

**TÉRMINOS Y CONDICIONES**  
**PROGRAMA DE FIDELIDAD**  
**SKY AIRLINE**

# Contenido

<b>I. DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>II. ACCESO AL PROGRAMA .....</b>	<b>4</b>
<b>II.1 ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.....</b>	<b>4</b>
<b>II.2 CREACIÓN DE CUENTA .....</b>	<b>4</b>
<b>III. CONDICIONES DEL PROGRAMA .....</b>	<b>5</b>
<b>III.1 DESCRIPCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>III.2 ALIANZAS – EMPRESAS AFILIADAS.....</b>	<b>5</b>
<b>III.3 PUNTOS SKY.....</b>	<b>6</b>
<b>III.4 ACUMULACIÓN DE PUNTOS SKY.....</b>	<b>7</b>
<b>III.5 CANJE DE PUNTOS SKY .....</b>	<b>10</b>
<b>III.6 NIVELES DEL PROGRAMA .....</b>	<b>11</b>
<b>III.7 TERMINACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA.....</b>	<b>12</b>
<b>III.8 IMPUESTOS Y GASTOS .....</b>	<b>12</b>
<b>IV. VIGENCIA DEL PROGRAMA .....</b>	<b>12</b>
<b>V. UTILIZACIÓN DE LAS PLATAFORMAS HABILITADAS .....</b>	<b>12</b>
<b>VI. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....</b>	<b>14</b>
<b>VII. DISPOSICIONES VARIAS.....</b>	<b>14</b>
<b>VII.1 CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR .....</b>	<b>14</b>
<b>VII.2 RESERVA DE DERECHOS .....</b>	<b>14</b>
<b>VII.3 ACUERDO COMPLETO Y SUFICIENTE.....</b>	<b>14</b>
<b>VII.4 CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES FIDELIZADOS .....</b>	<b>14</b>
<b>VII.5 MODIFICACIONES DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES .....</b>	<b>14</b>
<b>VII.6 NO EXCLUSIVIDAD.....</b>	<b>15</b>
<b>VII.7 PROPIEDAD INTELECTUAL.....</b>	<b>15</b>
<b>VII.8 CESIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>VII.9 SERVICIOS DE TERCEROS .....</b>	<b>16</b>

## I. DEFINICIONES

Todos los términos que se listan a continuación tendrán el significado otorgado en esta sección I.

- a) "Alianza": acuerdo privado celebrado entre SKY y una Empresa Afiliada con el objeto de ofrecer Beneficios a los Clientes Fidelizados.
- b) "Beneficio": producto o servicio de SKY o de Empresas Afiliadas, incluido en el Programa que el Cliente Fidelizado puede obtener ya sea mediante el canje de Puntos SKY o a través de su participación en concursos, promociones o cualquier otra actividad que se desarrolle dentro del Programa.
- c) "Clave Secreta": código de identificación del Cliente Fidelizado creado al registrarse en las Plataformas Habilitadas y mediante el cual valida su identidad. La Clave Secreta deberá crearse de acuerdo con lo indicado en la sección II.2 (ii) y las instrucciones indicadas en las Plataformas Habilitadas.
- d) "Cuenta": véase sección II.2.
- e) "Cliente Fidelizado": el cliente de SKY que cumple con los requisitos para participar en el Programa, acepta los presentes Términos y Condiciones y crea una Cuenta.
- f) "Derechos de Propiedad Intelectual": véase sección VII.7.
- g) "Dólar": dólar de los Estados Unidos de América.
- h) "Empresa Afiliada": persona jurídica que se asocie a SKY o con las que SKY forme Alianzas para participar en el Programa y, mediante la venta de sus servicios y/o productos, permitan a los Clientes Fidelizados acumular Puntos SKY y/o canjear Beneficios.
- i) "Normativa Aplicable": leyes, reglamentos, resoluciones y demás normas que sean aplicables en cada país en el que SKY implemente y ofrezca el Programa. Esto incluye no solo las leyes, normas y reglamentos, sino que también cualquier ordenanza, circular, resolución u oficio dictado por las autoridades competentes que imponga obligaciones o derechos con relación al Programa.
- j) "Moneda Local": moneda de curso legal correspondiente a cada país en el que SKY implemente y ofrezca el Programa.
- k) "Plataformas Habilitadas": conjuntamente: (i) el sitio web [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com); (ii) la aplicación móvil "SkyAirline" disponible en Google Play y App Store; y (iii) cualquier otra plataforma que SKY habilite en el futuro, la que será debida y oportunamente informada a los Clientes Fidelizados.
- l) "Política de Privacidad de SKY": documento que comprende las formas y fines en virtud de los cuales SKY obtiene y utiliza los datos de carácter personal de sus clientes, en general; y de los Clientes Fidelizados, en particular. La Política de Privacidad de SKY está disponible en las Plataformas Habilitadas.
- m) "Programa": Programa de Fidelidad implementado por SKY y ofrecido a sus clientes de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones.
- n) "Punto SKY" o "Puntos SKY": unidad de comercio del Programa, los cuales se suman, permitiendo al Cliente Fidelizado canjearlos por Beneficios o por puntos de programas de fidelización de Empresas Afiliadas, en caso de que corresponda.
- o) "Servicios Auxiliares de SKY": conjunto de servicios que SKY ofrece a los Clientes Fidelizados a través de las Plataformas Habilitadas distintos de los pasajes aéreos -pero accesorios a ellos- tales como equipaje adicional, elección de asientos preferentes, entre otros.
- p) "SKY Airline S.A." o "SKY": sociedad anónima cerrada válidamente constituida de acuerdo con las leyes de la República de Chile, rol único tributario N°88.417.000-1, domiciliada en

Avenida del Valle N°765, piso 5°, comuna de Huechuraba, Santiago y comprende además a su filial Sky Airline Perú S.A.C. y sucursales de ambas. Representantes, canales de atención, y demás información de SKY exigida por la normativa, disponible en las Plataformas Habilitadas.

- q) "Términos y Condiciones": este documento, el que tiene por objeto regular el Programa de Fidelidad. En particular, los Términos y Condiciones tienen como finalidad regular:
- i) El acceso al Programa y sus contenidos; y,
  - ii) Las condiciones del Programa;

Estos Términos y Condiciones tendrán la misma vigencia y duración que el Programa, de conformidad con lo establecido en estos Términos y Condiciones.

## **II. ACCESO AL PROGRAMA**

### **II.1 Aceptación de los Términos y Condiciones**

Para acceder a los Beneficios, el Cliente Fidelizado deberá haber leído y aceptado los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad de SKY. Las personas que no acepten estos Términos y Condiciones y/o la Política de Privacidad de SKY, no podrán acceder al Programa ni a sus Beneficios.

### **II.2 Creación de Cuenta**

Para acceder a los Beneficios, los Clientes Fidelizados deberán además tener una Cuenta. Los requisitos para la creación de la Cuenta son: (i) ser personas naturales mayores de 18 años; (ii) aceptar los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad; y, (iii) completar exitosamente el Proceso de Registro en cualquiera de las Plataformas Habilitadas.

#### **(i) Proceso de Registro**

El Cliente Fidelizado es responsable de la veracidad, exactitud, integridad, vigencia y autenticidad de los datos personales e información de contacto ingresados, así como su debida y oportuna actualización.

SKY se reserva el derecho de solicitar al Cliente Fidelizado cualquier tipo de documentación o información adicional a fin de verificar los datos aportados, así como también de suspender temporal o definitivamente el registro de aquellos usuarios cuya información no se haya podido verificar o no sea fidedigna. Todo daño o perjuicio que cualquier inexactitud en la información proporcionada pueda causarle a SKY o a terceros, será de responsabilidad exclusiva del Cliente Fidelizado.

Para registrarse, el Cliente Fidelizado debe ingresar los siguientes datos:

- a) Datos personales: nombre, apellido, nacionalidad, fecha de nacimiento, DNI, RUT u otro documento de identidad válido y país de emisión;
- b) Número de teléfono celular válido;
- c) Dirección de correo electrónico válida; y,
- d) Clave Secreta.

El registro es de carácter gratuito, sin perjuicio de que SKY pueda determinar lo contrario en el futuro. En tal caso, ello será oportunamente informado a los potenciales Clientes Fidelizados, para su aceptación expresa.

Cualquier cambio en los datos entregados por el Cliente Fidelizado en el proceso de registro deberá realizarse directamente en las Plataformas Habilitadas. No se aceptarán cambios solicitados por otro medio.

Al registrarse en el Programa, el Cliente Fidelizado obtendrá una **Credencial Digital del Programa**, la cual es 100% digital, y que estará disponible en las Plataformas Habilitadas. La Credencial Digital de Cliente Fidelizado no constituye bajo ningún caso una tarjeta de crédito, sino que solamente identifica a un Cliente Fidelizado y el Nivel del Programa al cual pertenece, reconociéndole de esa manera el acceso a los Beneficios.

