



En caso de retraso, extravío o daño en tu equipaje

¡Te ayudamos!

Conoce aquí lo que debes hacer para que la solución llegue cuanto antes.

Sabemos que en ciertas ocasiones pueden existir contratiempos en la entrega de tu equipaje de bodega, es por esto que te invitamos a seguir estas recomendaciones en caso de que tu equipaje esté demorado o no haya llegado al mismo tiempo que tu vuelo.

Importante: En JetSMART cuidamos que tu equipaje de bodega llegue a tus manos sin contratiempos y nos esforzamos para solucionar los imprevistos en caso de que ocurran.

Descubre a continuación cómo proceder ante un problema con tu equipaje en bodega:



¿Equipaje retrasado?

Si tu equipaje de bodega no llegó en tu mismo vuelo, te recomendamos seguir estas recomendaciones para poder ayudarte:

1. **Contáctate con nuestro personal de JetSMART o del proveedor de servicios presente en la zona de retiro de equipaje***, quienes te facilitarán el Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.) para formalizar tu reclamo.
2. **Deberás completar el formulario P.I.R. con tus datos personales y los números de pasaporte o documento de identidad, tarjeta de embarque y comprobante de despacho de equipaje.** Junto a esto tienes que realizar una descripción detallada acerca de tu maleta para facilitar su pronta localización como el color, tamaño, marca, etc. **Importante:** Debes completar el formulario P.I.R antes de abandonar la zona de equipajes o el aeropuerto.
3. **Después de que formalices el reclamo, comenzará la búsqueda de tu equipaje a través de los sistemas de los aeropuertos.** Al encontrar tu equipaje, el equipo de aeropuerto te contactará para coordinar el envío de la maleta a la dirección que le indiques. En caso de no localizar tu equipaje, iniciaremos el proceso de compensación y tomaremos contacto contigo.
4. **Si tu itinerario comprendía vuelos con conexión entre diferentes aerolíneas, deberás presentar tu reclamo en la última compañía aérea de tu itinerario.**

*Proveedores de servicios presentes en aeropuerto:

- Chile: Menzies Agunsa

- Perú: Talma

- Argentina: Flyseg/Swissport

- Colombia: Talma

- Brasil: World service/Flyseg

- Uruguay: Swissport

- Paraguay: Consorcio Aviation

- Ecuador: Talma



¿Equipaje dañado?

En JetSMART nos preocupamos de que tu equipaje llegue a tu destino, pero sabemos que existen algunos casos en los que estos podrían resultar dañados. Si es ese tu caso, es importante que sepas que cualquier equipaje con daño previo y/o frágiles, serán transportados únicamente bajo autorización previa del pasajero y etiquetados como tal, ya que JetSMART no se responsabilizará por daños a este tipo de equipajes.

En caso de que requieras transportar artículos considerados como frágiles, tal es el caso de: instrumentos musicales, esculturas, espejos, cuadros y televisores, te recomendamos transportarlos a través de JetSMART Cargo, para que te ofrezcan alternativas de manejo específicas para este tipo de artículos. Conoce más [AQUI](#)



Artículos faltantes

Si al llegar a tu destino y buscar tu equipaje, éste presenta artículos faltantes o parte de su contenido no se encuentra al abrirlo, te recomendamos contactar a nuestro personal de JetSMART o del proveedor de servicios presente en la zona de retiro de equipaje del aeropuerto y realizar el reclamo. Es importante que sepas que en estos casos:

1. Ante problemas e inconvenientes con tu equipaje que estén relacionados con daños a su estructura y/o artículos faltantes el protocolo a seguir para poder gestionar tu reclamo será el estipulado en la categoría de equipaje dañado.
2. Asimismo, te recomendamos que los objetos frágiles o de valor como joyas, documentos importantes, dinero y artículos electrónicos sean transportados en tu equipaje de mano.
3. Siempre conserva el talón o comprobante de equipaje despachado (la etiqueta que te entregamos en el counter) hasta tanto finalice el plazo para efectuar posibles reclamos.

¿Qué pasa si llevo objetos de valor en mi equipaje?



Artículos faltantes

- Computadores
- Electrodomésticos
- Equipo fotográfico
- Equipo médico
- Celulares y accesorios (cargadores, audífonos)
- Dispositivos de almacenamiento de datos: MP3, Memorias USB, Discos duros externos
- Tabletas digitales
- Consolas de videojuegos
- Agendas digitales y cualquier otro equipo electrónico incluyendo software o componentes
- Televisores
- Radios o elementos similares
- Cualquier otro artículo o propiedad similar de valor

Artículo valorados:

- Arte
- Joyas
- Dinero
- Documentos personales
- Documentos de valor
- Documentación e historiales clínicos
- Lentes
- Estilógrafos o bolígrafos de marca
- Antigüedades
- Medicinas
- Relojes
- Bebidas alcohólicas de alto valor
- Carteras
- Billeteras

Preguntas frecuentes

Resuelve todas tus dudas sobre tu vuelo, equipaje y más. Entra, ¡estamos para ayudarte!

Te ayudamos

Si tienes consultas contáctanos ingresando a nuestro Centro de Ayuda

