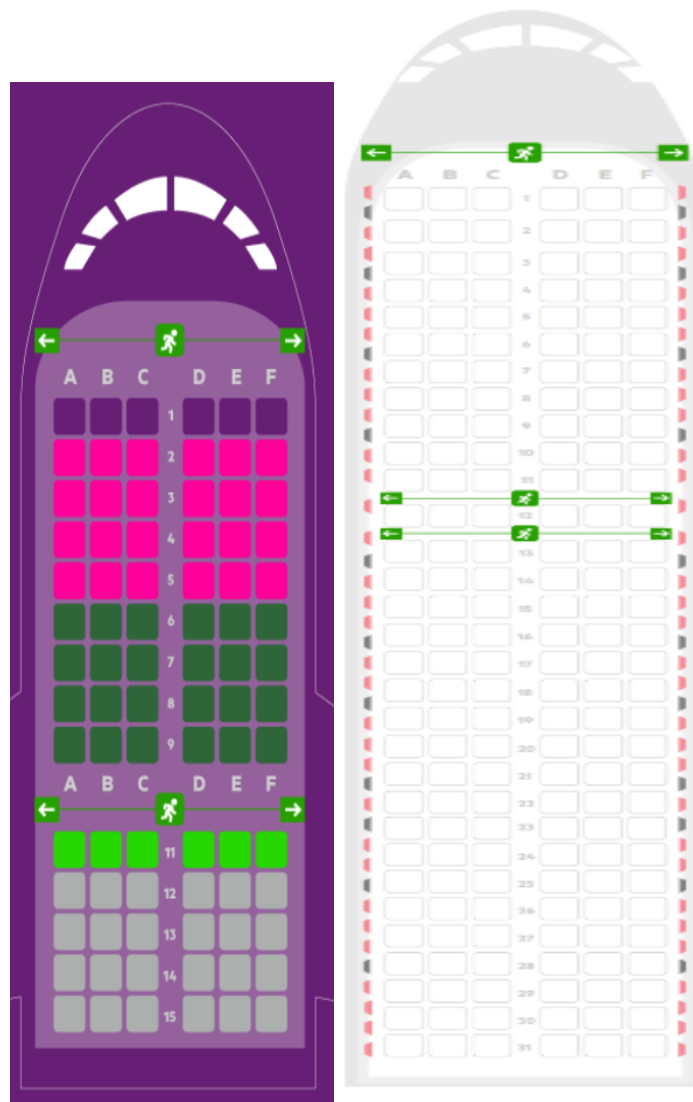
- As agências de viagens terão a opção de vender ancillaries SKY (assentos, bagagem de cabine e porão) através do seu GDS, Sabre e Amadeus, apenas **para venda inicial (IS)**, no mesmo dia da emissão do bilhete, e **pós-emissão (MMB)**, a partir do dia seguinte ao da emissão do bilhete. Essa opção não é liberada durante o processo de Check In (72 horas antes da partida do voo) e a compra deverá ser feita diretamente com a SKY.
- O prazo para emissão de EMD é de 12 horas. A não emissão dentro desse prazo resultará no cancelamento automático do serviço.
- Os passageiros da agência que precisam adquirir ancillaries também podem fazê-lo diretamente com a SKY, por meio de seus canais de atendimento ao cliente ou com a agência de viagens via Suporte da Agências.
- A venda destes produtos deverá ser refletida através de um EMD-A e na mesma placa do bilhete original (605).
- A venda de Ancillaries em itinerários operados pela H8 (rota LIMMIALIM) não pode ser comprada por meio do GDS e só pode ser feita diretamente com a SKY.
- Os ancillaries devem ser vendidos por OD (origem/destino), com exceção dos assentos, que devem ser vendidos por segmento.
- Os valores de cada serviço serão publicados de forma dinâmica no GDS
- Os serviços não permitem devoluções.
 - o **Exceções:** alterações involuntárias, alteração de nome, alteração de rota e desistência, conforme processo de cada caso, onde será gerado um novo EMD-A.

Acesse o documento a seguir para obter um guia passo a passo sobre como acessar os serviços auxiliares via GDS Sabre: [Documento ANC.](#)

	<p>BOLSA DE MÃO</p>	<p>O peso máximo permitido é de até 10 kg e suas dimensões máximas são 25 x 35 x 45 cm. Pode ser uma carteira, mochila ou qualquer elemento pessoal que cumpra com as especificações.</p>
	<p>BAGAGEM DE CABINE (MALA DE MÃO)</p>	<p>Uma peça de até 10 kg (25 x 35 x 55 cm) incluindo rodas, bolsos e alças.</p>
	<p>BAGAGEM DE PORÃO (MALA DESPACHADA)</p>	<p>Uma mala de até 23 kg e 158 cm lineares (somando a altura, largura e profundidade).</p>