**(ii) Clave Secreta**

La Cuenta -y la Clave Secreta que permite acceder a ella- es de carácter personal, única e intransferible y no debe ser facilitada a otra persona.

En atención a lo anterior, SKY asume que es el Cliente Fidelizado quien ingresa mediante el uso de la Clave Secreta y toda actividad realizada en ese contexto se entenderá realizada directamente por él. De esta manera, al ingresar su Clave Secreta, el Cliente Fidelizado tendrá la responsabilidad exclusiva sobre su Cuenta no cabiendo responsabilidad de SKY en caso de fraudes o canjes no autorizados por el Cliente Fidelizado pero realizados con tal Clave Secreta o con cambios o adulteraciones de esta, a menos que éstos deriven de causa imputable a SKY. Lo anterior, sin perjuicio de las medidas de seguridad implementadas por SKY en las Plataformas Habilitadas respecto de las que es responsable.

En caso de que la seguridad de su Cuenta se vea expuesta, el Cliente Fidelizado debe notificar a SKY de manera inmediata para proceder a su bloqueo temporal a través de los canales de atención informados por SKY en las Plataformas Habilitadas.

**(iii) Bloqueo de Cuenta**

SKY está facultado para bloquear una Cuenta en caso de detectar su uso inadecuado, ilícito, fraudulento y/o contrario a estos Términos y Condiciones y/o a la Normativa Aplicable.

Dicho bloqueo tendrá efectos inmediatos. No obstante, SKY comunicará tal decisión y los motivos al Cliente Fidelizado, a la brevedad posible.

El bloqueo supone que el Cliente Fidelizado no podrá seguir acumulando Puntos SKY o canjeándolos por Beneficios. Sin embargo, los Puntos SKY ya acumulados no perderán su validez y podrán ser utilizados una vez desbloqueada la cuenta, para lo cual el Cliente Fidelizado deberá entregar a SKY los antecedentes que permitan acreditar el cese del uso inadecuado, ilícito, fraudulento y/o contrario a estos Términos y Condiciones y/o a la Normativa Aplicable, según cuál haya sido el motivo del bloqueo.

La decisión de SKY de bloquear una Cuenta de conformidad con lo establecido en esta cláusula se entiende sin perjuicio de su facultad de dar por terminada la participación del Cliente Fidelizado en el Programa, de acuerdo con lo dispuesto en estos Términos y Condiciones.

**(iv) Cuenta por Cliente**

Solo se permitirá una (1) Cuenta por Cliente Fidelizado.

En caso de existir dos (2) o más cuentas, el Cliente Fidelizado deberá avisar a SKY a través de los canales de atención y solicitar la eliminación de la cuenta más reciente. Todos los Puntos SKY acumulados en las cuentas eliminadas se traspasarán a la cuenta original, salvo aquellos Puntos SKY que hayan sido acumulados al mismo tiempo en ambas cuentas, los cuales se mantendrán solo en la cuenta original.

### **III. CONDICIONES DEL PROGRAMA**

#### **III.1 Descripción**

El Programa consiste en un plan de fidelización de clientes administrado por SKY y dirigido a sus Clientes Fidelizados, el cual tiene por objeto permitirles acumular Puntos SKY a través de compras de pasajes aéreos u otros productos o servicios en SKY o en Empresas Afiliadas, los que luego podrán ser canjeados por pasajes aéreos o Beneficios.

#### **III.2 Alianzas – Empresas Afiliadas**

Todas las Alianzas con Empresas Afiliadas serán debidamente informadas a los Clientes Fidelizados en las Plataformas Habilitadas.

Las Empresas Afiliadas serán responsables de los Beneficios que estas entreguen en el contexto del Programa. Por ello, en caso de tener cualquier inconveniente o requerimiento respecto de los productos, servicios y/o Beneficios entregados por las Empresas Afiliadas, el

Cliente Fidelizado deberá dirigirse a la Empresa Afiliada de que se trate. Lo anterior sin perjuicio de que los canales de atención de SKY estarán siempre abiertos para atender a los Clientes Fidelizados.

SKY no compartirá información o datos personales de los Clientes Fidelizados con las Empresas Afiliadas.

En caso de que sea necesario para el acceso a Beneficios, el Cliente Fidelizado deberá entregar tal información directamente a la Empresa Afiliada, de acuerdo con sus políticas de privacidad.

### **III.3 Puntos SKY**

Los Puntos SKY son la unidad de medida universal del Programa, la cual sirve para ser canjeada por pasajes aéreos o Beneficios.

#### ***(i) Vigencia de los Puntos SKY***

Cada Punto SKY tiene una vigencia de tres (3) años, con excepción de los Puntos SKY comprados de acuerdo con lo dispuesto en la sección III.4.(iii), los que prescribirán de acuerdo con las reglas generales, de conformidad a la Normativa Aplicable.

#### ***(ii) Disposiciones aplicables a los Puntos SKY***

Los Puntos SKY no tienen valor monetario de ningún tipo. Por lo anterior:

- a) Solo pueden ser acumulados en una Cuenta, sin perjuicio de la posibilidad de transferencia de Puntos SKY de conformidad con lo establecido en estos Términos y Condiciones.
- b) No se permite comprar, vender, o intercambiar Puntos SKY o Beneficios, por cualquier medio, canal o plataforma, ya sea física o digital.

En caso de que el Cliente Fidelizado compre, venda o intercambie Puntos SKY o Beneficios a cambio de dinero o cualquier otra forma de contraprestación o remuneración, SKY podrá terminar la participación del Cliente Fidelizado en el Programa, de conformidad con lo establecido en estos Términos y Condiciones.

- c) Los Puntos SKY no son transmisibles por causa de muerte. En caso de que el Cliente Fidelizado fallezca, la Cuenta será cerrada y los Puntos SKY acumulados serán cancelados de acuerdo con lo dispuesto en estos Términos y Condiciones, salvo por aquellos que de conformidad a la Normativa Aplicable formen parte de la masa hereditaria.
- d) Los Puntos SKY no son embargables ni pueden ser objeto de disputa legal ni de medida judicial alguna, por tratarse de derechos cuyo ejercicio es enteramente personal, salvo que la Normativa Aplicable o una orden judicial establezca lo contrario.

En caso de que los Clientes Fidelizados incurran en cualquiera de las prácticas anteriores:

- a) Serán responsables del pago de la tarifa completa asociada al Beneficio, y responsables de los daños, pérdidas y/o perjuicios ocasionados a SKY o a terceros.
- b) SKY podrá descontar los Puntos SKY correspondientes de la Cuenta del Cliente Fidelizado de forma permanente.
- c) SKY podrá poner término a la participación del Cliente Fidelizado en el Programa, de conformidad con lo establecido en estos Términos y Condiciones, sin perjuicio de las demás acciones y derechos que procedan de conformidad con la Normativa Aplicable y los Términos y Condiciones.

En el evento de la declaración de liquidación por insolvencia o de reorganización bajo los términos de la Normativa Aplicable, SKY podrá terminar o suspender el Programa, cancelar y dejar sin valor alguno la totalidad de los Puntos SKY y Beneficios de inmediato, por lo que en ningún caso el saldo de Puntos SKY correspondientes a cada Cliente Fidelizado le otorgará derecho alguno en los eventuales procedimientos mencionados. Lo anterior, sin perjuicio de los eventuales créditos a los que pudiera tener derecho un Cliente Fidelizado en dichos escenarios, de conformidad con la Normativa Aplicable.

### **III.4 Acumulación de Puntos SKY**

Para acumular Puntos SKY, el Cliente Fidelizado deberá tener una Cuenta.

El Cliente Fidelizado comenzará a acumular Puntos SKY una vez que (i) inicie la vigencia del Programa y (ii) acepte expresamente los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad.

El Cliente Fidelizado no podrá imputar o incluir, para efectos de acumular Puntos SKY, las compras que haya realizado con anterioridad al inicio de la vigencia del Programa.

Los Puntos SKY se pueden acumular de las siguientes formas:

- a) Compra de pasajes, productos y/o servicios de SKY;
- b) Transferencia de Puntos SKY de un Cliente Fidelizado a otro;
- c) Compra de Puntos SKY;
- d) Compra de productos o servicios en Empresas Afiliadas;
- e) Transferencia de Puntos entre SKY y Alianzas o Empresas Afiliadas; y
- f) Bonificación o regalo de Puntos SKY que SKY pudiera hacerle a sus Clientes Fidelizados.

#### ***(i) Compra de pasajes, productos y/o servicios de SKY***

Para que el Cliente Fidelizado acumule Puntos SKY por la compra de pasajes, será necesario (a) que se haya pagado el respectivo pasaje (en Moneda Legal) y (b) se haya realizado el viaje. En caso de que el pasaje haya sido pagado, pero que el Cliente Fidelizado no haya podido viajar, dichos Puntos SKY no se contabilizarán en la Cuenta.

