



# Compra de Pasajes Aéreos Nacionales

ID 2239-16-LR23

## Características aerolíneas, derechos de los pasajeros y postventa

CARACTERÍSTICA	LATAM AIRLINES	SKY	JetSMART
Vigencia de la reserva en el sistema	2 a 23 horas dependiendo de la fecha del vuelo	18 horas	En proceso de habilitación
Plazo para cancelar reserva por sistema de aerolínea	24 horas	24 horas	En proceso de habilitación
Cantidad máxima de pasajes por reserva	<ul style="list-style-type: none"><li>• 9 pasajeros</li></ul>		
Auxiliar (ancillary) permitido	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sólo "menor sin acompañante"</li></ul>		
Auxiliar (ancillary) no permitido	<ul style="list-style-type: none"><li>• Venta de comidas y bebidas a bordo.</li><li>• Cargo por exceso de equipaje.</li><li>• Silla preferencial, asiento adicional o silla vacía.</li><li>• Cargo por reservar un tiket a través de un call center.</li><li>• Prioridad durante el check-in.</li><li>• Sistema de entretenimiento a bordo.</li><li>• Cargo por volar con mascotas.</li><li>• Revista a bordo.</li><li>• Acceso a internet inalámbrico.</li><li>• Rastreo en tiempo real del equipaje.</li><li>• Cargo por viajar con equipaje deportivo.</li><li>• Descuento por viajar con bebés.</li><li>• Ascenso a clase ejecutiva.</li><li>• Pedidos anticipados del catálogo de duty-free.</li><li>• Escoger las comidas con anticipación.</li><li>• Productos en base a comisiones.</li><li>• Programas de lealtad.</li><li>• Equipaje adicional o deportivo.</li><li>• Mascotas.</li><li>• Añadir asiento, asiento adicional.</li><li>• Silla preferencial.</li><li>• Ascenso a Clase Ejecutiva;</li><li>• Subasta y Ascenso de último minuto.</li></ul>		
¿Puedo ceder el pasaje sin costo?	Sí: 1. El traspaso debe realizarse con al menos 24 horas de anticipación al vuelo.  2. Debe realizarse entre personas naturales y como máximo una vez por pasaje. Está limitado a un máximo de una transferencia por semestre por línea aérea. No está permitida la cesión con fines de lucro, como actividad comercial o de forma habitual. Las aerolíneas con vuelos nacionales deben disponer en su sitio web un formulario digital para realizar la cesión del pasaje. También puede realizarse presencialmente en las oficinas de venta de pasajes, en los mostradores de los aeropuertos y en agencias autorizadas con las que cuente la aerolínea (agencias de viaje autorizadas).		
¿Puedo retractarme?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Para viajes contratados al menos 7 días corridos antes de la fecha y hora de salida programada del vuelo, el retracto puede realizarse dentro de las 48 horas posteriores contadas desde la compra del pasaje. La aerolínea debe realizar la devolución a más tardar en 10 días.</li><li>2. Para viajes contratados 180 días o más previo a la salida programada del vuelo, el retracto puede ejercerse dentro de los 7 días posteriores contados desde la compra del pasaje. En estos casos, la aerolínea debe realizar la devolución a más tardar en 30 días. Las líneas aéreas con vuelos nacionales dispondrán en su sitio web oficial un formulario digital para realizar el retracto. También puede realizarse presencialmente en oficinas de venta de pasajes, en mostradores de los aeropuertos y en agencias autorizadas con las que cuente la aerolínea.</li></ol>		
Aplica la ley pro-consumidor N°21.398	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sí, puede revisar el detalle en: <a href="http://derechosdelpasajero.jac.gob.cl/">http://derechosdelpasajero.jac.gob.cl/</a></li></ul>		
Si necesito agregar adicionales no considerados en el boleto, puedo pagarlos por mi cuenta.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sí, consulte en cada aerolínea como proceder.</li></ul>		
Qué se puede hacer en postventa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si el boleto lo permite: Anulaciones, Modificaciones (cambio de fecha, cambio de ruta, cambio de pasajero) y ancillary "menores sin acompañantes"</li></ul>		
Valor servicio post-venta	Gratis	\$7.000.-	\$7.000.-
Si necesito realizar acciones no contempladas en el sistema, pero sí en la normativa o las bases ¿puedo contactar al call center?	Sí, llame al: 600 526 5000	Sí, llame al: 600 600 2828 de lunes a domingo y feriados de 8:00 horas a 23:00 horas	