



## Devolución y alternativas

### Tras Acuerdo SERNAC

A los pasajeros que no han solicitado ninguna opción de solución: A raíz del acuerdo alcanzado con el SERNAC, tras un Procedimiento Voluntario Colectivo relacionado con “Tasas de Embarque pasajeros No Show”, JetSMART se comprometió a implementar un mecanismo de solución a aquellos consumidores que no hayan solicitado su devolución de tasas de embarque tras no presentarse a sus viajes.

En este contexto, si compraste un pasaje en JetSMART, cuya fecha de vuelo se encuentre comprendida entre el 09 de julio del 2017 y el 27 de septiembre del 2023, y no viajaste por cualquier motivo, tendrás derecho a esta devolución.

**¿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:

- Entrega de una Gift Card por el monto pagado más un 10% adicional, para ser utilizado en pasajes o servicios Jetsmart.
- Devolución del monto original de tasas de embarque pagado por el pasaje aéreo, a través de transferencia bancaria. Recuerda que tendrás el plazo del acuerdo desde el envío del correo para escoger alguna de las siguientes opciones.

### ¿CUÁNDO VAS A RECIBIR TU DEVOLUCIÓN?

Si optaste por la devolución del monto original de tasas de embarque, tendrás tu dinero disponible en un plazo máximo de 15 días hábiles desde que completaste la solicitud. Si optaste por la Gift Card (cuyo valor de las tasas de embarque es el pagado por el consumidor, más un 10% adicional), la tendrás disponible en un plazo máximo de 15 días hábiles desde que completaste la solicitud.

Para conocer más detalles del acuerdo con el SERNAC consulta [aquí](#)