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

OBJETIVO:

Informar los nuevos beneficios disponibles en todos nuestros pasajes.

CONDICIONES DE USO:

Aplica únicamente a compras realizadas en territorio chileno 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 600 600 13 11 o al +562 2731 8787 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 (CL)	2 de 3
Fecha de inicio: 31/05/2022		

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

- 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.
- Tanto para vuelos nacionales como internacionales, 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) Tanto para vuelos nacionales e 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.

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

ANULA LA COMPRA

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

Vuelos nacionales

- a) Si la compra es para volar dentro de los próximos 6 días, 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) Si la compra es para volar dentro de los próximos 7 a 180 días, se podrá solicitar la devolución por medio de una Gift Card JetSMART o al medio de pago original utilizado en la compra, dentro de las 48 hrs desde la compra.
- c) Si la compra es para volar en un plazo mayor a 180 días, se podrá solicitar la devolución por medio de una Gift Card JetSMART o al medio de pago original utilizado en la compra, hasta 7 días posterior a la compra.
- d) Sin perjuicio de lo anterior, siempre podrá solicitar la devolución de tasas de embarque por pasajes no utilizados.

Vuelos 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) Sin perjuicio de lo anterior, siempre podrá solicitar la devolución de tasas de embarque por pasajes no utilizados.