Serviço	Cod. RFIC (Reason For Issuance Code)	Cod. RFISC (Reason For Issuance SubCode)
Assentos 1ra Fila	CH-K	0B5
Assentos Saída Rápida	CH-FC	0B5
Assentos Mais Na Frente	CH-O	0B5
Assentos Espaço Extra	CH-E	0B5
Assentos Standard	CH	0B5
Bagagem na Cabine (IS)	C	07X
Bagagem na Cabine(MMB)	C	07Y
Bagagem no Porão (IS)		0GO
Bagagem no Porão (2da IS)		0FA
Bagagem no Porão (3ra a 5ta IS)		0GP
Bagagem no Porão (1ra MMB)		0E8
Bagagem no Porão (2da MMB)		0FB
Bagagem no Porão (3ra a 5ta MMB)		0E9

MAPA DE ASSENTOS:



Mapa ref. 320 neo

Mapa ref. 321 neo

OUTROS SERVIÇOS

Os demais Serviços Especiais (**UMNR, AVIH, PETC, etc.**) que possuam um custo associado, deverão ser solicitados pelo agente de viagens ao Suporte para Agências, o passageiro poderá solicitar diretamente através dos canais de atendimento diretos da SKY.



Menor Desacompanhado



Bagagem Especial



PET na Cabine



PET no Porão

CADEIRA DE RODAS



O agente de viagens deverá solicitar mediante um **SSR** o serviço correspondente WCH (**WCHR, WCHS ou WCHC**), incluindo uma mensagem informando o motivo pelo qual se solicita o serviço. A solicitação deverá ser realizada em até 48 horas antes da saída do voo. A confirmação será automática.

Exemplos:

1S > 4WCHR/TEXTO LIVRE COM O MOTIVO-1.1

1A > SRWCHR-TEXTO LIVRE COM O MOTIVO

REEMISSÕES

ALTERAÇÕES VOLUNTÁRIAS

Produtos ou Serviços	ZERO	LIGHT	PLUS	FULL
Alteração de data ou voo	Pagamento de PNLTY + Diferença tarifária			Sem PNLTY + Diferença tarifária
Prazos	Até 24 horas após a saída do voo			
Bolsa de mão	1 x passageiro			
Bagagem de mão	Sujeito a compra	1 x passageiro	1 x passageiro	1 x passageiro
Bagagem no porão		Sujeito a compra	1 x passageiro	2 x passageiro
Assento	Standard e Aleatório ou sujeito a compra		Standard sem custo ou sujeito a compra	Preferencial e em qualquer localização
Reembolso	0% (somente taxas de embarque)			100% até 3 horas antes da partida do voo

Corresponde às modificações que se realizem em bilhetes já emitidos, dos quais se encontram as **mudanças de voo, data, rota o nome**.

WAIVER POR DOENÇA OU FALECIMENTO

Essas alternativas se aplicam em caso de doença ou morte do(s) passageiro(s) da reserva, membros da família do passageiro, acompanhantes que estejam viajando na mesma reserva ou que tenham a mesma data e rota de viagem.

Documentação necessária:

Para processar a solicitação, o agente de viagens deve enviar ao Suporte para Agências o atestado médico com prescrição de repouso durante o mesmo período de viagem ou atestado de óbito. No caso específico da COVID, deve ser apresentado um resultado positivo de PCR ou teste de antígeno. Uma vez obtida a autorização, o agente de viagens terá as seguintes opções.

Opções:

1. Mudança

Você pode solicitar uma alteração de nome e/ou data e/ou rota (mesmo país), sem penalidade, pagando apenas a diferença de tarifa, se houver.

O passageiro pode solicitar uma alteração de nome e/ou data e/ou rota (mesmo país), sem multa, pagando somente a diferença de tarifa, se houver. Ao reemitir o bilhete e dispensar a penalidade deverá ser inserido no campo Endosso **“W05”**, obrigatório.

Prazo para solicitação: até 24 horas após a partida do voo.

2. Reembolso

Você poderá solicitar o reembolso de 100% dos trechos não utilizados na mesma forma de pagamento, por meio do BSPLink, anexando um e-mail com autorização do Suporte para Agências incluindo no campo motivo do reembolso **“W05”**, obrigatório.

Prazo de solicitação: até 30 dias corridos, para casos de doença ou hospitalização, após a data original do voo para solicitar o reembolso e anexar a documentação necessária e até 3 meses corridos após a data do voo para casos de falecimento.

A agência de viagens deve seguir o procedimento de reemissão voluntária usando o endosso **“W05”**, obrigatório. O prazo é de até 24 horas após a partida do voo para fazer uma solicitação de alteração ou reembolso ao Suporte para Agências.

PENALIDADES POR TARIFA E ROTAS

Os encargos detalhados abaixo serão aplicados por **OD** (origem/destino) e **passageiro**.

TARIFA	DOMÉSTICO CHILE/PERU		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
------	----------	----------	----------	----------

No caso de POS e **DOM Peru**, a cobrança de reemissão está sujeita à lei do consumidor daquele país, que estabelece uma cobrança de **U\$15,00** por reserva completa, independentemente do número de trechos, a cobrança será por passageiro*, para solicitações com mais de 4 horas após a partida do voo, fazendo a reemissão manualmente, modificando o valor da máscara para os US\$15,00. Caso a solicitação seja feita dentro e até 4 horas após a partida do voo, a multa a ser cobrada será de acordo com a regulamentação da tarifa.

