	POLITICA COMERCIAL	CUSTOMER SERVICE
Revisión: 1	SMARTICKETS – GRUPOS (BR)	1 de 3
Fecha de inicio: 31/05/2022		

OBJETIVO:

Informar os novos benefícios disponíveis em todas as nossas passagens.

CONDIÇÕES DE USO:

Aplica-se unicamente a compras realizadas em território brasileiro na modalidade de grupo (10 ou mais passageiros na mesma reserva)

CANAL DE INGRESSO:

Toda consulta e/ou solicitação deverá ser canalizada por meio dos seguintes canais de atendimento:

- a) **Email:** Envie sua mensagem para suporte.grupos@jetsmart.com e alguém da nossa equipe lhe responderá o mais rápido possível.
- b) **Contact Center:** Fale com nossos executivos pelo telefone (+55 11) 3042 1183 solicitando contato com a equipe de suporte a grupos.

DESCRIÇÃO:

SmarTickets permite que todas as compras de passagens realizadas por meio de grupos tenham mais flexibilidade, oferecendo os seguintes benefícios aos tickets:

ALTERA HORA, DATA OU ROTA

	POLITICA COMERCIAL	CUSTOMER SERVICE
Revisión: 1	SMARTICKETS – GRUPOS (BR)	2 de 3
Fecha de inicio: 31/05/2022		

Todas as alterações (hora, data ou rota) contarão com os seguintes benefícios dependendo do tipo de voo e suas condições:


Voos internacionais

- a) É possível alterar a data, hora ou rota para 100% do grupo realizando o pagamento da taxa de alteração mais a diferença tarifária, sempre e quando a solicitação seja feita com uma antecedência maior que 72 hrs antes do voo.
- b) Se a solicitação for feita dentro das 72 hrs antes do voo, só será possível fazer alterações para 10% do grupo, mediante pagamento prévio da taxa de alteração mais diferença de tarifa.
- c) c) as alterações podem ser feitas até uma hora antes do voo.

TRASFERIR SUA PASSAGEM A OUTRA PESSOA

- a) O administrador do grupo pode solicitar a transferência do nome do passageiro original (desde que esteja de acordo). Aplica-se a voos internacionais
- b) O bilhete pode ser transferido para outra pessoa de forma ilimitada, desde que solicitado com mais de 24 horas de antecedência da partida do voo.
- c) Caso a solicitação seja apresentada até 24 horas antes do voo, deverá ser pago o custo associado ao referido serviço.
- d) A mudança de nome só poderá ser feita em reservas sem uso. Caso a reserva tenha um trecho efetuado, não será possível fazer a referida alteração.
- e) Devem ser fornecidos os dados necessários para realizar a validação. Nome completo do passageiro, documento original - RUT/DNI/Passaporte, número de telefone. E os dados do novo passageiro.

CANCELAR A COMPRA

	POLITICA COMERCIAL	CUSTOMER SERVICE
Revisión: 1	SMARTICKETS – GRUPOS (BR)	3 de 3
Fecha de inicio: 31/05/2022		

SmarTicket permite cancelar a compra sempre e quando se atendam as condições segundo o tipo de voo:

Voos internacionais

- a) É possível solicitar o cancelamento da compra de até 10% do grupo, por meio de um JetSMART Gift Card ou do meio de pagamento original utilizado na compra, desde que a solicitação seja feita com prazo superior a 72 hrs antes do voo.
- b) Sem prejuízo do anterior, é possível sempre solicitar o reembolso das taxas de embarque de bilhetes não utilizados.