Los Puntos SKY acumulados por pasajes comprados en las Plataformas Habilitadas se verán reflejados en la Cuenta en un plazo de hasta catorce (14) días después de la realización del viaje.

La cantidad de Puntos SKY a acumularse por la compra de pasajes – y por la compra de productos y/o servicios de SKY- se determinará (i) según su valor en Dólares, descontando tasas, impuestos y servicios adicionales contratados con terceros (por ejemplo, seguros, *rent a car*, etc.), y (ii) según el Nivel del Programa al cual pertenezca el Cliente Fidelizado, conforme se informa en las Plataformas Habilitadas.

En caso de compras en Moneda Local, se tomará el valor del Dólar del día de la compra y se realizará la conversión para determinar la cantidad de Dólares a los que corresponde la suma de la Moneda Local pagada. El tipo de cambio para los efectos de esta cláusula será debida y oportunamente informado en las Plataformas Habilitadas.

No se acumularán Puntos SKY en los siguientes casos:

- a) Vuelos cancelados por SKY, en caso de que a consecuencia de dicha cancelación el valor del pasaje fuera restituido al pasajero o el pasajero fuera reacomodado en un vuelo de otra aerolínea.

Por su parte, si con motivo de la cancelación el vuelo es reprogramado para otra fecha, los Puntos SKY se acumularán una vez que el nuevo vuelo de SKY se haya realizado, de conformidad a las reglas precedentes.

Para este y otros posibles casos es responsabilidad del Cliente Fidelizado asegurarse de guardar copias de los documentos de viaje, esto es, el boleto y la tarjeta de embarque, para comprobar, en caso de ser necesario, que corresponde la acumulación de los Puntos SKY.

- b) Boletos/pasajes comprados con Puntos SKY o emitidos como premio por SKY en cualquiera de sus formas, ya sea: (i) boleto emitido en su totalidad como premio o a través de puntos más dinero u otras promociones de boletos gratuitos; (ii) boletos de acompañante; (iii) boletos de vuelos chárter; (iv) boletos con descuento para empleados de la industria; (v) boletos de infante; (vi) boletos comprados para artículos que ocupan un asiento; y (vii) boletos con tarifas de consolidación.

En caso de que los Puntos SKY correspondientes a un vuelo realizado por el Cliente Fidelizado, con posterioridad al inicio de vigencia del Programa, no hayan sido acreditadas en su Cuenta, éste podrá solicitar la acreditación retroactiva de los Puntos SKY en su Cuenta dentro de los plazos establecidos en la Normativa Aplicable. La solicitud debe ser realizada a través de las Plataformas Habilitadas. En el caso de que se realice una acreditación de Puntos SKY de forma retroactiva, estas serán contabilizadas en la Cuenta respectiva y podrán ser visualizadas por el Cliente Fidelizado en su estado de cuenta, en la fecha efectiva de vuelo.

### ***(ii) Transferencia de Puntos SKY de un Cliente Fidelizado a otro***

Los Clientes Fidelizados pueden transferir Puntos SKY a Cuentas de otros Clientes Fidelizados.

Las condiciones aplicables a la transferencia de Puntos SKY, así como también las restricciones que apliquen a las mismas, son debidamente informadas en las Plataformas Habilitadas. En particular, la transferencia de Puntos se sujeta a las siguientes condiciones:

- a) Las transferencias de Puntos SKY tendrán un máximo y un mínimo, que será debida y oportunamente informado a través de las Plataformas Habilitadas. En caso de que las transferencias excedan el límite establecido no tendrán efecto alguno.
- b) La información sobre las transferencias realizadas entre Clientes Fidelizados se encontrará disponible a través de las Plataformas Habilitadas.
- c) Los Puntos SKY transferidos estarán disponibles para su uso de forma automática.
- d) La imputación de Puntos SKY para efectos de la transferencia se realizará desde aquellos puntos más antiguos, esto es, que se encuentren más cercanos a vencer, a aquellos recientemente acumulados.
- e) La transferencia de Puntos SKY solo se puede realizar entre Cuentas activas.
- f) Los Puntos SKY que sean transferidos pueden ser utilizados para el canje de cualquier Beneficio, según lo dispuesto en estos Términos y Condiciones.
- g) Está estrictamente prohibido transferir Puntos SKY a cambio de cualquier contraprestación, ya sea monetaria o no monetaria.
- h) Si se realiza una transferencia de Puntos SKY de forma indebida o en incumplimiento de los Términos y Condiciones, o si una transferencia se realiza mediante el abuso o uso fraudulento de tarjetas de crédito, o por otros medios ilegales, SKY puede cancelar, anular, negarse a validar y/o reversar dichos Puntos SKY y ejercer todos los derechos y recursos disponibles.
- i) El Cliente Fidelizado deberá cooperar con las solicitudes de SKY relacionadas con cualquier investigación relacionada con el abuso o fraude con respecto a la transferencia de Puntos SKY.
- j) Los Puntos SKY transferidos a una Cuenta se verán reflejados de forma inmediata y desde ese momento podrán ser utilizados por el Cliente Fidelizado que recibió dichos Puntos SKY. En caso de que la transferencia realizada no se vea reflejada en la Cuenta del Cliente Fidelizado que recibió dichos Puntos SKY en un plazo máximo de 24 horas, el Cliente Fidelizado deberá solicitar la revisión del caso a través de los Canales de Atención.

### ***(iii) Compra de Puntos SKY***

Los Clientes Fidelizados pueden adquirir Puntos SKY mediante la compra de estos a través de las Plataformas Habilitadas.

Los Puntos SKY comprados se verán reflejados en la Cuenta del Cliente Fidelizado una vez aprobada la transacción.

En caso de que la compra de Puntos SKY realizada no se vea reflejada en la Cuenta del Cliente Fidelizado en un plazo máximo de 24 horas, el Cliente Fidelizado deberá solicitar la revisión del caso a través de los Canales de Atención.



Toda la información relativa a la acumulación de Puntos SKY adquiridos mediante compra directa se encontrará disponible a través de las Plataformas Habilitadas.

**(iv) Compra de productos o servicios en Empresas Afiliadas**

Los Puntos SKY acumulados por compras de productos o servicios en Empresas Afiliadas, se verán reflejados en la Cuenta de los Clientes Fidelizados en diferentes plazos, según lo especificado en las Plataformas Habilitadas de SKY.

La cantidad de Puntos SKY a acumularse por la compra de estos productos o servicios dependerá de los términos del acuerdo entre SKY y dichas empresas, lo que será debidamente informado en las Plataformas Habilitadas y por la Empresa Afiliada.

Las Empresas Afiliadas informarán a SKY las compras realizadas o servicios contratados por parte de los Clientes Fidelizados en el contexto del Programa, para la acumulación de los Puntos SKY correspondientes.

En caso de que los Puntos SKY no se hayan acreditado en la Cuenta del Cliente Fidelizado de forma oportuna, se podrá solicitar la acreditación retroactiva de los Puntos SKY en su Cuenta dentro de los plazos establecidos en la Normativa Aplicable, cumpliendo los siguientes requisitos: (a) entregar documentos que den cuenta de la compra o contratación; y la documentación adicional que sea informada debidamente a través de las Plataformas Habilitadas; (b) contar con una Cuenta activa a la fecha de la compra o contratación.

**(v) Transferencia de Puntos entre SKY y Empresas Afiliadas**

Los Clientes Fidelizados pueden transferir Puntos SKY a sus cuentas en otros programas de fidelidad de Empresas Afiliadas, así como transferir los puntos que hayan acumulado en dichos programas de fidelidad a su Cuenta SKY.

Las condiciones aplicables a la transferencia de Puntos SKY, así como también las restricciones que apliquen a las mismas, son debidamente informadas en las Plataformas Habilitadas. En particular, la transferencia de puntos se sujeta a las siguientes condiciones:

- a) Las transferencias de Puntos SKY hacia otros programas tendrán un máximo y un mínimo, que será debida y oportunamente informado a través de las Plataformas Habilitadas. En caso de que las transferencias excedan el límite establecido no tendrán efecto alguno.
- b) Los Puntos SKY transferidos a cuentas de otros programas, así como también los puntos de otros programas transferidos a una Cuenta SKY, estarán disponibles dentro de un tiempo determinado, el que se encuentra definido según las condiciones establecidas en cada alianza y es informado en las Plataformas Habilitadas.
- c) La imputación de Puntos SKY para efectos de la transferencia a cuentas de otros programas se realizará desde aquellos puntos más antiguos, esto es, que se encuentren más cercanos a vencer, a aquellos recientemente acumulados.
- d) La transferencia de Puntos SKY solo se puede realizar entre Cuentas activas.
- e) Los Puntos de programas de fidelidad de Empresas Afiliadas que sean convertidos en Puntos SKY pueden ser utilizados para el canje de cualquier Beneficio, según lo dispuesto en estos Términos y Condiciones.
- f) Está estrictamente prohibido transferir Puntos SKY a cambio de cualquier contraprestación, ya sea monetaria o no monetaria.
- g) Si se realiza una transferencia de Puntos SKY de forma indebida o en incumplimiento de los Términos y Condiciones, o si una transferencia se realiza mediante el abuso o uso fraudulento de tarjetas de crédito, o por otros medios ilegales, SKY puede cancelar, anular, negarse a validar y/o reversar dichos Puntos SKY y ejercer todos los derechos y recursos disponibles.