*Em reservas com 3 passageiros, será cobrado U\$15,00 por passageiro, totalizando U\$45,00.

Considerações:

- Em caso de modificações, deverão ser mantidas a(s) mesma(s) família(s) tarifária(s).
- Não são permitidas por regulamento mudanças nas famílias tarifárias. Ex: Se for emitido com tarifa ZERO, deverá ser alterado para tarifa ZERO.
- Não são permitidos saldos a favor nas reemissões.
- Se você tiver um ou mais segmentos usados (USED/FLOWN), a reemissão poderá ser histórica.
- As agências poderão **REVALIDAR** as passagens, apenas nos casos em que a alteração seja de data ou voo e a tarifa emitida permita alterações sem penalidade, ou seja, somente com tarifa FULL. Para os demais casos deverá ser processada a respectiva **REEMISSÃO**.
- Alterações em reservas de mais de 1 e até 9 passageiros deverá ser feito SPLIT do passageiro a ser modificado.
- A penalidade deve ser refletida através da **taxa YR**, que não é comissionável nem reembolsável.
- Reemissões feitas diretamente pela SKY gerarão controle automático do PNR, portanto alterações posteriores deverão ser sempre canalizadas através da companhia aérea.

REEMISSÃO POR ALTERAÇÃO DE ROTA

Permitido para alterações de rota de **Doméstico para Doméstico ou Internacional para Internacional**. Não está permitida a alteração de rotas Domésticas para Internacionais.

Exemplo:



- Deverá ser aplicada a tarifa vigente no dia da reemissão, mantendo-se a família tarifária.
- A reemissão deverá ser feita como **Exchange**.
- O bilhete original é utilizado como forma de pagamento de um novo bilhete (total por total).
- A multa a ser aplicada será a correspondente ao(s) segmento(s) a ser(em) modificado(s).

REEMISSÃO COM ANCILLARIES INCLUÍDOS (EMD-A)

Qualquer modificação realizada no bilhete gerará a dessincronização automática do EMD associado às vendas de Ancillaries, sendo necessário sincronizá-lo com o(s) novo(s) bilhete(s) e cupom(s) reemitido(s).

Considerações:

- Devem ser mantidos o passageiro, serviço e rota.
- A reassociação do EMD-A deverá ser realizada **no mesmo dia da reemissão do bilhete**.
- O agente de viagens deverá reemitir o bilhete normalmente e nas condições tarifárias.
- Caso o bilhete possua EMD-A associado, para aquisição de assentos, bagagem de mão ou bagagem despachada, o agente de viagens deverá reinserir o produto na reserva.
- Após a reinserção do produto ou ancillary, o agente de viagens deverá entrar em contato com o Suporte para Agências SKY e solicitar a reassociação do EMD-A ao novo bilhete gerado.
- Nos casos de reemissão por **mudança de rota, mudança de nome e mudança de assentos de categoria diferente** (primeira fila, saída rápida, saída de emergência ou mais na frente), o agente de viagens deverá emitir um novo EMD-A associado ao novo bilhete e posteriormente solicitar a devolução do EMD-A original através do BSPLink, incluindo no campo **Reason for Refund** o número do novo EMD-A emitido.

REEMISSÃO POR ALTERAÇÃO DE NOME

O agente de viagens poderá utilizar o bilhete de um passageiro e entregá-lo como forma de pagamento de outro, nas seguintes condições:

- Permitido até 24 horas antes da partida do voo e para alterações em bilhetes não utilizados.
- Válido apenas entre pessoas físicas.
- Aplica-se a todas as rotas operadas pela SKY.
- Deverá sempre ser gerada uma nova reserva para o novo passageiro.
- A reemissão deverá ser realizada como **exchange**, e toda a viagem deverá ser cotada novamente como um novo bilhete e com base na data da reemissão.
- A reemissão deverá ser feita com tarifa igual (valor) ou superior ao valor do bilhete original.
- Não é permitido utilizar mais de um bilhete como forma de pagamento.
- A multa de **20.000 CLP/30,00 USD** deverá ser cobrada através do código OD.
- As reemissões poderão ser auditadas, podendo ser gerada a respectiva ADM em caso de falha.

Mercados e

- Permitido até 24 horas antes da partida do voo CL e 4 horas PE.
- É permitida no máximo 1 transferência gratuita por semestre.
- Para isentar a penalidade é necessário inserir no campo Endosso "**ENDO**", obrigatório.
- Aplicável apenas para rotas domésticas CL e PE.
- A troca poderá ser feita entre o mesmo tipo de passageiro. No caso dos bilhetes de passageiros CHD, estes poderão ser transferidos para passageiros ADT.
- O passageiro deverá manifestar o desejo de transferir sua passagem para a agência de viagens, por meio de e-mail, que a agência deverá manter em caso de auditoria da Revenue Accounting SKY.
- Para as seguintes alterações de nome aplica-se a política normal associada ao produto (pagamento PNLTY), que tem um custo associado de 20.000 CLP/30,00 USD.
POS PE aplica IVA.

