



AGOSTO 2025

Compra de Pasajes Aéreos Nacionales

ID 2239-16-LR23

Características aerolíneas, derechos de los pasajeros y posventa

CARACTERÍSTICAS			
Vigencia de la reserva en el sistema	Hasta las 23:59 hrs del mismo día de la compra	18 horas	12 horas
Plazo para anular reserva por sistema	Hasta las 23:59 hrs del mismo día de la compra	24 horas	24 horas, dentro del día de emisión del pasaje
Cantidad máxima de pasajes por reserva	9 pasajeros en total	9 pasajeros en total. Para más cantidad de pasajeros viajando juntos (grupos) pueden solicitarlos al mail gruposform@skyairline.com para realizar un proceso de compra manual. (SE)	9 pasajeros en total
Ancillary permitido en reserva. (Ver política de viajes para mayor detalle)	No dispone	1. Equipaje adicional (ej. Equipaje en cabina 10 kg, en bodega 23 kg) 2. Equipaje deportivo (ej. equipaje especial bodega 23 kg) 3. Animales (ej. mascota en cabina, mascota en bodega, etc.) 4. Elección de asiento (distinta a la modalidad aleatoria) 5. Asiento adicional	No dispone
¿Puedo ceder el pasaje sin costo?	Sí: 1. El traspaso debe realizarse con al menos 24 horas de anticipación al vuelo. 2. Debe realizarse entre personas naturales y como máximo una vez por pasaje. 3. Está limitado a un máximo de una transferencia por semestre por línea aérea. 4. No está permitida la cesión con fines de lucro, como actividad comercial o de forma habitual. 5. Las aerolíneas con vuelos nacionales deben disponer en su sitio web un formulario digital para realizar la cesión del pasaje. También puede realizarse presencialmente en las oficinas de venta de pasajes, en los mostradores de los aeropuertos y en agencias autorizadas con las que cuente la aerolínea (agencias de viaje autorizadas).		
¿Puedo retractarme?	1. Para viajes contratados al menos 7 días corridos antes de la fecha y hora de salida programada del vuelo, el retracto puede realizarse dentro de las 48 horas posteriores contadas desde la compra del pasaje. La aerolínea debe realizar la devolución a más tardar en 10 días. 2. Para viajes contratados 180 días o más previo a la salida programada del vuelo, el retracto puede ejercerse dentro de los 7 días posteriores contados desde la compra del pasaje. En estos casos, la aerolínea debe realizar la devolución a más tardar en 30 días. Las líneas aéreas con vuelos nacionales dispondrán en su sitio web oficial un formulario digital para realizar el retracto. También puede realizarse presencialmente en oficinas de venta de pasajes, en mostradores de los aeropuertos y en agencias autorizadas con las que cuente la aerolínea.		
Aplica la ley proconsumidor N°21.398	Sí: Se puede revisar el detalle en: http://derechosdelpasajero.jac.gob.cl/		
Si necesito agregar adicionales no considerados en el boleto, puedo pagarlos por mi cuenta.	Sí: Consulte en cada aerolínea como proceder.	Sí: Consulte en cada aerolínea como proceder.	No: Solo a costo de la institución.
Facturación	Las aerolíneas ingresarán en el campo 801 el ID de la orden de compra (no se incluirá otro campo e información adicional solicitada en la factura)		
Qué se puede hacer en postventa	Si el boleto lo permite: <ul style="list-style-type: none"> Devoluciones Modificaciones (cambio de fecha, cambio de ruta, cambio de pasajero) 	Si el boleto lo permite: <ul style="list-style-type: none"> Devoluciones y Modificaciones (cambio de pasajero) Por ahora no está habilitado el cambio de fecha o ruta para entidad. En cambio, se pueden solicitar la devolución 100% hasta 4 hrs. antes por medio del contact center. 	Si el boleto lo permite: <ul style="list-style-type: none"> Devoluciones Modificaciones (cambio de fecha, cambio de ruta, cambio de pasajero)
Ancillaries permitidos en postventa a costo de la institución	No permite	No permite	Si permite: <ul style="list-style-type: none"> Asientos Maletas (cabina y/o bodega) Forma de compra mediante correo a: soporte.chilecompra@jetsmart.com
Valor servicio post-venta a costo de la institución	Gratis	Gratis	\$7.000.-
Proceso para cambio de pasaje si la tarifa aplica:	1. Llamar a la aerolínea para solicitar el cambio al 6005265000 opción 1, (aerolínea genera cotización). 2. Comprador emite una SE (módulo de órdenes de compra) proveniente de convenio marco (2239-16-LR23) por el servicio cotizado para la post-venta a la sucursal LATAM AIRLINES GROUP S.A. 3. Aerolínea acepta la SE (usuario de la aerolínea debe aceptar la SE). 4. Aerolínea valida el cambio del pasaje en el sistema.	Importante: Los datos de la OC SE deben estar correctamente ingresados (mail, dirección, giro, Rut, etc.) para evitar inconvenientes en el proceso de facturación. Las instituciones son responsables del ingreso correcto de los datos.	De forma autónoma en nuestra página o a soporte.chilecompra@jetsmart.com el cual entrega una cotización, el usuario acepta enviando la OC respectiva (módulo de órdenes de compra de tipo SE) si es que aplica y JetSMART cambia el pasaje.
Si necesito realizar acciones no contempladas en el sistema, pero sí en la normativa o las bases ¿puedo contactar al call center?	Sí, llame al 600 526 5000. Opción 1 Operaciones con atención 24/7 y Opción 4 para Facturación de Lun a Vie de 9 a 18 hrs. En casos urgentes recomendamos hacer uso de nuestro chat de atención.	Sí, llame al 600 600 2828 En opción ChileCompra, de lunes a domingo y feriados de 8:00 horas a 23:00 horas.	Sí, llame al 600 600 13 11 y escriba a soporte.chilecompra@jetsmart.com ambos funcionan 24/7
Si tengo la línea de crédito bloqueada ¿qué debo hacer?	Conciliación y Compensación: Los comprobantes de los pagos realizados de tus facturas deben ser siempre enviados al mail recaudacion@fl-latam.com con copia a cobranzaschile@latam.com al momento de efectuarlos, sumados al Formulario Pago de Proveedores. Sujeto a lo anterior, procesaremos tu pago en un plazo máximo de 72 horas hábiles desde el momento de la recepción. Los pagos realizados deben ser por el importe declarado en la factura. Pagos parciales que cubran un importe facturado, dificultan y retrasan este proceso. Todos los pagos deben realizarse exclusivamente vía transferencia electrónica.	Por favor, contáctanos al siguiente email para mayor información: chilecompra@skyairline.com Los pagos realizados deben ser por el importe declarado en la factura. Pagos parciales que cubran un importe facturado, dificultan y retrasan este proceso. Todos los pagos deben realizarse exclusivamente vía transferencia electrónica. Se debe enviar el detalle de los documentos pagados a cobranza@skyairline.com Cuando se solicite una devolución total, se debe esperar la emisión de la nota de crédito de esta y NO rechazar la factura, ya que todas las transacciones son facturadas. El rechazo de la factura implica un proceso de emisión manual el cual retrasa el proceso.	facturacioncobranza@jetsmart.com con copia a carolina.jara@jetsmart.com