

	<b>POLITICA COMERCIAL</b>	<b>CUSTOMER SERVICE</b>
<b>Revisión: 1</b>	<b>SMARTICKETS – GRUPOS (EC)</b>	1 de 3
<b>Fecha de inicio: 21/11/2023</b>		

## OBJETIVO:

Informar los nuevos beneficios disponibles en todos nuestros pasajes.

## CONDICIONES DE USO:

Aplica únicamente a compras realizadas en territorio ecuatoriano y bajo la modalidad de grupo (10 o más pasajeros en la misma reserva)

## CANAL DE INGRESO:

Toda consulta y/o solicitudes deberán ser canalizadas a través de nuestros siguientes canales de atención:


- a) **Email:** escríbenos a [sopORTE.grupos@jetsmart.com](mailto:sopORTE.grupos@jetsmart.com) y alguien de nuestro equipo te responderá a la brevedad posible.
- b) **Contact Center:** Comunícate con nuestros ejecutivos llamando al 0963871997 Debe solicitar contacto con equipo de soporte grupos.

## DESCRIPCION:

SmarTickets permite que todas las compras de pasajes realizadas a través de grupos obtengan mayor flexibilidad, entregando los siguientes beneficios a los tickets:

### CAMBIA HORA, FECHA O RUTA

Todos los cambios (hora, fecha o ruta) tendrán los siguientes beneficios dependiendo del tipo de vuelo que se realice y sus condiciones:

	<b>POLITICA COMERCIAL</b>	<b>CUSTOMER SERVICE</b>
Revisión: 1	SMARTICKETS – GRUPOS (EC)	2 de 3
Fecha de inicio: 21/11/2023		

### Vuelos internacionales

- Se podrá cambiar la fecha, hora o ruta sobre el 100% del grupo realizando el pago del cargo por el cambio más la diferencia tarifaria, siempre y cuando la solicitud se ingrese con una anticipación mayor a las 72 hrs antes del vuelo.
- Si la solicitud se ingresa dentro de las 72 hrs antes del vuelo, solo se podrá gestionar el cambio solamente al 10% del grupo, previo pago del cargo por el cambio más diferencia tarifaria.
- los cambios se podrán realizar hasta una hora antes del vuelo.

### **TRASPASA TU PASAJE A OTRA PERSONA**

- El administrador del grupo podrá solicitar el traspaso en nombre del pasajero original (siempre y cuando esté de acuerdo) Aplica para vuelos internacionales
- se podrá traspasar el pasaje a otra persona de forma ilimitada, siempre y cuando este sea solicitado con más de 24 horas de anticipación a la salida del vuelo.
- En caso de que la solicitud se ingrese dentro de las 24 hrs antes del vuelo, se deberá pagar el costo asociado a dicho servicio.
- Se podrá realizar cambio de nombre sólo en reservas sin uso. En caso de que la reserva tenga un tramo realizado, no será posible gestionar dicho cambio.
- se deberá entregar los datos necesarios para realizar la validación. Nombre completo del pasajero original, RUT/DNI/Pasaporte, teléfono. Y los datos del nuevo pasajero.

### **ANULA LA COMPRA**

SmarTicket permite anular la compra siempre y cuando se cumpla con las condiciones según el tipo de vuelo:

### Vuelos internacionales

	<b>POLITICA COMERCIAL</b>	<b>CUSTOMER SERVICE</b>
<b>Revisión: 1</b>	<b>SMARTICKETS – GRUPOS (EC)</b>	3 de 3
<b>Fecha de inicio: 21/11/2023</b>		

- a) Se podrá solicitar la anulación de la compra de hasta el 10% del grupo, a través de una Gift Card JetSMART o al medio original de pago utilizado en la compra, siempre y cuando la solicitud se realice con un plazo mayor a 72 hrs antes del vuelo.
- b) Sin perjuicio de lo anterior, siempre podrá solicitar la devolución de tasas de embarque por pasajes no utilizados.