Considerações

- Os voos, a data, a classe, a rota e a tarifa devem permanecer inalterados.
- Se as mesmas classes originais não estiverem disponíveis quando a nova reserva for gerada, o agente de viagens poderá solicitar uma nova reserva do PNR original para o novo PNR por meio do Suporte para Agências.
- Depois que a transferência for feita, o agente de viagens deverá cancelar a reserva original e processar a reemissão no novo PNR. O agente de viagens deverá deixar documentada na nova reserva, através de mensagens OSI, a transferência do passageiro. Exemplo: **ENDO DE (NOME ORIGINAL DO PAX PARA (NOME DO NOVO PASSAGEIRO)).**
- Havendo Ancillary emitido pela agência (EMD-A), o mesmo deverá ser devolvido através do BSPLink e o agente de viagens deverá gerar um novo EMD-A para a nova reserva e passageiro.

REEMISSÃO POR CORREÇÃO DE NOME

A correção de nome visa corrigir possíveis erros na inserção de informações pessoais no momento da emissão do bilhete.

Aplica-se nos casos em que o agente de viagens ou passageiro inseriu incorretamente alguma de suas informações pessoais na reserva ou fez uma alteração legal de nome após a emissão do bilhete.

Difere do Endosso ou Transferência de Bilhete, pois na correção do nome se trata do mesmo passageiro original do titular do bilhete.

Condições para correção de nome

- Ao fazer uma correção de nome, as seguintes condições devem ser levadas em consideração:
- Somente é permitida uma correção de nome por ticket.
- Permite a correção de apenas um destes campos de dados: nome, sobrenome ou documento de identificação, sem limitação de caracteres.
- Se o passageiro desejar modificar dois ou mais dos elementos acima mencionados, aplicar-se-á o procedimento de Endosso comercial ou produto de Mudança de Nome, conforme o caso.
- Aplica-se a passagens SKY não utilizadas (com viagem não iniciada).
- Correções de nomes são permitidas até 24 horas antes do voo.
- O agente de viagens deverá necessariamente inserir uma mensagem OSI na reserva original, especificando a correção que fez, por ex. "O sobrenome Relles foi corrigido para Reyes."
- O agente de viagens deverá gerar uma nova reserva, com os dados corretos do passageiro.
- Nos casos em que as mesmas classes não estejam disponíveis, poderá reservar na classe mais baixa disponível.
- Caso não haja disponibilidade na mesma classe, o agente de viagens deverá entrar em contato com o Suporte para Agências e solicitar a transferência de classe para a nova reserva, que deverá ser gerada para qualquer data futura, mantendo para este processo a reserva original ativa e não cancelada.
- A reemissão será realizada "manualmente", sem multa ou diferença tarifária (no ADC), mantendo a base tarifária original e entregando o bilhete original como forma de pagamento (FP).
- O endosso que deve ser utilizado é "CORRECT NAME", obrigatório. A falta do endosso gerará a emissão de ADM para a agência.
- A correção do nome não deve implicar mudança de passageiro, ou seja, o mesmo

- passageiro da reserva original deverá ser o que viaja.
- Dependendo do tipo de correção, poderão ser exigidos documentos comprovativos, de acordo com o procedimento estabelecido.
- Para reservas onde haja mais de um passageiro, somente o passageiro que necessita de correção de nome deverá ser separado (dividir a reserva) antes de iniciar o processo de correção.
- Caso exista um EMD-A (mala de porão, bagagem de mão ou assentos) associado ao bilhete original, um novo EMD-A deverá ser emitido e o original deverá ser enviado para devolução via BSPLink, informando "CORRECT NAME" no motivo da solicitação. campo reembolso".

Tipos de correção	Exemplo	Requer documentação
Erros ortográficos ou de digitação	GONZALES por GONZÁLEZ	Não
Nome ou sobrenome invertido	JOSE LUIS FERNÁNDEZ por LUIS JOSE FERNANDEZ, PEREZ JUAN por JUAN PEREZ	Não
Omissão de nome, sobrenome ou número de documento	PABLO SILA por PABLO SILVA, JUAN PEREZ por JUAN PEREZ COTAPOS	Não
Alteração do documento de viagem	O passageiro deseja viajar com passaporte em vez de RG (ou equivalente, dependendo do país) ou vice-versa.	Não

*Estes exemplos são meramente ilustrativos, podendo ser efetuadas gratuitamente correções de natureza semelhante desde que respeitadas as condições acima especificadas e não impliquem mudança de passageiro, ou seja, não se trate de transferência do bilhete para outra pessoa viajar.

Condições para mudança legal de nome

Este cenário ocorre quando por algum motivo legal os dados pessoais do passageiro original da reserva são modificados no seu documento de identidade.