- h) El Cliente Fidelizado deberá cooperar con las solicitudes de SKY relacionadas con cualquier investigación relacionada con el abuso o fraude con respecto a la transferencia de Puntos SKY.

**(vi) Bonificaciones de Puntos SKY ("Puntos Extra")**

En el marco del Programa, SKY podrá premiar a sus Clientes Fidelizados con Puntos Extra, los que serán adicionados a los Puntos SKY acumulados por el Cliente Fidelizado a esa fecha.

El Programa podrá contemplar promociones especiales. Por ejemplo: cumplir con una determinada misión que otorgará Puntos Sky o Beneficios.

Toda la información relativa a la acumulación de Puntos Extra y a las misiones vigentes serán debidamente informadas a través de las Plataformas Habilitadas.

**(vii) Otras consideraciones con respecto a la acumulación de Puntos SKY**

SKY está facultado para, de tiempo en tiempo, examinar las Cuentas de los Clientes Fidelizados, con el fin de asegurarse que estén siendo usadas debidamente y en conformidad a los Términos y Condiciones.

En caso de que SKY detecte irregularidades en la acreditación o acumulación de Puntos SKY y/o se compruebe un uso inadecuado, ilícito, fraudulento y/o contrario a estos Términos y Condiciones y/o a la Normativa Aplicable, SKY podrá descontar los Puntos SKY que hayan sido erróneamente acreditados, bloquear la cuenta del Cliente Fidelizado e incluso terminar la participación del Cliente Fidelizado en el Programa, todo lo anterior conforme se regula en estos Términos y Condiciones. En estos casos, SKY informará oportunamente al Cliente Fidelizado.

El Cliente Fidelizado está obligado a cumplir toda la Normativa Aplicable.

**III.5 Canje de Puntos SKY**

**(i) Canje de Puntos SKY por Beneficios**

- a) El Cliente Fidelizado puede canjear los Puntos SKY por los Beneficios del Programa.
- b) Los Beneficios tienen el carácter de nominativos y no pueden transferirse a terceros.
- c) Los Beneficios no tienen valor en dinero. En caso de que por cualquier causa o motivo un Beneficio no sea -total o parcialmente- utilizado en el tiempo y forma emitidos, dicho Beneficio perderá todo valor.
- d) Cada Beneficio tiene un determinado valor de canje por Puntos SKY.
- e) El detalle de los Beneficios disponibles se informará en las Plataformas Habilitadas y en las páginas web de cada Empresa Afiliada.
- f) La imputación de Puntos SKY para el canje de Beneficios se realiza en la Cuenta del Cliente Fidelizado, desde aquellos puntos más antiguos, esto es, que se encuentren más cercanos a vencerse, a aquellos recientemente acumulados.
- g) En el caso que el Cliente Fidelizado no tenga los Puntos SKY suficientes para canjear un Beneficio, puede adquirir más Puntos SKY a través de cualquiera de las alternativas contempladas en la sección III.4.
- h) SKY está facultado para retener la entrega de Beneficios en caso de constatar alguna irregularidad en su solicitud o utilización.
- i) Todos los canjes de Beneficios en los que el Cliente Fidelizado debe realizar un pago adicional debido a diferencias de tarifas o multas, deberán ser efectuados en dinero, en moneda de curso legal, con los medios de pago disponibles en las Plataformas Habilitadas.
- j) Todos los cambios y devoluciones están sujetos a los términos y condiciones particulares establecidas para cada Beneficio.

### **(ii) Canje de Puntos SKY en pasajes y Servicios Auxiliares**

El Cliente Fidelizado puede canjear los Puntos SKY por pasajes aéreos y Servicios Auxiliares.

Los pasajes aéreos adquiridos a través del canje de Puntos SKY:

- a) Pueden ser cambiados siempre y cuando esté permitido por las condiciones del boleto adquirido y estará sujeto a los cargos aplicables, según las condiciones de tarifa del pasaje. En consecuencia, los cambios de fecha o destino de los pasajes aéreos solo podrán ser realizados si es que las condiciones de su tarifa lo permiten.
- b) La solicitud de cambio debe ser realizada a través de las Plataformas Habilitadas antes de la fecha de salida del vuelo pagando el cargo y/o diferencia tarifaria respectiva, dependiendo de las condiciones de la tarifa escogida. Luego de dicha fecha no es posible solicitar un cambio de fecha y/o ruta del pasaje aéreo.
- c) Las devoluciones de un pasaje aéreo están sujetas a las condiciones de la tarifa escogida y de acuerdo con la información publicada en las Plataformas Habilitadas. La devolución requiere que el pasaje emitido esté vigente.
- d) La devolución, al igual que el cambio, debe solicitarse a través de las Plataformas Habilitadas. Gestionada la devolución, los Puntos correspondientes al canje realizado serán abonados en la Cuenta, manteniendo su vigencia inicial.
- e) En caso de proceder la devolución de un pasaje aéreo adquirido mediante canje, SKY devolverá, dentro del plazo establecido en la Normativa Aplicable, las tasas de embarque o los impuestos aplicables que esta haya cobrado por la emisión del boleto.
- f) Las políticas para cambio o devolución de Servicios Auxiliares adquiridos con Puntos SKY serán las mismas aplicables a la compra de Servicios Auxiliares realizada a través de otros medios de pago, las que se encuentran informadas en las Plataformas Habilitadas.

### **III.6 Niveles del Programa**

El Programa contempla tres (3) niveles, cada una con sus propios beneficios y derechos, según se informa en detalle en las Plataformas Habilitadas.

La asignación de niveles estará sujeta a los montos en Dólares y/o Moneda Local pagados en la compra de pasajes aéreos comercializados por SKY, descontando tasas, impuestos y Servicios Auxiliares y a los tramos respectivos volados en SKY por el Cliente Fidelizado.

Para la asignación de niveles, no se contabilizará el precio pagado por los servicios de terceros.

Una vez que el Cliente Fidelizado ha alcanzado la meta correspondiente para ascender a un nivel determinado, se incorporará a dicho nivel y permanecerá en él durante el tiempo restante del correspondiente año calendario en el cual alcanzó la meta, y durante el año calendario inmediatamente siguiente.

En caso de que el Cliente Fidelizado no cumpla con la meta para subir de nivel o mantenerse en el nivel en que se encuentra, al año siguiente será calificado en el nivel inmediatamente anterior a que estaba.

Las renovaciones se efectuarán los días 31 de diciembre de cada año, considerando las metas cumplidas por el Cliente Fidelizado en dicho año.

Los cambios en el nivel de Cliente Fidelizado no afectarán el saldo de Puntos SKY canjeables por Beneficios.

Todos los Beneficios a que da derecho cada uno de los niveles se encuentran publicados en las Plataformas Habilitadas.

### **III.7 Terminación de la participación en el Programa**

La participación del Cliente Fidelizado en el Programa terminará en forma inmediata, quedando su cuenta cerrada, sin acceso a las Plataformas ni a los Beneficios asociados al programa, ni podrá continuar acumulando puntos, en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento de los Términos y Condiciones;
- b) Uso inadecuado, ilícito, fraudulento y/o contrario a estos Términos y Condiciones y/o a la Normativa Aplicable del Programa, de los Puntos SKY y/o de los Beneficios;
- c) Acumulación de Puntos SKY con infracción a la ley, a estos Términos y Condiciones o la Normativa Aplicable.
- d) Entrega de información falsa, incorrecta o errónea, al crear la Cuenta, solicitar la acumulación de Puntos, o canjear un Beneficio.
- e) Incumplimiento del contrato de transporte de pasajeros de SKY.
- f) Fallecimiento del Cliente Fidelizado.
- g) Comisión de un ilícito o una irregularidad contraria a los Términos y Condiciones y/o Normativa Aplicable.
- h) Solicitud del Cliente Fidelizado, presentada a través de las Plataformas Habilitadas.
- i) Término de la vigencia del Programa.

En caso de que se termine la participación del Cliente Fidelizado en el Programa por cualquier causa, la Cuenta correspondiente será cerrada, los Puntos SKY acumulados serán dejados sin efecto de acuerdo con la Normativa Aplicable.

### **III.8 Impuestos y gastos**

Cualquier suma de dinero, sea en forma de impuestos, tasas, derechos u otra cualquiera, que deba pagarse como resultado de la acumulación, canje o uso de los Puntos SKY o consecuencia de su admisión al Programa, o del uso de cualquier Beneficio de este, serán debidamente informadas y deberán ser pagados por el Cliente Fidelizado con los medios de pago disponibles en las Plataformas Habilitadas.

