



Matriz de servicios y derechos del pasajero

Si tu vuelo se atrasa o cancela, esto es lo que te corresponde según la causa de la afectación.

CON RESPONSABILIDAD DE SKY

Si tu vuelo se atrasa o cancela **por causas atribuibles a SKY**, tienes derecho a lo siguiente:

1 Notificación oportuna

Te avisamos por el medio más expedito posible, indicando el motivo de la afectación.

2 Tú eliges

Viajar en el próximo vuelo disponible, cambiar tu vuelo sin costo o pedir la devolución total, incluidas las tasas.

3 Comunicación

Si la demora supera 1 hora, puedes solicitar acceso a una llamada telefónica o a internet.

Además, según cuánto dure la demora, tienes derecho a lo siguiente:

Beneficio	2 H – 4 H	4 H – 6 H	+6 H o cancelación
Voucher de alimentación 0,5 UF ó 19 USD	✓	✓	✓
Llamada telefónica	✓	✓	✓
Transporte desde y hacia el aeropuerto	—	✓	✓
Hospedaje*	—	—	✓

✓ Beneficio incluido en este tramo | — No aplica en este tramo

Hospedaje*

Si te deniegan el embarque en una ciudad de conexión, no vives en ella y el nuevo vuelo disponible sale al día siguiente, tendrás derecho a alojamiento cuando sea necesario pernoctar entre las 00:00 y las 06:00 horas.

Indemnización

Si tu vuelo se ve afectado por una situación atribuible a SKY, tendrás derecho a una indemnización de acuerdo con la normativa vigente. En vuelos internacionales aplica el Convenio de Montreal de 1999 y en vuelos nacionales el Código Aeronáutico de Chile. Para más información, revisa tu Contrato de Transporte.

Reembolso de gastos

Si excepcionalmente no podemos entregarte alguno de los servicios de asistencia que correspondan, podrás solicitar el reembolso de gastos de alojamiento, alimentación y traslados (cuando aplique) escribiendo a **servicio.clientes@skyairline.com**. No se reembolsarán gastos por bebidas alcohólicas, minibar, lavandería u otros consumos adicionales.

Importante que sepas:
Los servicios asociados a retrasos estarán disponibles solo para los pasajeros que se encuentren en el aeropuerto el día de su vuelo.

SIN RESPONSABILIDAD DE SKY

Si tu vuelo se atrasa o cancela **por causas externas o no atribuibles a SKY** (por ejemplo, eventos climáticos, fuerza mayor u otras situaciones fuera de nuestro control), tienes derecho a lo siguiente:

1 Notificación oportuna

Te avisamos por el medio más expedito posible, indicando el motivo de la afectación.

2 Tú eliges

Viajar en el próximo vuelo disponible, cambiar tu vuelo sin costo o pedir la devolución total, incluidas las tasas.

Importante: En vuelos cuyo origen o destino es Brasil, los servicios informados aplican independientemente de la causa del retraso o cancelación. Además, si la espera supera las 4 horas y es necesario pasar la noche fuera de tu ciudad de origen o destino, podrás acceder a alojamiento.

Deberes y derechos del pasajero

Como pasajero tienes derecho a:

- Recibir un trato correcto y respetuoso por parte de la tripulación de SKY y de cualquiera de nuestros representantes.
- No ser discriminado arbitrariamente.
- Recibir información oportuna sobre cualquier cambio en el itinerario de tu vuelo.
- Modificar la fecha de tu vuelo o solicitar la devolución del monto pagado si, por enfermedad u hospitalización, no puedes volar.
- Solicitar, sin costo, un cambio de asiento si tienes movilidad reducida y recibir asistencia durante el embarque, vuelo y desembarque.
- Transportar en cabina, sin costo, concentradores de oxígeno, máquinas de diálisis, muletas o prótesis.
- Llevar, sin costo, un coche hasta la puerta del avión, si viajas con un niño menor de 14 años.
- Viajar en la cabina del avión junto a tu perro guía o de servicio, sin costo adicional.
- Que el equipaje de cabina y bodega sea manipulado de manera cuidadosa.
- Prestaciones y servicios, en caso de que tu vuelo se retrase o cancele, según la matriz de servicios publicada más arriba.
- Contactar a nuestro servicio de atención al cliente en caso de reclamo, y/o acudir ante el tribunal competente.

Y también tienes deberes:

- Tratar con respeto a los tripulantes, representantes de SKY y demás pasajeros.
- No discriminar al personal de SKY ni a otras personas.
- Llegar al aeropuerto con la debida anticipación, tanto para el check-in como para el embarque.
- Contar con la documentación necesaria para tu viaje, vigente y en buen estado.
- Seguir las instrucciones de la tripulación.
- Ocupar el asiento que tienes asignado.
- Respetar el orden de embarque y evitar golpear o empujar a otras personas.
- Recoger tu basura y entregarla a la tripulación, o depositarla en un basurero dentro o fuera del avión.
- No obstruir el pasillo mientras la tripulación circula, y colaborar con la fluidez del embarque y desembarque.
- Cuidar el avión: no dañar baños, mesas plegables, asientos u otros elementos.
- Respetar las dimensiones permitidas para tu equipaje o bolso de mano, y cuidar tus objetos personales y de valor.

Documento informativo. Ante cualquier discrepancia, prevalece el Contrato de Transporte de Pasajeros y la normativa vigente.