- Aplica-se a situações como adoção, mudança de nome e/ou sobrenome por via administrativa ou judicial e mudança de gênero, entre outras.
- O agente de viagens deverá encaminhar a solicitação através do Suporte para Agências e anexar os dois documentos oficiais de identidade (antigo e novo) que comprovem sua identidade (passaporte, RG, DNI, etc.) e a resolução judicial, se for o caso.
- Após o envio da documentação comprovativa, nestes casos poderão ser modificados mais de um dos campos mencionados na reserva (nome, apelido, título de cortesia e número do documento de identificação).
- Correções são permitidas até 24 horas antes do voo.
- Um OSI deve ser inserido na reserva especificando que uma alteração legal de nome foi feita
- A reemissão será realizada pela SKY, o que gerará a perda do controle do PNR e qualquer modificação posterior deverá ser canalizada com a companhia aérea.

REEMISSÃO DE BILHETE COM CHECK IN REALIZADO

Caso a agência de viagens deseje realizar alterações no itinerário e o cupom a ser reemitido estiver no status Check In (CKIN), deverá entrar em contato com o Suporte para Agências SKY e solicitar o cancelamento do Check In do passageiro.

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				

ALTERAÇÕES INVOLUNTÁRIAS

São consideradas alterações involuntárias os seguintes tipos de ocorrências:

- 1. Adiantamento:** a partir de **15 minutos** do horário original do voo
- 2. Atraso:** a partir de **30 minutos** do horário original do voo
- 3. Cancelamentos de voos ou rotas**

A validade dos bilhetes é:

- Bilhetes totalmente não utilizados ou parcialmente utilizados: 12 meses a partir da data de emissão do bilhete.

As alternativas de proteção disponíveis para alterações involuntárias são as seguintes:

1. Alteração de data ou voo sem multa ou diferença tarifária, para viajar dentro da validade do bilhete
2. Reembolso total para a forma de pagamento original

O agente de viagens poderá optar por uma das alternativas oferecidas acima e sem opção de desistência.

PROCESSOS

ALTERAÇÕES

- Alterações devido a SC.
- A agência de viagens receberá a MUDANÇA DE HORÁRIO via fila em seu GDS e para o e-mail cadastrado na reserva
- A agência deve confirmar o novo voo de proteção, se aceito, (status UN/TK para HK)
- No caso de desacordo com a proteção proposta, o agente de viagens procurará um novo voo de proteção na classe original e reemitirá o bilhete como histórico e manual. Caso não tenha a mesma classe disponível, o agente de viagens poderá optar pela classe mais baixa disponível e reemitir o manual, mantendo a base tarifária original e a construção tarifária.
- Dada a existência do EMD-A associado ao bilhete, a agência deverá entrar em contato com o Suporte para Agências para realizar a reassociação do EMD-A, a mesma deverá ser realizada no mesmo dia da reemissão.
- A reemissão poderá ser feita sem multa ou diferença de taxa, mediante identificação de Alteração Involuntária.
- A reemissão por data ou alteração de voo deverá ser feita conforme histórico e manual, eliminando o item PNLTY da máscara
- O **endosso** que deve ser utilizado, **obrigatoriamente**, para este tipo de cenários é **"W04"**. A não utilização do endosso será motivo para emissão de ADM para a agência.
- Esta modificação pode ser gerenciada dentro da validade do bilhete.
- Poderá ser solicitada alteração de data sem custo adicional, para voar até 12 meses após a data original do seu voo. Esta modificação pode ser gerenciada até 24 horas após a saída do voo.

Considerações:

Período de alteração	Ação tomada	Controle de reserva
Mais de 72 horas antes a partida do voo (comercial)	A agência deverá tomar providências sobre alterações involuntárias recebidas no GDS e reemitir o(s) bilhete(s).	A agência não perde o controle da reserva.
Menos de 72 horas antes da partida do voo (operacional)	A SKY entrega a proteção e revalida o(s) bilhete(s). Concluído esse processo, a agência poderá tomar providências em caso de desacordo com a alternativa oferecida.	- Se a SKY revalidar a agência não perde o controle da reserva. - Se a SKY reemitir , a agência perde o controle da reserva.

REEMBOLSOS DIRETOS E INDIRETOS

a) Os agentes de viagens poderão processar reembolsos **diretos (RD)** através do seu respectivo GDS, apenas para os casos que correspondam a **reembolsos de impostos ou taxas** (regra tarifária).

- Os impostos **L8 e YR** não permitem reembolsos
- Os impostos **PE, AR, DL, ZK, QN, O5, Q1, S5, UY, MX, XO e DO** dependerão da regra tarifária se permitirá ou não reembolso.
- **Exceção:** em caso de incidentes durante o processo, poderá ser solicitado via BSP, incluindo print de tela com erro apresentado.
- Em caso de não comparecimento, entre em contato com o Suporte para Agências e solicite a mudança do status **NOGO** para **OPEN (OK)** para solicitar o reembolso das taxas de embarque através do seu GDS, especificando o motivo da devolução.

b) Os agentes de viagens poderão enviar solicitações de reembolso **total (RI)** via BSPLINK, **detalhando tarifas e impostos**, pelos seguintes motivos:

