



# Decálogo de Derechos y Deberes del Pasajero SKY

## Derechos del Pasajero

- 1 El pasajero tiene derecho a recibir un trato respetuoso, correcto y cercano por parte de la tripulación y de cualquier representante de SKY.
- 2 El pasajero tiene derecho a no ser discriminado por su raza, religión, color de piel, orientación sexual y/o estrato social.
- 3 El pasajero tiene derecho a recibir información oportuna sobre cualquier cambio en el itinerario de su vuelo.
- 4 El pasajero con movilidad reducida tiene derecho a recibir asistencia durante el vuelo, embarque y desembarque de la aeronave.
- 5 El pasajero con movilidad reducida tiene derecho a solicitar, sin costo, un asiento acorde a su necesidad.
- 6 El pasajero tiene derecho a transportar en cabina y sin costo adicional, implementos como: concentradores de oxígeno, máquinas de diálisis, muletas y prótesis.
- 7 El pasajero con niños menores 12 años tiene derecho a llevar un coche de dos piezas sin costo adicional, el que deberá ser entregado en la puerta del avión.
- 8 El pasajero que requiera de un perro guía o de asistencia, tiene derecho a viajar con él en la cabina del avión, sin costo adicional y según las condiciones disponibles en la página web de SKY.
- 9 El pasajero tiene derecho a que su equipaje de cabina y de bodega sea manipulado de manera cuidadosa.
- 10 En caso de un atraso de más de 1 hora o cancelación del vuelo, el pasajero tiene derecho a ser reubicado en el siguiente vuelo de SKY, solicitar un cambio o devolución del boleto. Además, cuando las causas sean de responsabilidad de la compañía, puede requerir asistencia de alimentación, traslado y alojamiento según matriz de servicio publicada más abajo.

## Deberes del Pasajero

- 1 El pasajero debe tener un trato respetuoso y correcto con los representantes de SKY y el resto de las personas a bordo del avión.
- 2 El pasajero no deberá discriminar al personal de SKY ni a otros clientes por su raza, religión, color de piel, orientación sexual y/o estrato social.
- 3 El pasajero debe respetar las horas de presentación en el check in y en la puerta de embarque del aeropuerto. Además, contar con sus documentos de identificación vigentes y en buen estado.
- 4 El pasajero debe respetar y obedecer las instrucciones de la tripulación a cargo del vuelo.
- 5 El pasajero debe respetar el asiento asignado.
- 6 El pasajero debe respetar el orden de la fila de embarque, evitando empujar y/o golpear con su equipaje a otras personas.
- 7 El pasajero debe recoger su basura del avión y entregársela a la tripulación mientras ésta la retira. O bien, depositarla en algún basurero dentro o fuera de la aeronave.
- 8 El pasajero debe colaborar con la fluidez y despeje del pasillo del avión, sin obstruirlo cuando los tripulantes estén circulando y/o ayudando al resto de los clientes a embarcar o desembarcar.
- 9 El pasajero no debe dañar el interior del avión como baños, mesas plegables, asientos, etc.
- 10 El pasajero debe respetar las dimensiones establecidas para el tamaño de su maleta y/o bolso de mano. Asimismo, es de su responsabilidad cuidar sus objetos personales, evitando encargárselos a terceras personas.



## Matriz de Servicios SKY

### Matriz de Servicios para causas atribuibles a SKY

Tipo de Servicio	Horas de Atraso			
	1 a 2	2 a 5	5 a 8	+ de 8
Hotel	✗	✗	✗	✓
Transporte	✗	✗	✓	✓
Transporte en destino si la llegada es entre 00.00 y 06.00 horas.	✗	✓	✓	✓
Alimentación	✗	✓	✓	✓
Devolución 100% del boleto y cambio sin multa	✓	✓	✓	✓

### Matriz de Servicios para causas no atribuibles a SKY

Tipo de Servicio	Horas de Atraso			
	1 a 2	2 a 5	5 a 8	+ de 8
Hotel	✗	✗	✗	✗
Transporte	✗	✗	✗	✗
Transporte en destino si la llegada es entre 00.00 y 06.00 horas.	✗	✓	✓	✓
Alimentación	✗	✓	✓	✓
Devolución 100% del boleto y cambio sin multa	✓	✓	✓	✓

\*Si nuestro personal no puede hacer entrega de alguno de los servicios comprometidos, el pasajero podrá enviar un e-mail a la dirección [serviciosespeciales@skyairline.com](mailto:serviciosespeciales@skyairline.com), solicitando el reembolso de los gastos, siempre y cuando éstos se encuentren en algunos de los rangos de afectación y el monto sea equivalente al servicio otorgado al resto de los clientes.

\*La entrega de los servicios será válida para atrasos o cancelaciones ocurridas durante el día del vuelo programado.

\*En caso de ajustes de itinerarios, SKY se compromete a entregar el aviso y reacomodación en el vuelo más próximo de la compañía.