## **IV. VIGENCIA DEL PROGRAMA**

El Programa terminará el 31 de diciembre del año en que comience su vigencia. Sin perjuicio de lo anterior, el plazo de vigencia del Programa se renovará automática y sucesivamente por periodos iguales de un año cada uno, a menos que SKY de aviso del término del Programa a los Clientes Fidelizados, con al menos 60 días de anticipación a la fecha de término de la vigencia original o de cualquiera de sus prórrogas. No se generarán nuevos canjes ni acumulación de Puntos SKY en la fecha posterior al término del Programa.

En caso de que SKY termine o suspenda el Programa, los Clientes Fidelizados dispondrán de un plazo de 120 días, contados desde la fecha del aviso de término por SKY, para canjear los Puntos SKY que tengan vigentes sus cuentas.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el motivo del término del Programa se deba al cese de las operaciones de SKY, o a la declaración de liquidación por insolvencia o de reorganización bajo los términos de la Normativa Aplicable que la afecte, SKY podrá terminar o suspender el Programa, cancelar y dejar sin valor alguno todos los Puntos SKY y Beneficios de inmediato, comunicándolo a los Clientes Fidelizados, tan pronto como le sea posible.

## **V. UTILIZACIÓN DE LAS PLATAFORMAS HABILITADAS**

Las Plataformas Habilitadas deben ser utilizadas debida y correctamente. En tal sentido, el Cliente Fidelizado se obliga a:

- a) Usar las Plataformas Habilitadas de manera adecuada, lícita y de acuerdo con estos Términos y Condiciones y con la Normativa Aplicable. El Cliente Fidelizado será responsable por los daños, pérdidas y/o perjuicios que un uso inadecuado, ilícito, fraudulento y/o contrario a estos Términos y Condiciones y/o a la Normativa Aplicable pudiese generar tanto a él mismo como a otros usuarios de las Plataformas Habilitadas. Además, SKY puede en estos casos bloquear la Cuenta del Cliente Fidelizado de forma inmediata según lo dispuesto en estos Términos y Condiciones.
- b) Obtener y contar con el servicio de acceso a Internet necesario para utilizar las Plataformas Habilitadas. Se hace presente que el uso de este servicio está sujeto a las tarifas del respectivo operador. El Cliente Fidelizado es responsable del pago de dichas tarifas.
- c) Contar con los dispositivos necesarios, adquirir y actualizar el hardware compatible, y las aplicaciones tecnológicas para acceder y utilizar las Plataformas Habilitadas. SKY no garantiza que las Plataformas Habilitadas, o cualquier parte de éstas, funcionen total o parcialmente en los dispositivos del Cliente Fidelizado, como tampoco garantiza disponibilidad y correcto funcionamiento del servicio de acceso a Internet.

Por el presente instrumento, se informa al Cliente Fidelizado y se deja constancia de que:

- a) Pueden existir fallas en las Plataformas Habilitadas atribuibles a hechos que no son imputables a SKY, tales como interrupciones del suministro eléctrico, del servicio de acceso a Internet, hechos o actos de terceros, o por fuerza mayor o caso fortuito.
- b) El Cliente Fidelizado es responsable ante otros usuarios y ante terceros por eventuales errores o inexactitudes en la información que entregue en el contexto del Programa a través de las Plataformas Habilitadas.
- c) Los sistemas computacionales, hardware, software y Plataformas Habilitadas a través de los cuales se sustenta el Programa, pueden sufrir problemas o anomalías producto de trabajos de mantención, desarrollo o mejoramiento de los referidos sistemas, problemas que son propios del campo de la informática, y que eventualmente pueden inhabilitar el ingreso de solicitudes, o bien, impidan la correcta ejecución de estas.
- d) SKY podrá suspender el funcionamiento de las Plataformas Habilitadas y del Programa, en forma total o parcial, por razones técnicas, operacionales, cortes de energía y, en general, por cualquier caso fortuito o fuerza mayor. En tal caso, SKY realizará sus mejores esfuerzos para poner a disposición medios alternativos de operación que le permitan ejecutar las operaciones requeridas.
- e) El impedimento o retraso del acceso a los sistemas computacionales, software y/o Plataformas Habilitadas, en ningún caso significa la terminación de las relaciones contractuales entre el Cliente Fidelizado y SKY.
- f) Asimismo, se deja expresa constancia de que SKY no es responsable de eventuales fallas de desconexión de las Plataformas Habilitadas que sean atribuibles a caídas de suministro eléctrico, de internet, de desconexión por parte del Cliente Fidelizado o cualquier acto atribuible a un tercero incluidos los proveedores de servicios, o bien, cualquier daño atribuible a fuerza mayor o caso fortuito.
- g) La utilización del nombre de usuario o Clave Secreta por parte del Cliente Fidelizado lo hará, para todos los efectos legales, responsable de las transacciones, servicios u operaciones de cualquier tipo que se efectúen mediante la utilización de las Plataformas Habilitadas, y en el Cliente Fidelizado recaerá la responsabilidad de todas las operaciones que se efectúen ante SKY. El Cliente Fidelizado deberá notificar por escrito de inmediato a SKY la pérdida, uso fraudulento o mal uso de su nombre de usuario o Clave Secreta, como, asimismo, ante cualquier falla o error detectado en la transmisión de sus instrucciones. SKY suspenderá la ejecución de las solicitudes ingresadas sólo a contar de la fecha de la recepción de la notificación por escrito realizada por el Cliente Fidelizado, eximiéndose de toda responsabilidad en la ejecución de las solicitudes ingresadas antes de dicha fecha, asumiendo por lo tanto el Cliente Fidelizado todos los daños y perjuicios que ello le pudo ocasionar, a menos que éstos deriven de causa imputable a SKY.

- h) Todas las solicitudes ingresadas por el Cliente Fidelizado se entenderán realizadas en el momento en que sean recibidas por SKY.
- i) El Cliente Fidelizado es responsable de la correcta utilización y debidos cuidados al acceder a las Plataformas Habilitadas. Por lo mismo, serán de su responsabilidad los eventuales daños que llegare a sufrir el hardware y el software, o cualquier aparato electrónico a través del cual se acceda a las Plataformas Habilitadas.
- j) SKY hará uso de la información recibida a través de las Plataformas Habilitadas en conformidad a la Normativa Aplicable.

## **VI. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

SKY tratará los datos personales del Cliente Fidelizado según la Política de Privacidad de SKY, disponible en las Plataformas Habilitadas (<https://www.skyairline.com>).

## **VII. DISPOSICIONES VARIAS**

### **VII.1 Caso Fortuito o Fuerza Mayor**

SKY no será responsable por retrasos, incumplimientos, falta de disponibilidad, daños, pérdidas o perjuicios producidos con motivo de fuerza mayor o caso fortuito, incluyéndose factores climáticos y de la naturaleza, pandemias, actos u omisiones de autoridades públicas, actos de violencia o delincuencia, entre otros.

Tan pronto como los hechos constitutivos de fuerza mayor hubiesen cesado en sus efectos, las partes iniciarán o continuarán el cumplimiento de sus obligaciones afectadas.

### **VII.2 Reserva de Derechos**

SKY se reserva el derecho de solicitar cualquier tipo de documentación o información adicional a fin de verificar los datos aportados por el Cliente Fidelizado.

SKY se reserva el derecho de rechazar una solicitud de canje, devolución, cambio o transferencia o de cancelar o suspender, temporal o definitivamente cualquiera de dichas solicitudes, en caso de detectar incongruencias o inconsistencias en la información entregada por el Cliente Fidelizado y/o en caso de detectar actividades que pudiesen constituir fraude, engaño, delito o que pudieran derivar en un daño para SKY, sin que tal decisión genere derechos de indemnización o resarcimiento alguno para el mismo.

### **VII.3 Acuerdo completo y suficiente**

Los presentes Términos y Condiciones contienen el entendimiento pleno y completo que han alcanzado SKY y el Cliente Fidelizado en relación con el objeto de éstos y su ejecución, no existiendo otros entendimientos, representaciones o garantías anteriores o simultáneos de cualquier naturaleza, con excepción de las Políticas de Privacidad de SKY y la información que se entregue o publique en las Plataformas Habilitadas con relación al Programa.

### **VII.4 Canales de atención a Clientes Fidelizados**

Asimismo, en este acto SKY y el Cliente Fidelizado acuerdan que en general, cualquier duda, comentario o reclamo que este último pueda tener respecto a los servicios prestados por SKY, puede enviarlos a través de los canales de atención informados por SKY en las Plataformas Habilitadas.

### **VII.5 Modificaciones de los Términos y Condiciones**

SKY podrá modificar los Términos y Condiciones con la finalidad de garantizar al Cliente Fidelizado la adecuada prestación de los servicios objeto del Programa, cumplir con la Normativa Aplicable u otro motivo que sea necesario para seguir implementando el Programa.

