

Convenio Marco Pasajes Aéreos

Preguntas frecuentes

¡Recuerda!
Antes
de comprar:



1. PLANIFICA

tus compras de pasajes con al menos 7 días de anticipación.



2. COMPARA

los precios.



3. SELECCIONA la tarifa más barata y conveniente.

1. ¿Cuáles son los canales de comunicación para asistencia?

Facturas: cm_facturacion@turavion.com

Cobranza: cobranza.cm@turavion.com

Post venta: conveniomarco@turavion.com

El horario de gestión de solicitudes vía mail es de 08.45 a 18.15 horas. Además, Turavion dispone de atención telefónica al +56 22 5832890 de lunes a domingo en todo horario.

2. ¿Se puede anular una reserva?

Si no se ha emitido el ticket, se puede anular sin costo. Si ya se emitió el boleto, se puede anular la compra durante el mismo día. En este caso, sólo se cobrará el fee de emisión. Después de ese plazo, quedará sujeto a las regulaciones de la tarifa comprada. La gestión post venta tiene un costo de USD 25 + IVA por pasajero y por gestión.

3. ¿Cómo solicitar la anulación de una reserva?

Si la reserva no está emitida puedes llamar a Turavion al +56 22 5832890 o enviar un correo electrónico a conveniomarco@turavion.com. Si tienes el ticket emitido, debes comunicarte al teléfono de Turavion dentro del día en que se emitió el ticket. En este último caso, no se realizan anulaciones vía mail.

4. ¿Cómo realizar un cambio en la reserva?

Llama a la mesa telefónica de Turavion al +56 22 5832890 para cotizar los costos del cambio y el plazo para realizar el pago. El cambio sólo quedará visible una vez que se pague el valor de la diferencia que dependerá de la regulación que posea el ticket adquirido.

5. ¿Qué es el "tiempo límite" que indica la mesa telefónica de Turavion?

Es el plazo tope para realizar la modificación en la reserva. El pago debe ser realizado antes de este plazo, el cual dependerá de la disponibilidad de la tarifa. Las cotizaciones de cambio estarán sujetas a disponibilidad. Recuerda que tanto las tarifas como los cupos en los vuelos, son dinámicos y pueden variar sin previo aviso.

6. ¿Se pueden acumular millas por la compra de pasajes?

No, no está permitido a los funcionarios públicos acumular millas con beneficio personal.

7. ¿Se puede cancelar una orden de compra después de emitida una reserva?

Sólo se puede cancelar una orden de compra si tomas contacto con Turavion para procesar la solicitud. Además de pedir la cancelación en Mercado Público, debes escribir a conveniomarco@turavion.com informando de la anulación del pasaje. Si la solicitud está en el plazo del día en curso, será sin costo. Fuera de ese plazo, se te entregarán las condiciones de la tarifa para poder anular. Si sólo solicitas la cancelación a través de Mercado Público y no tomas contacto con Turavion, no se procesará la solicitud.

8. ¿Cómo opera la compra de un seguro de viaje?

Al comprar un pasaje aéreo internacional, puedes agregar un seguro de asistencia en viajes de los dos proveedores disponibles: Turavion y Cocha. Si no necesitas el servicio, no se debe agregar. Este proceso de compra es autogestionado, por lo que debes verificar los nombres de los pasajeros, las fechas y las rutas de viaje. Recuerda que la Política de Compras indica que todo pasaje internacional debe ir asociado a un seguro de asistencia.

9. ¿Qué sucede después de tomar la reserva?

El proceso está automatizado, por lo que una vez que se envía la orden de compra del ticket aéreo al proveedor, automáticamente se emitirá el pasaje y el seguro, y tendrás ambos servicios emitidos al mismo tiempo. Si envías la orden de compra del ticket al proveedor, debes hacer lo mismo con la del seguro, de lo contrario se incurre en un error al dejar un servicio comprado sin pago.

10. ¿Qué hacer si no se necesita el seguro comprado?

Llama a la mesa telefónica de Turavion al +56 22 5832890 y solicita la anulación de la póliza. Esto se puede realizar hasta un día antes de la fecha de entrada en vigencia de la póliza. Tras este plazo no es posible cancelar el servicio y no se permitirán devoluciones.

11. ¿Están permitidos los servicios adicionales o auxiliares que complementan un viaje?

El anexo N° 8 de Bases de licitación de ChileCompra indica que no están permitidos los servicios adicionales o auxiliares que complementan un viaje. Esto incluye los programas de lealtad como, por ejemplo, la acumulación de millas o puntos que entregan algunas aerolíneas.