

## Matriz de servicios con responsabilidad de la compañía

**Si tu vuelo se atrasa o cancela por causas atribuibles a la aerolínea tienes derecho a:**

1. En caso de atraso o cancelación tendrás derecho a: Ser notificado por el medio más expedito posible, indicando la causal de afectación. Ser reubicado en el siguiente vuelo disponible de SKY, solicitar un cambio sin penalidad o la devolución del 100% del pasaje (incluyendo las tasas).
2. Si la demora es mayor a 1 hora tienes derecho a poder solicitar acceso a una llamada telefónica o acceso a internet para comunicarte con quien estimes

### 3 Demora mayor a 2 hrs y menor a 4 hrs.



Voucher Snack  
(0,5 UF)



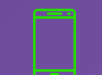
Llamada telefónica



### 4 Demora mayor a 4 hrs y menor a 6 hrs.



Voucher Snack  
(0,5 UF)

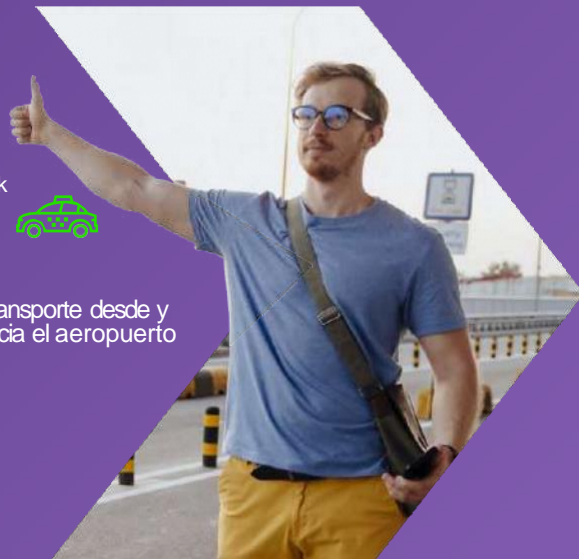


Llamada telefónica

Transporte desde y hacia el aeropuerto



Voucher Comida  
(0,5 UF)



### 5 Demora mayor a 6 hrs.



Voucher Snack  
(0,5 UF)



Llamada telefónica



Transporte desde y hacia aeropuerto



Voucher Comida  
(0,5 UF)



Hospedaje\*

\*Hospedaje: es válido para pasajeros no residentes en la ciudad, localidad o área del aeropuerto de salida del vuelo cancelado o con atraso. O que el vuelo alternativo salga después de las 6:00 del día siguiente del vuelo programado original.

### 6 Cuando el vuelo se cancela

A: La aerolínea debe proporcionar los arreglos necesarios para continuar el viaje en caso de que el pasajero pierda un vuelo en conexión o reserva confirmada.

B: La aerolínea debe reintegrarte el valor neto del pasaje o conseguirte un transporte alternativo para el mismo día o día siguiente. Si esto no ocurre, la aerolínea debe entregar



Voucher Snack  
(0,5 UF)



Llamada telefónica



Transporte desde y hacia aeropuerto



Hospedaje\*

- Tendrás derecho a recibir una indemnización con arreglo al Convenio de Montreal de 1999 si el vuelo es internacional, o con arreglo al Código Aeronáutico de Chile si el vuelo es nacional, en la medida que sea por causas imputables al Transportador (para más información revisa tu contrato de transporte con SKY.)
- Si nuestro personal no puede hacer entrega de alguno de los servicios comprometidos, podrás enviar un e-mail a la dirección [servicio.clientes@skyairline.com](mailto:servicio.clientes@skyairline.com), solicitando el reembolso de los gastos (solo hotel, alimentación y traslados cuando corresponda), siempre y cuando estos se encuentren en algunos de los rangos de afectación y el monto sea equivalente al servicio otorgado al resto de los clientes. No se reembolsará, bajo ningún concepto, gastos de bebidas alcohólicas, frigobar, lavandería u otros adicionales. Tope 2 noches.
- La entrega de servicios en caso de atrasos (puntos 2,3 y 4) será válida solo cuando el pasajero se encuentre presente en el aeropuerto el día del vuelo.
- En caso de ajustes de itinerarios, SKY se compromete a entregar el aviso y reacomodación en el vuelo disponible más próximo de la compañía.

## Matriz de servicios sin responsabilidad de la compañía

Si tu vuelo se demora por causas no atribuibles a SKY tienes derecho a lo siguiente:

- 1 En caso de atraso o cancelación tendrás derecho a: Ser reubicado en el siguiente vuelo de SKY, solicitar un cambio sin penalidad o la devolución del 100% del pasaje (incluyendo tasas).

- 2 Demora mayor a 2 hrs



Llamada telefónica