Las modificaciones a los Términos y Condiciones serán notificadas por SKY con una anticipación de a lo menos 30 días corridos de anticipación a su entrada en vigor, ya sea por medio de correo electrónico, de su página web y/o a través de la aplicación móvil "SkyAirline".

Las modificaciones que SKY realice a los Términos y Condiciones solo producirán efectos respecto del Cliente Fidelizado cuando éstas hayan sido expresamente aceptadas por éste.

Asimismo, el Cliente Fidelizado solo podrá acceder a los Beneficios del Programa una vez que acepte expresamente los Términos y Condiciones, incluyendo las modificaciones que SKY introduzca, sin perjuicio de los Beneficios ya generados y derechos adquiridos por el Cliente Fidelizado con anterioridad a las modificaciones introducidas por SKY.

En caso de no aceptar los nuevos Términos y Condiciones, el Cliente Fidelizado no podrá seguir accediendo a los Beneficios de este, sin perjuicio de lo anterior, el Cliente Fidelizado tendrá un plazo de 60 días desde la terminación de la participación en el Programa para transferir los Puntos SKY a la cuenta de otro Cliente Fidelizado que sí haya aceptado los nuevos Términos y Condiciones.

#### **VII.6 No Exclusividad**

SKY tendrá la facultad de ofrecer, promover y permitir la utilización del Programa a terceros distintos del Cliente Fidelizado.

#### **VII.7 Propiedad Intelectual**

El nombre "SKY" y su logo, como asimismo todas las marcas o logos contenidos en las Plataformas Habilitadas son de propiedad de SKY. Los derechos de autor sobre las páginas, las imágenes y en general todo lo que aparece en la pantalla, así como la información y el material contenidos en las mismas, son de propiedad exclusiva de SKY. Por lo anterior, si el Cliente Fidelizado accede a este sistema, acepta y se obliga a no reproducir, retransmitir, distribuir, vender, publicar, divulgar, circular o comercializar, y en general, disponer total o parcialmente y por cualquier medio la información aquí contenida, salvo autorización previa y por escrito de SKY.

**"Derechos de Propiedad Intelectual"** significa todos y cada uno de los derechos, tales como patentes, derechos de autor, marcas comerciales, secretos empresariales, derechos sobre bases de datos sui generis y todos los demás derechos de propiedad intelectual e industrial de cualquier tipo en todo el mundo (incluida cualquier solicitud de registro para ello y cualquier derecho a solicitarlo, así como todos los derechos a ejercer acciones por infracción o violación de estos).

El Programa, las Plataformas Habilitadas y los trabajos derivados o softwares creados para el uso de ésta, y todos los Derechos de Propiedad Intelectual relativos a estos son y permanecerán de propiedad de SKY. Ninguno de estos Términos y Condiciones, ni el uso del Programa le transfieren u otorgan ningún derecho al Cliente Fidelizado: (a) sobre o en relación con el Programa y las Plataformas Habilitadas; o bien (b) a utilizar o mencionar en cualquier modo a los nombres de empresa, logotipos, nombres de producto y servicio, marcas comerciales o marcas de servicio de SKY o de sus licenciantes.

El Cliente Fidelizado no podrá: (a) retirar ninguna nota de derechos de autor, marca registrada u otra nota de propiedad de cualquier parte del Programa o las Plataformas Habilitadas; (b) reproducir, modificar, preparar obras derivadas sobre el Programa o las Plataformas Habilitadas, distribuir, licenciar, sublicenciar, arrendar, revender, transferir, exhibir públicamente, presentar públicamente, transmitir, retransmitir o explotar de otra forma el Programa o las Plataformas Habilitadas; (c) descompilar, realizar ingeniería reversa o desmontar las Plataformas Habilitadas; (d) causar o lanzar cualquier programa o script con el objeto de extraer, indexar, analizar o de otro modo realizar prospección de datos de cualquier parte del Programa o las Plataformas Habilitadas, o sobrecargar o bloquear indebidamente la operación y/o funcionalidad de cualquier aspecto de los mismos; o (e) intentar obtener un acceso no autorizado o dañar cualquier aspecto del Programa o las Plataformas Habilitadas.

#### **VII.8 Cesión**

Queda expresamente prohibido al Cliente Fidelizado ceder a terceros, a cualquier título, ya sea parcial o totalmente, las obligaciones y derechos derivados de los presentes Términos y Condiciones, salvo autorización previa por escrito otorgada por SKY.

Asimismo, SKY podrá ceder o transferir estos Términos y Condiciones, en todo o en parte, sin necesidad de autorización previa del Cliente Fidelizado, siempre y cuando dicha cesión sea realizada a: (i) un adquirente del negocio o de los activos de SKY; o (ii) un sucesor por fusión o a cualquier otro título.

#### **VII.9 Servicios de terceros**

Los Beneficios podrán informarse a través de publicidades, contenido o páginas web de terceros.

Podrán aplicarse diferentes condiciones y políticas de privacidad al uso que haga de dichos contenidos.



**TÉRMINOS Y CONDICIONES**

**PLATAFORMA DE DEVOLUCIONES Y COMPENSACIONES  
EN ARGENTINA**

**SKY AIRLINE**

## Contenido

<b>I. CONSIDERACIONES GENERALES .....</b>	<b>19</b>
<b>II. OBLIGACIONES DEL CLIENTE FIDELIZADO.....</b>	<b>19</b>
<b>III. INGRESO/ABONO Y USO DEL DINERO DISPONIBLE EN LA PLATAFORMA.....</b>	<b>20</b>
<b>IV. MÍNIMOS Y MÁXIMOS .....</b>	<b>20</b>
<b>V. REVERSAS – ANULACIÓN DE CARGOS .....</b>	<b>21</b>
<b>VI. MOVIMIENTOS .....</b>	<b>21</b>
<b>VII. FIRMA ELECTRÓNICA Y SEGURIDAD.....</b>	<b>21</b>
<b>VIII. COBROS – COMISIONES .....</b>	<b>22</b>
<b>IX. PROHIBICIONES .....</b>	<b>22</b>
<b>X. CANALES DE COMUNICACIÓN Y NOTIFICACIONES .....</b>	<b>23</b>
<b>XI. PROTECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>23</b>
<b>XII. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECUAL E INDUSTRIAL Y LICENCIA .....</b>	<b>23</b>
<b>XIII. TÉRMINO DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>24</b>
<b>XIV. CESIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES .....</b>	<b>24</b>

## I. CONSIDERACIONES GENERALES

SKY AIRLINE S.A. ("SKY AIRLINE" o "SKY"), pone a disposición del Cliente Fidelizado con una Cuenta SKY activa creada en Argentina, una plataforma digital donde se dispondrá del dinero de devoluciones y compensaciones (en adelante, la "Plataforma") que, al igual que la Cuenta SKY, estará disponible en una sección del perfil del Cliente Fidelizado, al cual se podrá acceder mediante **(i)** el sitio web [www.skyairline.com/argentina](http://www.skyairline.com/argentina); **(ii)** la aplicación móvil "SkyAirline" disponible en Google Play y App Store ("Aplicación"); y **(iii)** cualquier otra plataforma que SKY habilite en el futuro, la que será debida y oportunamente informada a los Clientes Fidelizados (conjuntamente, las "Plataformas Habilitadas"), de conformidad con los siguientes Términos y Condiciones.

La Plataforma tiene como único objetivo facilitar los procesos de pago a los Clientes Fidelizados y permitir la autogestión de tales pagos de manera fácil y segura. De esta manera, el Cliente Fidelizado podrá usar la Plataforma únicamente para gestionar, por esa vía, el retiro del dinero a una cuenta bancaria a su elección en Argentina.

El dinero disponible de devoluciones y compensaciones está disponible en la Plataforma únicamente para los Clientes Fidelizados.

Antes de acceder a la Plataforma de devoluciones y compensaciones, el Cliente Fidelizado deberá leer estos Términos y Condiciones, así como la Política de Privacidad de SKY, y aceptarlos de manera expresa.

Es de responsabilidad del Cliente Fidelizado cumplir con todos los requisitos para el uso de la Plataforma.

Los presentes Términos y Condiciones pueden ser modificados por SKY. Las eventuales modificaciones a estos Términos y Condiciones serán debida y oportunamente notificadas al Cliente Fidelizado, para su aceptación expresa. En caso de no estar conforme con las modificaciones informadas, el Cliente Fidelizado podrá retirar los montos disponibles en la Plataforma cuyo retiro esté permitido conforme a estos Términos y Condiciones y/o eliminar su Cuenta SKY de conformidad con lo establecido en estos Términos y Condiciones.