MOTIVO	DOCUMENTO DE SUPORTE	OBSERVAÇÕES
Exceção Comercial	Anexar e-mail de autorização da SKY	
Waiver razões médicas	Anexar e-mail de autorização da SKY	incluir no campo "Reason for Refund" "W05"
Alteração involuntária		incluir no campo "Reason for Refund" "W04"
Duplicidade de emissão de TKT (DUPE)	Anexar ambos os bilhetes duplicados	Se considera DUPE mesmo pax, rota e data. O N° do voo pode variar.
Falecimento	Anexar certidão de óbito do passageiro ou autorização da SKY	incluir no campo "Reason for Refund" "W05"
Desistência	Anexar declaração do passageiro (Nome/Sobrenome/ RG do passageiro)	Incluir no campo "Reason for Refund" "W06" , obrigatório.

a) Para todos os casos pertinentes, uma Nota de Crédito (devido a exigências fiscais locais) deverá ser incluída na solicitação do BSP.

b) Em caso de **NÃO** cumprimento dos pontos indicados, a solicitação será indeferida e as respectivas cobranças mais a multa pelo descumprimento da regulamentação serão geradas através de ADM.

- O reembolso será para o bilhete inteiro, desde que o bilhete seja válido. Caso o bilhete perca a validade após 12 meses da emissão, o passageiro deverá solicitar diretamente à agência o reembolso das taxas.
- A validade do bilhete é considerada 12 meses a partir da data de emissão

REEMBOLSOS MISTOS

- Poderão existir casos em que o processo de reembolso, se aplicável, tenha de ser gerido tanto através da agência de viagens como da SKY, que detalhamos abaixo:
- Bilhete emitido por agência e EMD-A (ancillary) emitido pela SKY: a agência de viagens processará o reembolso do bilhete e a SKY processará o reembolso do EMD.
- Bilhete emitido através de agência, mas modificado pela SKY: como a SKY terá o controle do bilhete, a SKY processará a devolução.
 - A comissão obtida pela agência será cobrada pela SKY através da emissão de ADM.
 - No período operacional, para devoluções mistas a agência deverá inserir o ticket com status "Exchange" através do BSP.

CONSULTAS DE REEMBOLSOS

O agente de viagens deverá sempre verificar o status de seus reembolsos diretamente através do BSPLink, antes de encaminhar qualquer dúvida através do Suporte para Agências SKY.

- O agente de viagens poderá canalizar suas dúvidas sobre reembolsos através dos Canais de Atendimento às Agências de seu país, detalhados a seguir.
- As consultas podem ser realizadas via e-mail ou telefone
- Os tipos de consultas que podem ser feitas são:
 - Status do reembolso: se está inserido, pendente ou processado. Valide diretamente no BSPLink, antes de gerar consulta
 - Motivo da rejeição: saiba o motivo pelo qual o seu pedido de reembolso foi rejeitado. Valide diretamente no BSPLink, antes de gerar a consulta.
 - Comprovante de pagamento de reembolsos diretos (RD) e indiretos (RI): obtenha cópia das cartas de cancelamento já processadas.
- O prazo de resposta a estas consultas será de 6 dias úteis ou o mais breve possível.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Disponível entre 8h e 23h, horário 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
Colômbia: (57 1) 423 2227
Peru: (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
Colômbia: agenciasdeviajesco@skyairline.com
Peru: agenciasdeviajespe@skyairline.com
USA: travelagenciasus@skyairline.com
Uruguay: agencias.uy@skyairline.com

Os e-mails de contato da área BSP SKY detalhados no comunicado "Devoluções – Processos de Devoluções Diretas e Indiretas", datado de 30 de junho de 2023, ficam automaticamente desativados, portanto solicitamos que não encaminhe suas dúvidas para nenhum dos seguintes endereços de e-mail:

Revenuebsp@skyairline.com (CL) bspbue@skyairline.com (AR) bspcolombia@skyairline.com (CO) bspbrasil@skyairline.com (BR) bsplim@skyairline.com (PE) e devolucionesbsp@skyairline.com.

DESISTÊNCIA

O passageiro terá o direito de rescindir unilateralmente o contrato de transporte aéreo e receber o reembolso integral do que foi pago, sem penalidade, nas seguintes condições:

Aplica-se a todos os POS e rotas operadas pela SKY (nacionais e internacionais).

ROTAS INTERNACIONAIS (EXCETO e) – ROTAS DOMÉSTICAS

Antecipação da compra para o dia do voo	Detalhe prazo de desistência
Compra realizada entre 0 e 19 dias antes do voo	Não se aplica
Compra realizada entre 20 e 179 dias antes do voo	Até 48 horas após a compra
Compra realizada com AP mais de 180 dias	Até 7 dias após a compra

ROTAS DOMÉSTICAS – e

Antecipação da compra para o dia do voo	Detalhe prazo de desistência
Compra realizada entre 0 e 6 dias antes do voo	Não se aplica
Compra realizada entre 7 e 180 dias antes do voo	Até 48 horas após a compra
Compra realizada com AP mais de 180 dias	Até 7 dias após a compra

Antecipação da compra para o dia do voo	Detalhe prazo de desistência
Compra realizada entre 0 e 5 dias antes do voo	Não se aplica
Compra com 6 ou mais dias de antecipação ao voo	Até 5 dias úteis depois da compra

Mercado CO

Aplica-se a compras com voo de origem na Colômbia. Reativamente, a desistência também será concedida quando um passageiro de nacionalidade ou residência colombiana solicitar, independentemente dos trechos da viagem.

