



# DEVOLUCIONES Y ALTERNATIVAS

## Tras acuerdo con el SERNAC

### A los pasajeros que no han solicitado ninguna opción de solución:

A raíz del acuerdo alcanzado con SERNAC en el Procedimiento Voluntario Colectivo, JetSMART se comprometió a implementar un mecanismo de solución mediante el cual ofrecerá a los consumidores que no hayan viajado tras la suspensión o cancelación de los viajes, la opción de solicitar la devolución del dinero efectivamente pagado o que el monto pagado le sea restituido mediante la entrega de una Gift Card. Además, se podrá solicitar cambio de fecha en cualquier momento sin costo adicional.

En este contexto, si compraste un pasaje en JetSMART, cuya fecha de vuelo se encuentre comprendida entre el 18 de marzo del 2020 y el 30 de septiembre del 2021, tendrás las opciones indicadas más adelante. Te enviaremos un email que informará la forma y el plazo para ejercerlas.

### ¿CÓMO SOLICITAR TU OPCIÓN DE DEVOLUCIÓN?

Te enviaremos un correo electrónico conforme al cronograma dispuesto en el acuerdo alcanzado con el SERNAC, informando las alternativas de solución, pudiendo elegir una de ellas.

Recuerda que tendrás 30 días desde el envío del correo para escoger alguna de las siguientes opciones:

- Entrega de una Gift Card por el monto pagado más un 10% adicional (esta opción la podrás solicitar incluso antes de recibir el correo de notificación).
- Devolución del monto original pagado por el pasaje aéreo, incluida las tasas de embarque (esta opción solo la podrás solicitar a partir del momento en que seas notificado a través de correo electrónico).
- Cambio de fecha sin costo adicional (lo podrás solicitar incluso antes de que seas notificado).

### ¿CUÁNDO VAS A RECIBIR TU DEVOLUCIÓN?

- Si optaste por la devolución del monto original, tendrás tu dinero disponible en un plazo máximo de 150 días desde que completaste la solicitud.
- Si optaste por la Gift Card (cuyo valor es el pagado por el consumidor, más un 10% adicional) la tendrás disponible en un plazo máximo de 30 días desde que completaste la solicitud.

A los pasajeros que cuentan con una Gift Card por el monto del pasaje y aún mantienen saldo disponible:

En este contexto, si compraste un pasaje en JetSMART, cuya fecha de vuelo se encuentre comprendida entre el 18 de marzo del 2020 y el 30 de septiembre del 2021, tendrás las opciones indicadas más adelante. Te enviaremos un email que informará la forma y el plazo para ejercerlas. También te enviaremos un email para recordarte el ejercicio de tus opciones.

### ¿CÓMO SOLICITAR TU OPCIÓN?

Te enviaremos un correo electrónico conforme al cronograma dispuesto en el acuerdo alcanzado con el SERNAC, informando las alternativas de devolución, pudiendo elegir una de ellas.

Recuerda que tendrás 30 días desde el envío del correo para escoger alguna de las opciones:

- Reemplazar el saldo de tu Gift Card actual por una nueva que incluirá un 10% adicional del total pagado por el pasaje (esta opción la podrás solicitar incluso antes de recibir el correo de notificación).
- Convertir el saldo de tu Gift Card actual a dinero en efectivo (esta opción solo la podrás solicitar a partir del momento en que seas notificado a través de correo electrónico).

Tendrás un plazo de 30 días para optar por alguna de las alternativas, de lo contrario se entenderá que optas por mantener la Gift Card ya emitida.

### ¿CUÁNDO VAS A RECIBIR TU DEVOLUCIÓN?

- Si optaste por la devolución del monto original, mediante la conversión del saldo de tu Gift Card a dinero en efectivo, tendrás tu dinero disponible en un plazo máximo de 150 días desde que completaste la solicitud.
- Si optaste por la mantención de la Gift Card pero con la bonificación del 10% del total del pasajero aéreo, la tendrás disponible en un plazo máximo de 30 días desde que completaste la solicitud.

Para mayor información consulta [aquí](#)

*Jet*SMART