

## COMUNICADO

Fecha: 30 de agosto de 2023

---

### Modificaciones Política Cambios Involuntarios

Queremos informar a todos nuestros agentes de viaje que, con fecha **01 de septiembre del 2023**, las alternativas de protección ante cambios involuntarios podrán ser aplicadas al ítem **Atrasos** desde el **minuto 30**, mientras que el resto de los ítems **Adelanto** y **Cancelaciones**, se mantienen igual.

Por lo anterior, los tiempos que deberán considerarse serán los siguientes:

- a. **Adelanto**: desde 15 minutos del horario original del vuelo
- b. **Atraso**: desde 30 minutos del horario original del vuelo
- c. **Cancelaciones de vuelo o ruta**

### **Alternativas de protección:**

- a. Cambio de **fecha o vuelo** sin penalidad ni diferencias de tarifa, para viajar dentro de la validez del boleto
- b. **Devolución** total a la forma de pago original

### Cambios:

El proceso para que los agentes de viaje realicen cambios no sufre modificaciones y que corresponde a lo siguiente:

1. El mal uso de clases será causal de emisión de ADM para la agencia
  - a. Si la misma clase tarifaria **ESTÁ** disponible para la nueva fecha de viaje o vuelo escogido por el pasajero, la agencia puede reemitir directamente, sin necesidad de autorización por parte de SKY.
  - b. Si la misma clase **NO ESTÁ** disponible para la nueva fecha de viaje o vuelo escogido por el pasajero, el agente de viajes debe solicitar la reacomodación a SKY, a través de nuestros canales de atención (correo electrónico o telefónicamente).
    - i. Si se solicita reacomodación, requerimos que **no se tome ninguna acción en la reserva original, tales como cancelar o agregar nuevos segmentos**, solo validar que exista disponibilidad en el vuelo requerido.
2. La reemisión por cambio de fecha o vuelo debe realizarse como histórico y manual, eliminado el ítem Penalidad de la máscara.
3. El endoso que debe ser utilizado, de manera **mandatorio**, para este tipo de escenarios es **INVOL SKCHG H2**. El no uso de endoso será causal de emisión de ADM para la agencia.

**Devoluciones:**

Estás podrán ser solicitadas directamente a través de BSPLink y sin necesidad de waiver o autorización por parte de SKY, siempre que se cumpla con los tiempos previamente descritos.

MOTIVO	RESPALDOS	OBSERVACIONES
Cambio involuntario	No requiere respaldos	incluir en campo <i>Reason for Refund</i> "INVO:SKYCHG H2" y adjuntar <b>Nota de Crédito</b> por exigencia tributaria local

Es muy importante que toda esta información sea leída y compartida con sus equipos, con el fin de lograr un trabajo ordenado y uniforme.