

COMUNICADO

Data: 24 de janeiro de 2022

TU TICKET

Para compras a partir de 3 de outubro de 2021

- **Alteração na passagem**

Se um passageiro desejar modificar voluntariamente a hora, a data ou a rota de sua passagem, poderá fazê-lo sem penalidade, dependendo do número de dias faltantes para seu voo.

Rotas domésticas no Chile:

Antecipação do dia do voo	Detalhe	Penalidade
Entre 1 hora e 19 dias antes do voo	Cobrança pela alteração + diferença tarifária se houver	30 USD por trecho
Mais de 20 dias antes do voo	Somente é cobrada a diferença tarifária se houver	0 USD

Rotas domésticas no Peru:

Antecipação do dia do voo	Detalhe	Penalidade
Entre 1 e 24 horas antes do voo	Cobrança pela alteração + diferença tarifária se houver	15 USD por trecho
Entre 24 horas e 19 dias antes do voo	Cobrança pela alteração + diferença tarifária se houver	15 USD por reserva
Mais de 20 dias antes do voo	Somente é cobrada a diferença tarifária se houver	0 USD

Rotas Internacionais: Se mantem o benefício de não cobrança de multa para estas rotas, somente a diferença tarifária se houver.

Considerações:

A agência deverá fazer a alteração e poderá reemitir até **1 hora** antes do voo ingressando um endosso para eximir unicamente a penalidade: **TUTICKET-AP20**

A alteração de data ou rota será válida para voar até 12 meses a partir da data do voo original.

- **Cancelamento da reserva**

O passageiro terá o direito de rescindir unilateralmente o contrato de transporte aéreo e receber o **reembolso integral do valor pago, sem penalidade, nas seguintes condições:**

Antecipação do dia do voo	Detalhe
Se a compra se realiza entre 0 e 19 dias antes do voo	Aplica-se a Lei vigente no Brasil e as regras tarifárias SKY
Se a compra se realiza entre 20 e 180 dias antes do voo	Cancelamento em até 48 horas depois da compra
Se a compra se realiza com mais de 180 dias	Cancelamento em até 7 dias depois da compra

Efetuar o pedido de reembolso via **BSPLINK (RI)** como Devolução Total (tarifa e taxas) pelo seguinte motivo: **Tu ticket anulación**

Considerações:

- Para a devolução dos serviços adicionais (ancillaries) associados à reserva, enviar solicitação no e-mail: suporte.brasil@skyairline.com.
- O processamento da devolução se realizará **pelo mesmo meio de pagamento** dentro de **um prazo de 10 dias a partir da data de ingresso da solicitação**.
- **Anexar ao pedido no BSP Link uma declaração simples do passageiro podendo ser um e-mail ou uma carta confirmando o desejo de anulação da sua compra. Deverá incluir nesse pedido o nome, sobrenome, RG ou nr de passaporte, PNR, rota e datas.**

TROCA DE PASSAGEIRO:

Informamos que, a partir de 05 de janeiro de 2022, entrou em vigor as novas condições para TROCA DE PASSAGEIRO dentro da política de flexibilidade denominada **"TU TICKET"**.

Esta nova política oferece maior liberdade a nossos passageiros, premiando a antecipação com a qual compram e gerenciam suas reservas.

Devem ser consideradas as seguintes condições:

- O agente deverá ingressar em seu GDS uma mensagem OSI, especificando sua solicitação de troca de passageiro: Ex. "OS H2 TROCA DE PASSAGEIRO DE XXX XXX PARA XXX XXXX"
- A solicitação deverá ser realizada em até 24 horas antes do voo do primeiro segmento da reserva
- A troca movimentará tudo o que se encontra na reserva (bilhete e ancillaries), associado ao passageiro (RG)
- Válido somente entre pessoas físicas.
- As solicitações serão atendidas a partir de 05 de janeiro de 2022 e serão aplicadas somente para as compras feitas a partir de 03 de outubro de 2021 de acordo com a comunicação oficial da política de flexibilidade TU TICKET.
- Aplica-se para todas as rotas operadas pela SKY.
- A troca é permitida uma única vez por bilhete (reserva/RG).
- É permitido somente uma troca de forma gratuita por semestre (Ano calendário de 01 de janeiro a 31 de dezembro)
- Para as trocas de nomes seguintes aplica-se a política regular associada ao produto (pagamento de multa).
- Não se permite a troca de passageiro se a passagem tiver algum segmento de voo em status boarded, no show ou usado.

Canais de Solicitação:

A solicitação deverá ser feita através do e-mail suporte.brasil@skyairline.com

Requisitos para a solicitação:

No email que será enviado deverá constar obrigatoriamente as seguintes informações:

- Nome da Agência
- Número IATA
- PNR SKY

Dados do passageiro original

- Nome e sobrenome
- Número do documento de identidade
- Foto do documento de identidade (obrigatório)

Dados do novo passageiro

- Nome e sobrenome
- Número do documento de identidade
- Telefone de contato
- E-mail

Importante:

- Lembre-se que, caso você não cumpra alguma das condições informadas, não poderemos realizar a troca solicitada, deixando de aproveitar a política de flexibilidade do **Tu Ticket**. No entanto, poderá optar pelo ancillary “Mudança de Nome (troca de passageiro)”, que é o serviço de mudança de passageiro já utilizado hoje e que tem um custo associado (YR), cumprindo também as condições deste produto.
- O processo de troca de passageiro deve ser gerenciado diretamente com a SKY, deixando a reserva correspondente sob o controle da companhia aérea para modificações futuras.