

## Matriz de servicios

“Por causas imputables a SKY”

**Si tu vuelo se retrasa o se cancela por causas imputables a SKY tienes derecho a:**

1. Ser informado del retraso, por el medio más expedito posible (SMS o email). En esa comunicación, te indicaremos la causa del retraso.
2. Ser embarcado en el siguiente vuelo que SKY tenga disponible, o en un transporte alternativo (bus, tren o transfer).
3. Recibir las siguientes prestaciones asistenciales:
  - a. Una llamada telefónica o acceso a internet, si el retraso es superior a una hora.
  - b. Comida y refrigerio (snack) ( $\$ \geq 0,5$  UF), si te encuentras en el aeropuerto, y si el retraso es igual o superior a dos horas. Te entregaremos un nuevo snack cada tres horas adicionales de espera.
  - c. Alojamiento, si no resides en el lugar en el que se encuentra el aeropuerto de salida, y tienes que pasar ahí una noche para embarcar al día siguiente (después de las 06:00 AM).
  - d. Movilización, desde-hacia el aeropuerto, al lugar de residencia o de alojamiento.
4. Solicitar el reembolso del pasaje, si el retraso es superior a tres horas, y prefieres no viajar.

El detalle de estos derechos y sus respectivas restricciones, los puedes consultar [acá](#).

Además, como parte del programa de “Protección al Pasajero SKY”, si tu vuelo se retrasa, te ofrecemos la posibilidad de solicitar el cambio de vuelo (sin penalidad) o la devolución del 100% del pasaje (incluyendo las tasas de embarque).

Por último, puedes contactar a nuestro servicio de atención a clientes [acá](#), y contarnos si has perdido un vuelo de conexión, si has tenido alguna dificultad o has sufrido un daño por el que requieras ser indemnizado.

## Matriz de servicios Chile

“Por causas que no sean imputables a SKY”

Si tu vuelo se retrasa o se cancela por causas que no sean imputables a SKY tienes derecho a:

1. Ser informado del retraso, por el medio más expedito posible (SMS o email). En esa comunicación, te indicaremos la causa del retraso.
2. Ser embarcado en el siguiente vuelo que SKY tenga disponible, o en un transporte alternativo (bus, tren o transfer).
3. Solicitar el reembolso del pasaje, si el retraso es superior a tres horas.

El detalle de estos derechos y sus respectivas restricciones, los puedes consultar [acá](#).

Además, y como parte del programa de “Protección al Pasajero SKY”, si tu vuelo se retrasa, te ofrecemos la posibilidad de solicitar el cambio de vuelo (sin penalidad) o la devolución del 100% del pasaje (incluyendo las tasas de embarque).

Por último, puedes contactar a nuestro servicio de atención a clientes [acá](#), y contarnos si has perdido un vuelo de conexión, si has tenido alguna dificultad o has sufrido un daño por el que requieras ser indemnizado.

## Como pasajero tienes derecho a:

- 1 Recibir un trato correcto y respetuoso por parte de la tripulación de SKY de cualquiera de nuestros representantes.
- 2 A no ser discriminado arbitrariamente.
- 3 Recibir información oportuna sobre cualquier cambio en el itinerario de tu vuelo.
- 4 Modificar la fecha de tu vuelo o solicitar la devolución del monto pagado si, por enfermedad u hospitalización, no puedes volar.
- 5 Solicitar, sin costo, un cambio de asiento si tienes movilidad reducida; y a recibir asistencia durante el embarque, vuelo y desembarque.
- 6 A transportar en cabina, sin costo, concentradores de oxígeno, máquinas de diálisis, muletas, o prótesis.
- 7 Llevar, sin costo, un coche hasta la puerta del avión, si viajas con un niño menor de 2 años.
- 8 Viajar, sin costo, en la cabina del avión, con un perro guía o de asistencia si así lo requieres.
- 9 A que tu equipaje de cabina y bodega, sea manipulado de manera cuidadosa.
- 10 A una serie de prestaciones y servicios, en caso de que tu vuelo se retrase o cancele, según la matriz de servicios publicada más arriba.
- 11 Contactar a nuestro servicio de atención al cliente, en caso de que tengas un reclamo y/o a acudir ante el tribunal competente.

## Y también tienes deberes:

- 1 Tratar de manera correcta y respetuosa a los tripulantes y representantes de SKY, y a todas las personas a bordo del avión.
- 2 No discriminar al personal de SKY ni a otras personas.
- 3 Presentarte en el aeropuerto con antelación, y en el horario del check-in y embarque. Contar con tu documento de identidad vigente y en buen estado.
- 4 Respetar a la tripulación y obedecer sus instrucciones
- 5 Ocupar el asiento que tienes asignado.
- 6 Seguir el orden de la fila de embarque. No golpear ni empujar.
- 7 Recoger tu basura del avión y entregarla a la tripulación cuando pasen retirándola, o botarla en un basurero dentro o fuera del avión.
- 8 No obstruir el pasillo cuando los tripulantes estén circulando; colaborar con la fluidez del embarque y desembarque.
- 9 Cuidar el avión; no dañar baños, mesas plegables, asientos, etc.
- 10 Respetar el tamaño de tu maleta y/o bolso de mano. Cuidar tus objetos personales y de valor.