## II. OBLIGACIONES DEL CLIENTE FIDELIZADO

- 2.1. A través de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el Cliente Fidelizado declara que se encuentra facultado para asumir las obligaciones derivadas del uso de la Plataforma.
- 2.2. El Cliente Fidelizado se obliga a:
  - a) Hacer un uso correcto de la Plataforma.
  - b) Observar los principios de buena fe y buenas costumbres. En caso de detectar conductas contrarias a la buena fe y buenas costumbres, SKY podrá cancelar o suspender el acceso a la Plataforma.
  - c) Entregar información correcta y veraz. En caso de cualquier inexactitud o falsedad en la información entregada por el Cliente Fidelizado, SKY podrá eliminar su acceso a la Plataforma e iniciar las acciones legales pertinentes a fin de obtener la reparación de todo perjuicio ocasionado a causa de dicho incumplimiento.
  - d) Mantener a buen resguardo y bajo su posesión el dispositivo a través del cual acceda a la Plataforma, y su Clave Secreta. Toda operación realizada a través del dispositivo del Cliente Fidelizado se entenderá hecha por este bajo su total responsabilidad.
- 2.3. SKY tendrá la facultad de determinar la existencia de cualquier incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, y de suspender y/o cancelar el acceso del Cliente Fidelizado a la Plataforma y/o su Cuenta SKY. Ante este evento, el Cliente Fidelizado solo podrá retirar el dinero disponible solicitándolo por los canales informados en las Plataformas Habilitadas de SKY, pudiendo el pago realizarse mediante transferencia bancaria u otro medio distinto de la Plataforma.

### III. INGRESO/ABONO Y USO DEL DINERO DISPONIBLE EN LA PLATAFORMA.

- 3.1. Activación de la Plataforma. La activación se producirá junto con la creación de la Cuenta SKY.
- 3.2. Métodos de ingreso o motivos de abono de dinero en la Plataforma:
- a) Transferencias o pagos de SKY por concepto de:
- i) **Devoluciones** que SKY deba al Cliente Fidelizado en cumplimiento de la normativa aplicable y que no puedan ser pagadas a través de reversa al medio de pago utilizado en la compra de un producto o servicio SKY; y
- ii) **Compensaciones, restituciones, pagos o reembolsos** que SKY otorgue al Cliente Fidelizado.
- 3.3. Comprobante de ingreso de dinero en la Plataforma. Por cada carga o ingreso de dinero de devoluciones y compensaciones a la Plataforma, se enviará al Cliente Fidelizado un comprobante a su correo electrónico. Además, la carga se registrará en la sección de Movimientos.
- 3.4. Con el dinero disponible en la Plataforma, el Cliente Fidelizado podrá autogestionar su retiro y transferencia a una cuenta bancaria a su elección en Argentina.
- 3.5. Expiración. El saldo en dinero por devoluciones o compensaciones expirará según el detalle indicado en la Tabla siguiente. El plazo indicado se cuenta desde la fecha de ingreso del dinero.

	Motivo	Caducidad
<b>Devolución</b>	Tarifa	No aplica
	Ancillaries	
	Tasas de Embarque	
	Devolución Gift Card	
	Doble cobro o quiebre en la emisión del pasaje	
<b>Compensaciones</b>	Cancelación de vuelo	1 año
	Atraso de vuelo	
	Denegación de embarque imputable al pasajero	
	Denegación de embarque imputable a SKY	
	Quiebres servicio con atención Contact Center	
	Daño o pérdida de equipaje	6 meses
	Garantía de asientos	

Una vez transcurrido el plazo indicado anteriormente, el Cliente Fidelizado podrá solicitar la renovación de la vigencia del saldo de la Plataforma, solicitud que será resuelta por SKY en base a criterios objetivos de conformidad con la Normativa Aplicable.

- 3.6. Retiro de dinero de la Plataforma por devoluciones o compensaciones. El retiro de dinero se podrá realizar exclusivamente a través de una transferencia bancaria. Para estos efectos, SKY podrá solicitar una clave *One Time Password* (OTP) o alguna de las firmas electrónicas o claves de autenticación referidas en la Cláusula VII.

### IV. MÍNIMOS Y MÁXIMOS

- 4.1. SKY informará debida y oportunamente los montos mínimos y máximos para los retiros de dinero que diariamente puede efectuar el Cliente Fidelizado, considerando las restricciones establecidas por las instituciones bancarias para las transferencias diarias de dinero. En caso que por aplicación del límite máximo no fuera posible realizarse el retiro del monto total solicitado, el Cliente Fidelizado podrá realizar dos o más retiros en días distintos hasta completar dicho monto.

- 4.2. En caso de que tales retiros excedan el límite establecido no tendrán efecto alguno.
- 4.3. La transferencia se aprobará una vez que el Cliente Fidelizado haya ingresado la clave OTP o alguna de las firmas electrónicas o claves de autenticación referidas en la Cláusula VII.

## **V. REVERSAS – ANULACIÓN DE CARGOS**

- 5.1. Sólo se podrán anular cargos de dinero en la Plataforma como consecuencia de situaciones imputables a SKY.
- 5.2. En caso de que, por cualquier motivo imputable al Cliente Fidelizado, se reverse indebidamente un abono en la Plataforma, y tales fondos ya hayan sido retirados por el Cliente Fidelizado en una o más transferencias, SKY tendrá derecho a exigir la devolución de los fondos respectivos y el pago de cualquier otro cargo que SKY haya sufrido como consecuencia de la reversa.
- 5.3. Si el Cliente Fidelizado no cumpliera con su obligación de abonar dicho monto dentro del plazo de 2 días hábiles siguientes al retiro, se entenderá que autoriza irrevocablemente a SKY a efectuar descuentos de los futuros abonos que el Cliente Fidelizado recibirá en su Plataforma, hasta el pago total de la deuda respectiva, incluyendo capital, intereses y costas que pudieran ser aplicables.

Lo anterior, no impedirá ni será obstáculo para que SKY pueda ejercer las acciones legales que correspondan para cobrar la suma adeudada como consecuencia del retiro.

## **VI. MOVIMIENTOS**

- 6.1. En la sección **Movimientos** de la Plataforma, SKY pondrá a disposición del Cliente Fidelizado el detalle de:
  - a) Los cargos o pagos por compras de productos o contratación de servicios;
  - b) las devoluciones solicitadas y su estatus;
  - c) las compensaciones acreditadas; y
  - d) el dinero disponible para retiro.
- 6.2. El registro de los Movimientos estará siempre disponible de la Plataforma. El Cliente Fidelizado no recibirá un estado de cuenta por correo electrónico.

## **VII. FIRMA ELECTRÓNICA Y SEGURIDAD**

- 7.1. La firma electrónica es la aceptación realizada mediante medios electrónicos por el Cliente Fidelizado. Las firmas electrónicas puestas sobre un mensaje de datos o añadidas o asociadas lógicamente a los mismos, vinculan e identifican al firmante.

Existen una variedad de firmas electrónicas con diversidad de garantías y de niveles de seguridad, entre las que se encuentran, a modo de ejemplo, la clave OTP, la clave Digital (TOKEN), y/o cualquier elemento de biometría digital (reconocimiento de huellas dactilares o geometría facial mediante la cámara, software y hardware proporcionados por el dispositivo donde sea utilizada la Plataforma).

- 7.2. Se informa al Cliente Fidelizado que la Plataforma podrá implementar la Biometría Digital como factor de autenticación de ciertas operaciones.
- 7.3. El Cliente Fidelizado podrá cambiar el factor de autenticación para realizar operaciones en cualquier momento en la sección "Configuración" de las Plataformas Habilitadas, pudiendo elegir entre aquellos factores de autenticación que se encuentren disponibles en su dispositivo.
- 7.4. Se hace presente que los Smartphones pueden almacenar las huellas digitales del Cliente Fidelizado o de terceras personas que el Cliente Fidelizado haya registrado en el mismo, y su uso dentro de la Aplicación estará alineado con las condiciones de uso del sistema operativo de tal Smartphone.

En caso de que se acepte la Biometría Digital como factor de autenticación, todas las huellas que el Cliente Fidelizado haya registrado en su Smartphone serán válidas para confirmar operaciones en la Plataforma.