Mercado UY

Aplica-se a compras de voo com origem no Uruguai. Reativamente, a desistência também será concedida quando um passageiro de nacionalidade ou residência uruguaia solicitar, independentemente dos trechos da viagem.

Antecipação da compra para o dia do voo	Detalhe prazo de desistência
Não se aplica esta condição	Desistência até 5 dias úteis após a compra

Solicitar o reembolso via BSPLINK (RI) ou ARC (EUA) para reembolso total (inclui taxas e impostos) pelo seguinte motivo: **“W06”**

Considerações:

- O agente de viagens deverá anexar uma declaração simples do passageiro, confirmando a sua vontade de cancelar o seu bilhete (incluir nome/sobrenome/RG do passageiro). Exemplo: Eu, (nome/sobrenome do passageiro), com RG XX, confirmo minha disposição em solicitar o cancelamento do bilhete, com número de reserva XXXXXX, com data de compra XX/XX/XX.
- Para solicitar a devolução de serviços adicionais (EMD-A) associados à reserva e adquiridos diretamente com a SKY, solicite através do e-mail ao Suporte para Agências SKY.
- A SKY processará a devolução pela mesma forma de pagamento, no prazo de 10 dias a partir da data de entrada da solicitação, possuindo os dados da devolução, que poderão estar refletidos no extrato da conta em prazo maior, dependendo do banco e país.

POLÍTICA DE EMISSÃO DE ADM

- SKY AIRLINE é regida pelas resoluções IATA 850m e 890 para emissão de ADMs.
- A cobrança de ADMs será aplicada em caso de qualquer tipo de irregularidade, descumprimento ou erro relacionado às regras tarifárias, políticas de reservas, emissão, reemissão, reembolso, cálculo de impostos, liquidação de vendas, comissões, impostos e multas.
- SKY AIRLINE poderá incluir encargos administrativos associados à emissão da ADM ou ao tipo de irregularidade. Esta taxa não é reembolsável.
- O valor mínimo de ADM estabelecido pela SKY AIRLINE é de 5 USD ou seu equivalente em moeda local, podendo ser modificado caso sejam detectadas irregularidades frequentes.
- A taxa de câmbio utilizada para a ADM corresponderá ao dia de emissão desta.

CUSTO ADMINISTRATIVO

- A taxa administrativa aplicada é de 12 USD por emissão.
- A taxa administrativa não é reembolsável, a menos que a contestação da agência seja aceita por erro imputável a SKY AIRLINE.
- A taxa administrativa poderá ser identificada dentro da ADM pelo código TX.
- As omissões de informações na emissão de Bilhetes que consequentemente gerem ADMs, serão afetadas pela cobrança administrativa, ainda que o valor da irregularidade seja posteriormente contestado. Portanto, mesmo que a ADM seja revertida, a cobrança da taxa administrativa continuará.

DISPUTAS

O processo de disputa da ADM deve considerar o seguinte:

- Disputas e recursos serão feitos através do único canal aberto que a empresa dispõe, que atualmente é o BSP LINK (onde esta funcionalidade está habilitada)
- Caso a ADM ainda não tenha sido faturada, a agência poderá buscar a ADM pelo número e dentro das opções aparecerá "Disputa".
- Caso a ADM já tenha sido faturada, é necessário fazer a contestação através da opção PBD (Post Billing Disputes).
- Os prazos associados as disputas são os indicados nas resoluções da IATA acima mencionadas e estão resumidos abaixo:

SLA Disputa/Resposta	Pre-Billing	Post-Billing
Agência de Viagens	14 dias pós emissão ADM	12 meses pós emissão ADM
Cia. Aérea	60 dias pós disputa	30 dias pós disputa

As disputas devem incorporar toda a documentação necessária para a análise do caso.

SKY AIRLINE reserva-se o direito de retirar a autorização de emissão em caso de recusa no pagamento das ADMs incluídas na liquidação correspondente.

