# Buenas prácticas

**Reservas:**

- Al tomar una reserva OW y/o RT, se puede elegir entre tarifas ZERO, LIGHT, PLUS o FULL agrupadas por familia**.**
  **NO Es posible combinar tarifas** (La familia de ida y regreso debe ser la misma).
- Reactivación de reserva:
  Si una reserva se encuentra cancelada (por ejemplo: Tiempo Límite expirado**), no se debe reactivar bajo el mismo récord,** sino debe ser tomado en una nueva reserva.
- Agencia de viajes **NO debe cerrar la reserva cuando realiza COTIZACIONES de cambios o agregar nuevos segmentos en el mismo récord**, dado que esto provoca error en sistema SKY y pasajero tiene problemas en su embarque. **Siempre debe ignorar lo cotizado.**

**Emisiones:**

- Una vez emitida una reserva, es posible agregar y/o modificar servicios adicionales a través de nuestro sitio web www.skyairline.com, en el módulo *Administra tu vuelo* con código entregado por Amadeus o SKY. Cargos de servicios adicionales agregados a la reserva, pueden ser pagados en el mismo sitio con tarjeta de crédito. Por el momento nuestro sistema no es compatible con la lectura de EMD.
- En caso de modificaciones en la reserva se debe mantener la misma familia. No está permitido por regulación cambios de familia. Ej: Si compré ZERO se debe cambiar por ZERO.

**Reemisiones:**

- Debe mantener la misma familia tarifaria emitida en el Etkt original.
- Para hacer el **cálculo de la remisión**, es mandatorio **mantener la misma familia emitida en el itinerario** original, de lo contrario el sistema siempre entregará la familia ZERO como opción, por lo que será necesario ingresar **el nombre del FARE BASIS** al recotizar la remisión,
  Ejemplo: **FXQ/A2-QPLUS/A3-KPLUS permite** seleccionar una tarifa específica para confirmar una reemisión y mantener la misma familia.

- Saldos a favor no están permitidos en remisiones.
- En caso tener uno o más segmentos usados (USED/FLOWN) en la reserva, **la remisión puede ser histórica.**
- En el caso de que el pasajero adquirió **productos adicionales** (equipaje, asiento, etc.), el cambio debe realizarse directamente con SKY, para garantizar el traspaso de productos.
- **Los cambios deben realizarse hasta 3 horas antes del** vuelo, de lo contrario pierde validez el segmento no volado.

**Devoluciones:**

- **VALIDEZ DEL BOLETO**: el boleto es válido solo hasta la fecha y hora del vuelo, con un plazo máximo de hasta **12 meses a partir de la fecha de emisión**. Luego de eso se puede solicitar devolución de tasas de embarque.
- Agencia de viajes deben solicitar su devolución a través del BSP.
- **Si el pasajero realiza NO SHOW en el tramo de IDA, puede utilizar el retorno.**
- Si desea solicitar la devolución de los impuestos de ese segmento no volado, debe esperar que el viaje de retorno finalice.
- **Control de Reserva:** Si la responsabilidad o control de la reserva se encuentra por el lado de SKY, el sistema automáticamente enviará una advertencia a la reserva ante cualquier accionar:
  **SSR OTHS 1A H2 CONTROLS THE PNR -UNABLE TO PROCESS CHANGE**.
- Al intentar tomar un segmento, el sistema le enviará UC (para evitar la desincronización), además informará en un SSR indicando que la responsabilidad de la reserva esta por el lado de H2. La agencia debe llamar a Contact center para solicitar el traspaso de la responsabilidad y luego podrá realizar modificar la reserva sin problemas.

**Split de una reserva emitida:**

- Al realizar un Split el sistema NO entregará un nuevo código SKY, por lo tanto, mantendrá el mismo código de reserva SKY.
- Si el pasajero no va a viajar y desea anular la reserva, la agencia debe realizar el SPLIT y cancelar al pasajero que no viajará y ahí podrá realizar cambios o solicitar la devolución de las tasas.
- En caso de modificaciones al pasajero SPLIT, primero se deben tomar los nuevos segmentos antes de anular los anteriores y luego se tiene reemitir de manera inmediata, de lo contrario genera saldos pendientes a los pasajeros de la reserva original (*debido a que se mantiene el mismo código SKY).*