

	POLITICA COMERCIAL	CUSTOMER SERVICE
Revisión: 1	SMARTICKETS – GRUPOS (CO)	1 de 3
Fecha de creación: 01/02/2024		

OBJETIVO:

Informar los nuevos beneficios disponibles en todos nuestros pasajes.

CONDICIONES DE USO:

Aplica únicamente a compras realizadas en territorio colombiano 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 y alguien de nuestro equipo te responderá a la brevedad posible.
- b) **Contact Center:** Comunícate con nuestros ejecutivos llamando al (1) 3489581 o al (031) 3489581 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:

	POLITICA COMERCIAL	CUSTOMER SERVICE
Revisión: 1	SMARTICKETS – GRUPOS (CO)	2 de 3
Fecha de creación: 01/02/2024		

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:

Vuelos nacionales e internacionales

- a) 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.
- b) 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.
- c) los cambios se podrán solicitar hasta una hora antes del vuelo.

TRASPASA TU PASAJE A OTRA PERSONA

Vuelos nacionales

- a) El administrador del grupo podrá solicitar el traspaso en nombre del pasajero original (siempre y cuando esté de acuerdo) Aplica para vuelos internacionales
- b) 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.
- c) En caso de que la solicitud se ingrese dentro de las 24 hrs antes del vuelo, se deberá pagar 30 USD correspondiente al costo asociado a dicho servicio.
- d) 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.
- e) se deberá entregar los datos necesarios para realizar la validación. Nombre completo del pasajero original, RUT/DNI/CC/Pasaporte, teléfono. Y los datos del nuevo pasajero.

	POLITICA COMERCIAL	CUSTOMER SERVICE
Revisión: 1	SMARTICKETS – GRUPOS (CO)	3 de 3
Fecha de creación: 01/02/2024		

Vuelos internacionales

- f) El administrador del grupo podrá solicitar el traspaso en nombre del pasajero original (siempre y cuando esté de acuerdo) Aplica para vuelos internacionales
- g) 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.
- h) En caso de que la solicitud se ingrese dentro de las 24 hrs antes del vuelo, se deberá pagar 65 USD que corresponde al costo asociado a dicho servicio.
- i) 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.
- j) se deberá entregar los datos necesarios para realizar la validación. Nombre completo del pasajero original, RUT/DNI/CC/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 nacionales e internacionales

- 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) Puede retractarse dentro de los 5 días hábiles desde la compra, y la devolución se puede hacer con gift card o al medio de pago original, siempre y cuando la anticipación al vuelo sea mayor o igual a 5 días (al momento del retracto)
- c) Sin perjuicio de lo anterior, siempre podrá solicitar la devolución de tasas de embarque por pasajes no utilizados.