

JETSMART INFORMA
ESTADO DE VUELOS DE MARTES 14 DE ABRIL DE 2020

Fecha publicación comunicado: 13 de abril, 21:00 hrs.

Estimado pasajero:

Debido al toque de queda decretado por el Gobierno de Chile, que rige desde el domingo **22 de marzo entre las 22:00 y las 05:00 hrs**, todos nuestros vuelos operativos volarán **fuera de este horario**. Sin embargo, si en tus traslados desde el aeropuerto coincides con el toque de queda, **tu tarjeta de embarque junto a tu cédula de identidad aplicarán como salvoconducto**.

Actualmente, producto del avance del COVID-19, te informamos sobre el estado de nuestros próximos vuelos que **sí operarán** para el **martes 14 de abril de 2020**:

Fecha	Vuelo	Origen	Destino	Salida	Llegada
14-04-2020	38	Santiago	Antofagasta	09:00	11:00
14-04-2020	33	Antofagasta	Santiago	12:00	13:50
14-04-2020	236	Concepción	Antofagasta	13:34	15:59
14-04-2020	37	Antofagasta	La Serena	16:44	18:06
14-04-2020	36	La Serena	Antofagasta	18:51	20:08
14-04-2020	237	Antofagasta	Concepción	20:53	23:18
14-04-2020	32	Santiago	Antofagasta	19:00	21:00
14-04-2020	29	Antofagasta	Santiago	23:00	00:50

Recuerda que, si necesitas viajar debes considerar:

- Portar tu pasaporte sanitario que puedes solicitar ingresando en www.c19.cl
- Para vuelos desde el 8 de abril, **debes llevar tu mascarilla**, ya que **su uso a bordo es obligatorio, de lo contrario no podrás embarcar**. Si no tienes una, aprende cómo hacerla en <https://www.minsal.cl/>

Los vuelos que no fueron mencionados en la tabla anterior, se encuentran cancelados y no operarán, por lo que te pedimos leas a continuación las opciones que tienes de cambios y devoluciones:

Si tu vuelo fue cancelado y/o reprogramado, podrás realizar 01 cambio de fecha sin pagar el cargo por el cambio, ni la diferencia tarifaria, en caso de que el nuevo vuelo que solicites sea para una fecha de salida antes del 30 de junio de 2020. Si quisieras cambiarlo por un vuelo a partir del 1 de julio de 2020, tampoco te cobraremos el cargo por el cambio, pero aplicará el cobro de la diferencia de tarifa, en caso de que existiere.

Si tu vuelo fue entre el 13 y el 31 de marzo del 2020 y no sufrió modificaciones, podrás realizar 01 cambio de fecha sin pagar el cargo por el cambio, ni la diferencia tarifaria, en caso de que el nuevo vuelo que solicites sea para una fecha de salida antes del 30 de junio de 2020. Si quisieras cambiarlo por un vuelo a partir del 1 de julio de 2020, tampoco te cobraremos el cargo por el cambio, pero aplicará el cobro de la diferencia de tarifa, en caso de que existiere. Podrás realizar el cambio hasta el 30 de Abril.

Si tu vuelo es entre el 1 y el 30 de abril 2020 y no ha sufrido modificaciones, podrás realizar 01 cambio de fecha sin pagar el cargo por el cambio, ni la diferencia tarifaria, en caso de que el nuevo vuelo que solicites sea para

una fecha de salida antes del 30 de junio de 2020. Si quisieras cambiarlo por un vuelo a partir del 1 de julio de 2020, tampoco te cobraremos el cargo por el cambio, pero aplicará el cobro de la diferencia de tarifa, en caso de que existiere. Podrás realizar el cambio solo hasta una hora antes del vuelo.

Además, **para pasajes comprados entre el 13 y el 30 de Abril del 2020**, para volar en cualquier fecha, podrás realizar 01 cambio de fecha y/o destino sin pagar el cargo por el cambio, y solo deberás pagar la diferencia tarifaria en caso que exista.

Ten en cuenta que, debido a la alta demanda en nuestro Contact Center estamos dando prioridad a los pasajeros con vuelo dentro de las próximas 48 horas. Para que puedas gestionar de forma más fácil y rápida tu solicitud hemos implementado un nuevo sistema online para atender tus requerimientos lo antes posible. Sólo deber ingresar tu apellido y código de reserva para poder autogestionar tu cambio, por lo que te recomendamos preferir este canal online. Además, hemos aumentado la capacidad en nuestro Contact Center, pero aun así estamos presentando una alta congestión de llamadas. Agradecemos no comunicarte con nuestro Contact Center y utilizar nuestros canales online para tus solicitudes.

SISTEMA ONLINE PARA SOLICITUD DE CAMBIOS DE VUELO:

Queremos informarte que hemos flexibilizado nuestra política de cambios para que puedas gestionar de forma fácil y rápida este tipo de solicitudes, para lo cual hemos implementado **una plataforma especial para atender los casos derivados de esta contingencia**, donde puedes gestionar *online* los cambios de tu reserva cuando hayas tomado una decisión de viaje, o bien solicitar la devolución por medio de una Gift Card JetSMART por el mismo valor de tu compra, sin necesidad de dirigirte al aeropuerto o comunicarte con nuestro Contact Center. También, hemos aumentado la capacidad en nuestro Contact Center, pero aun así estamos presentando una alta congestión de llamadas. Agradecemos no comunicarte con nuestro Contact Center y utilizar nuestros canales online para tus solicitudes.

SOBRE EL CIERRE DE FRONTERAS:

- El gobierno de Chile decidió cerrar sus fronteras a extranjeros no residentes desde el miércoles 18 de marzo a las 00:00 hrs, durante 15 días.
- El gobierno de Argentina decidió cerrar la operación doméstica entre el viernes 20 de marzo 2020 a las 00:00 hrs. y el domingo 26 de abril 2020 a las 23:59 hrs.
- El gobierno de Perú decidió cerrar sus fronteras entre el 16 de marzo a las 23:59 hrs. y el 26 de abril inclusive, por lo que todos sus vuelos se encuentran suspendidos.
- El gobierno de Colombia decidió cerrar sus fronteras desde el 22 de marzo al 26 de abril 2020, por lo que todos sus vuelos internacionales se encuentran suspendidos.

IMPORTANTE:

El Gobierno nacional adoptó una nueva medida para controlar la propagación del COVID-19 y para los vuelos dentro de Chile deberás contar con tu Pasaporte Sanitario.

¿Cómo obtenerlo?

- Completa la Declaración Jurada en www.c19.cl.
- Luego recibirás un código QR que incluirá tus datos y una copia del mismo en tu correo electrónico.
- Este QR será requerido para tu viaje en el control de la Autoridad Sanitaria en los aeropuertos.

Queremos que sepas que en JetSMART estamos monitoreando la situación en coordinación con la autoridad sanitaria y adoptando las medidas necesarias que han determinado para velar por el cuidado y bienestar de nuestros pasajeros y colaboradores. Nuestras tripulaciones reciben actualizaciones e instrucciones de seguridad de manera permanente, y el aire de nuestros aviones se renueva cada 3 minutos, permitiendo además que los filtros eliminan bacterias y virus en un 99,99%.

Equipo JetSMART