PENALIDADES DE ADM PARA AGÊNCIAS

As ADMs geradas pelo descumprimento das regras tarifárias são convertidas em valores que equivalem à diferença entre a tarifa emitida e a tarifa publicada aplicável na data de emissão, para a classe de reserva emitida ou para a classe aplicável imediatamente superior. Estas irregularidades incluem:

Conceito	Características	Aplicação ADM
Tarifa Incorreta	Aplicação incorreta de valores e Fare Basis	Diferença Tarifária + Taxa administrativa 12 USD + 5 USD Fee
Taxas, Penalidades e Sobretaxas	Aplicação incorreta de códigos, valores de taxas e penalidades	Diferença de taxas, penalidades e sobretaxas + Taxa administrativa 12 USD + 5 USD Fee
Penalidades por Alterações Incorretas	Cálculo incorreto de penalização, tarifas ou taxas remitidas	Diferença de taxas, penalidades e sobretaxas + Taxa administrativa 12 USD + 5 USD Fee
Comissão Incorreta	Comissão cobrada excede o estabelecido pelo Mercado.	Diferença na comissão + Taxa administrativa 12 USD + 5 USD Fee Mercado AR possui convênios por agência.
Tour Code Incorreto	Mal uso do campo e código entregue (somente convênios)	Diferença de tarifa (caso exista desconto aplicado) + Taxa administrativa 12 USD + 5 USD Fee
Reembolso Incorreto *	Erro de canal de solicitação (GDS o BSP) e valor reembolsado	Reembolso total + Taxa administrativa 12 USD + 5 USD Fee
	Reembolsos ingressados por BSP que cumpram os requisitos para serem processados através de GDS	Taxa administrativa 12 USD + 5 USD Fee
Utilização Cartões de Crédito de Agências**	Utilização de cartão de crédito da agência de viagens, filiais, empregados, executivos da agência, etc., em lugar da selecionada pelo passageiro no momento da compra, de acordo com a Resolução IATA 890, sessão 3,4. Exceção: com prévia e claramente autorizado por SKY.	2% sobre o valor pago com o cartão de crédito + Taxa administrativa 12 USD. Colômbia e Brasil , por legislação de cada país, ficam isentos desta cobrança.

*De acordo com o comunicado datado de 30 de junho de 2023

** "Resolução IATA 890, seção 3.4 Esta Resolução concede autorização para aceitar apenas um cartão de cliente quando o contrato de aceitação de cartão comercial do Membro/Companhia Aérea for utilizado para recebimento de pagamento pela venda de transporte aéreo de passageiros e serviços auxiliares. O Agente não poderá aceitar qualquer outro cartão ou método de pagamento que utilize o contrato de aceitação de cartão do Membro/Companhia Aérea, incluindo qualquer cartão emitido em nome do Agente ou de uma pessoa autorizada a agir em nome do Agente, exceto que tenha sido especificamente autorizado pelo referido Membro/Companhia Aérea. O Agente será total e exclusivamente responsável por qualquer violação deste Parágrafo 3.4 em relação ao Membro/Companhia Aérea em questão."

PEDIDOS DE REEMBOLSO POR DESISTÊNCIA, COBRANÇA SEM EMISSÃO OU COBRANÇA EM DUPLICIDADE

- O prazo máximo para recebimento destes casos será de 3 meses, a partir da data da cobrança. As reivindicações subsequentes não serão processadas.
- O fluxo do processo é detalhado a seguir:
- **Desistências:** Casos em que a agência altera o status para VOID mas a cobrança não é cancelada no cartão do passageiro:
 - o O status do bilhete e a data de cancelamento serão validados.
 - o Se tiver sido cancelada corretamente, a transação será verificada na plataforma de pagamento e será paga se for o caso.
 - o Caso não seja possível cancelar, será emitido ACM.
- **Cobrança sem emissão:** cobranças no cartão do passageiro que não estejam associadas a nenhum produto SKY:
 - o Para cobranças não relacionadas a uma compra de algum produto SKY, a indicação é solicitar o estorno junto ao banco.
 - o Caso não seja possível resolver, será solicitado apoio da gestão anterior do banco.
- **Cobrança duplicada:** Cobranças duplicadas para uma mesma transação:
 - o Para cobranças duplicadas associadas a uma compra de um produto, a indicação é administrar o estorno junto ao banco.
 - o Caso não seja possível resolver, será solicitado apoio da gestão anterior do banco.

Para dúvidas relacionadas com o ponto 4, estas deverão ser canalizadas através dos emails de Suporte para Agências, dependendo de cada país.

WAIVERS

A tabela a seguir contém as dispensas autorizadas para utilização pelas agências de viagens em caso de alterações, devoluções ou desistências:

RAZÃO	BACKUPS	WAIVER
Alterações involuntárias	-	Incluir “W04” no campo endosso (alterações) ou reason for refund (devoluções).
Razões médicas	Anexar e-mail com autorização SKY	Incluir “W05” no campo endosso (alterações) ou reason for refund (devoluções).
Falecimento	Anexe a certidão de óbito do passageiro ou autorização SKY	Incluir “W05” no campo endosso (alterações) ou reason for refund (devoluções).
Desistência	Anexar declaração simples do passageiro (Nome/Apelido/DNI do passageiro)	Incluir “W06” no campo endosso (alterações) ou reason for refund (devoluções).
Perda de Documentos	Anexar e-mail com autorização SKY	Incluir “W07” no campo endosso (alterações) ou reason for refund (devoluções).
Correção de nome	-	Incluir “CORRECT NAME” no campo endosso

Alteração de Nome	Aplica-se apenas aos mercados CL e PE devido à legislação do consumidor	Incluir “ ENDO ” no campo endosso (endossar ou transferir)
--------------------------	---	---