- 7.5. El Cliente Fidelizado es responsable de las transacciones realizadas con la validación de dichas huellas digitales, dado que SKY recibe la información que el Smartphone le brinda para configurar la Biometría Digital como factor de autenticación de operaciones. Toda operación efectuada mediante la validación de identidad de la Biometría Digital a través del Smartphone se reputa indubitadamente efectuada por el Cliente Fidelizado en la fecha en que ésta se realice.
- 7.6. En caso de modificarse las condiciones para el uso de la Biometría Digital, SKY lo informará debida y oportunamente para la aceptación expresa del Cliente Fidelizado.
- 7.7. El uso de la Biometría Digital está sujeto a los riesgos propios de las operaciones por Internet (tales como el *phishing*, *malware*, virus, entre otros). El Cliente Fidelizado asume dichos riesgos y las responsabilidades que de ello pudieran derivarse, salvo que se acredite de forma fehaciente que la eventual vulneración de seguridad se produjo en los sistemas informáticos de SKY por una causa que le sea imputable a la aerolínea.
- 7.8. El Cliente Fidelizado se obliga a mantener en total reserva la Clave Secreta de acceso a su Cuenta SKY, la misma que debe modificar directamente las veces que considere conveniente, especialmente cuando presuma que ésta pudiera haber trascendido a terceros.
- 7.9. Se prohíbe expresamente al Cliente Fidelizado **(i)** conceder permiso a un tercero para que utilice la Plataforma o Cuenta SKY y/o acceda a la información de sus tarjetas allí registradas; y **(ii)** dar a conocer a un tercero su clave de acceso o información confidencial que se encuentre en la Plataforma o Cuenta SKY. En caso de que el Cliente Fidelizado incurra en alguna de las conductas prohibidas anteriormente, incumple estos Términos y Condiciones, y en todo caso, lo hace bajo su propio riesgo y responsabilidad. En cualquier caso, lo anterior no exime al Cliente Fidelizado de sus responsabilidades bajo estos Términos y Condiciones por lo que será responsable por cualquier daño o perjuicio que puedan ocasionar a SKY o a terceros.
- 7.10. Salvo las excepciones expresamente establecidas por la legislación aplicable, el Cliente Fidelizado asume la responsabilidad total por las transacciones que se efectúen por el acceso otorgado por la Clave Secreta de acceso a su Cuenta SKY, a menos que exista una vulneración de acceso originada por una causa imputable a SKY.

## **VIII. COBROS – COMISIONES**

- 8.1. Se deja constancia de que, a esta fecha, SKY no cobra por el retiro de dinero de la Plataforma. En particular, a esta fecha, la Plataforma no tiene asociado ningún costo por mantención, administración o comisión por uso.
- 8.2. En caso de que SKY cobre por el retiro del dinero disponible de devoluciones y compensaciones, o en el futuro la normativa establezca gastos y/o impuestos aplicables a esta y/o a los servicios que se ofrecen a través de ella, SKY lo comunicará debida y oportunamente al Cliente Fidelizado para su aceptación expresa.

## **IX. PROHIBICIONES**

- 9.1. Se prohíbe al Cliente Fidelizado:
  - a) Usar la Plataforma de forma no autorizada, fraudulenta, engañosa, o ilegal, y/o que dé lugar a responsabilidad civil y penal;
  - b) Utilizar tecnología u otros medios para acceder indebidamente a la Plataforma y sus funcionalidades;
  - c) Facilitar el uso de cualquier sistema automatizado, como «robots», «arañas» o «lectores off - line» para acceder a la Plataforma y sus funcionalidades;

- d) Introducir o intentar introducir spam, virus, gusanos, troyanos, cualquier código de computador ilícito, archivos o programas que dañen, inhabiliten, sobrecarguen indebidamente, interrumpan, impidan, limiten o interfieran en el funcionamiento de cualquier equipo o software de telecomunicaciones, hardware, o la red del sistema;
  - e) Acceder o intentar acceder a los servidores de SKY o sus redes computacionales y a cuentas de otro/s Cliente/s Fidelizado/s que soportan la Plataforma;
  - f) Violar o incumplir estos Términos y Condiciones;
  - g) Dañar, inhabilitar, sobrecargar, interrumpir, impedir, limitar o interferir con los servidores de SKY o con las redes de SKY dentro y fuera de Argentina, o intentar cualquiera de estas acciones; y/o
  - h) Modificar o intentar modificar el código o funcionalidad de los sistemas de SKY.
- 9.2. En caso de que se produzca alguna de las actividades mencionadas en el punto anterior, SKY tendrá derecho a determinar la existencia del incumplimiento incurrido por el Cliente Fidelizado y a suspender o cancelar su Cuenta SKY. Por otra parte, SKY no será responsable por los descuidos, falta o demora por parte del Cliente Fidelizado en su notificación de transacciones fraudulentas e incorrectas.

## **X. CANALES DE COMUNICACIÓN Y NOTIFICACIONES**

- 10.1. SKY pone a disposición del Cliente Fidelizado diferentes canales de comunicación, todos informados por SKY en las Plataformas Habilitadas, para atender cualquier tipo de reclamo, consulta o asesoría que desee el Cliente Fidelizado antes, durante y después de utilizar la Plataforma.
- 10.2. SKY podrá comunicarse con el Cliente Fidelizado a través de correo al correo electrónico consignado al momento de la creación de la Cuenta.
- 10.3. Toda notificación de SKY a sus Cliente Fidelizados respecto de los presentes Términos y Condiciones, será mediante correo electrónico a la dirección de correo electrónico registrada en la Cuenta del Cliente Fidelizado o por medio de la publicación de un mensaje en las Plataformas Habilitadas.
- 10.4. SKY mantendrá actualizados los presentes Términos y Condiciones en las Plataformas Habilitadas, pudiendo siempre el Cliente Fidelizado acceder a ellos a través del sitio web <https://www.skyairline.com/argentina>.

## **XI. PROTECCIÓN DE DATOS**

- 11.1. Para obtener acceso a todas las funcionalidades de la Plataforma será necesario que el Cliente Fidelizado se registre remitiendo la información requerida para la creación de la Cuenta SKY, la cual se indica en los Términos y Condiciones del Programa de Fidelidad.
- 11.2. Mediante la aceptación de estos Términos y Condiciones y de la Política de Privacidad, el Cliente Fidelizado autoriza expresamente a SKY AIRLINE a almacenar, utilizar y tratar sus datos de carácter personal conforme a la Política de Privacidad de SKY, que se puede consultar en las Plataformas Habilitadas.

## **XII. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL Y LICENCIA**

- 12.1. La propiedad intelectual de la Plataforma y de todos los productos y servicios ofrecidos en ella, incluyendo su código fuente, sus contenidos y signos distintivos, incluyendo marcas, nombres de dominio, el diseño gráfico ("*look and feel*"), las bases de datos, la disposición de los contenidos, así como sus diferentes elementos que lo integran (textos, gráficos, fotografías, videos, grabaciones sonoras, etc.) ("Contenidos"), pertenecen de manera exclusiva a SKY y/o sus licenciantes.
- 12.2. La utilización que el Cliente Fidelizado haga de la propiedad intelectual de SKY y/o de sus licenciantes, será exclusivamente para el uso de los servicios prestados a través de las Plataformas Habilitadas. Por consiguiente, queda estrictamente prohibido cualquier acto de reproducción, transformación, distribución, comunicación pública, puesta a disposición, extracción y/o reutilización de las Plataformas Habilitadas, sus Contenidos y/o los signos distintivos.

- 12.3. En ningún caso se entenderá que el Cliente Fidelizado tiene algún tipo de derecho sobre las Plataformas Habilitadas, sus Contenidos y/o los signos distintivos, independientemente de los derechos conferidos sobre las Herramientas de Pago que SKY pone a disposición del Cliente Fidelizado.
- 12.4. SKY sólo autoriza al Cliente Fidelizado a hacer uso de la propiedad intelectual de las Plataformas Habilitadas, sus Contenidos y/o los signos distintivos para el uso de la Plataforma.
- 12.5. Cualquier otra utilización de tal propiedad intelectual o industrial de SKY, queda estrictamente prohibida.
- 12.6. En la medida en que se cumpla con estas limitaciones, SKY otorga una licencia gratuita, no exclusiva y revocable al Cliente Fidelizado.

### **XIII. TÉRMINO DE LOS SERVICIOS**

- 13.1. SKY puede decidir dejar de ofrecer la Plataforma de devoluciones y compensaciones tanto en la Aplicación como en las demás Plataformas Habilitadas, y retirar el acceso a las mismas en cualquier momento y por cualquier razón, cuestión que será previa y debidamente informada al Cliente Fidelizado.
- 13.2. En el momento de dicho término del servicio, todos los derechos y las licencias otorgadas por estos Términos y Condiciones de Uso finalizarán.
- 13.3. En caso de término del servicio, el Cliente Fidelizado podrá retirar los montos disponibles y/o eliminar su Cuenta SKY de conformidad con lo establecido en estos Términos y Condiciones.

### **XIV. CESIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

- 14.1. Queda expresamente prohibido al Cliente Fidelizado ceder a terceros, a cualquier título, ya sea parcial o totalmente, las obligaciones y derechos derivados de los presentes Términos y Condiciones, salvo autorización previa por escrito otorgada por SKY.
- 14.2. Asimismo, SKY podrá ceder o transferir estos Términos y Condiciones, en todo o en parte, sin necesidad de autorización previa del Cliente Fidelizado, siempre y cuando dicha cesión sea realizada a: **(i)** un adquirente del negocio o de los activos de SKY; o **(ii)** un sucesor por fusión o a cualquier otro título.

\*\*\*



### REGISTRO DE VERSIONES

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
V.2	Junio 2024