

CONTESTACIONES A LAS PREGUNTAS MÁS FRECUENTES DE SPIRIT AIRLINES:

<[HTTPS://CUSTOMERSUPPORT.SPIRIT.COM/HC/ES-PR](https://CUSTOMERSUPPORT.SPIRIT.COM/HC/ES-PR)>

INFORMACIÓN DE REFERENCIA PARA AGENTES DE VIAJES DE SPIRIT AIRLINES

----INFORMACIÓN GENERAL ----

Spirit Airlines, el hogar de la Tarifa Desnuda™, Spirit es una aerolínea que no utiliza boletos físicos (ticketless booking carrier) y que está basada en el sistema de Navitaire (1N), acepta reservaciones a través de la transmisión directa de data de las tarjetas de crédito desde su GDS.

Spirit utiliza formas de pago (SSR, OTHS o SSR EPAY) dependiendo del GDS, para aceptar tarjetas de crédito y otras formas adicionales en el sistema de GDS. El acceso sin boletos físicos es un módulo que provee disponibilidad interactiva e información de tarifas que le permite a las agencias de viajes crear reservaciones sin boletos físicos. La información de disponibilidad y tarifas, al igual que las repuestas acerca de precios y reservaciones se reciben directamente de Spirit Airlines.

Hay identificadores diferentes dentro de la variedad de GDS que muestran a Spirit Airlines como una opción de **Aerolínea sin boletos físicos**. Por favor verifique con el GDS de su elección para revisar estos indicadores y otros detalles acerca de cómo reservar a un PNR "sin boletos físicos."

Los agentes de viajes podrán usar un número de confirmación de GDS (localizador) o la Clave de Confirmación de Spirit Airlines en la sección de **Administre su viaje** de www.spirit.com para poder comprar equipaje registrado con anticipación, selección de asientos, hacer el check in en línea, imprimir pases de embarque y cambiar o modificar reservaciones existentes. Pueden aplicar cargos y/o diferencias para las opciones indicadas. Por favor vea www.spirit.com para detalles.

Los Agentes de Viajes que hagan reservaciones a través de los GDS deberán transmitir una forma de pago válida dentro de las 24 **horas***** de crear una reservación usando una tarjeta de crédito o crédito de agencia (si aplica). La reservación se cancelará automáticamente en el sistema de Spirit Airlines si no se recibe el pago dentro de 24 horas. Cuando se haga una reservación en Spirit Airlines, todos los segmentos de la Clave de Confirmación deben ser "NK". Por favor incluya a otras aerolíneas en el expediente ya que Spirit no mantiene relaciones interlineales ni comparte códigos con ninguna otra aerolínea.

*****Los boletos que se reserven para viajar dentro de 7 días son totalmente no reembolsables y cualquier cambio que se haga después de haber enviado pagos conllevarán penalizaciones por los cambios**

Spirit Airlines procesará la información de pago y enviará un número de confirmación de la reservación usando un elemento de SSR OTH. Una vez Spirit haya confirmado la reservación, los segmentos son validados y modificaciones adicionales a la Clave de Confirmación están sujetas a restricciones y/o cargos (ver las secciones adicionales incluidas aquí para determinar las restricciones). **Como somos una aerolínea sin boletos físicos, Spirit no coloca números de boleto en su campo de boletos del GDS. Por esta razón, es vital asegurarse de que los agentes eliminen el límite de tiempo (T:TL) del boleto del GDS manualmente, una vez se haya enviado el pago. Si esto no se hace, su sistema de GDS le enviará a Spirit un mensaje de cancelación cuando se cumpla el tiempo límite y nuestro sistema lo aceptará automáticamente y cancelará la reservación.**

Los agentes que hacen reservaciones en www.spirit.com podrán acceder las **Tarifas Desnudas™** de Spirit Airlines, itinerarios e inventario, incluyendo la mayoría de nuestras tarifas promocionales y el **Control de Opciones**

completas con una variedad de servicios opcionales disponible en la ruta de compra. Las tarifas del \$9 Fare Club están disponibles sólo para los **miembros a través de sus propias cuentas personales**.

Portal de Agencia de Viajes de Spirit

Los Agentes de Viajes deben ser aprobados y activados por la oficina de ventas de Spirit.. Las agencias ARC/IATA necesitarán registrar la agencia y **por lo menos** un agente en línea en <http://www.spirit.com/LoginAgent.aspx> y enviar por fax una copia del papel membretado de la agencia mostrando su dirección, número de teléfono, dirección de email de la agencia y número de fax; una copia de su carta/certificado de IATA, ARC, o CLIA y nombre del gerente de la agencia de viaje o dueño al 248-727-2688.

Para agencias que no son del IATA (p.ej. asociados del CLIA/TIDS) con cuentas en spirit.com, será necesario añadir "000" al número de identificación de su cuenta existente. Por ejemplo, la cuenta de agencia 12345 debe ser ingresada como 00012345 en el campo de identificación.

El siguiente cargo de transportador aplica en su viaje aéreo doméstico o internacional (excepto Colombia) reservado a través del Portal de Agentes de Viajes:

Cargo por uso del Portal de Agentes de Viajes (TUF): Un cargo por segmento, por cliente que viaje, por uso del Portal de Agentes de Viajes aplica en la mayoría de las reservaciones. Ningún cargo aplica a reservaciones hechas a través de las ubicaciones de Spirit Airlines en los aeropuertos o a través del portal de clientes.

Para asuntos relacionados a reservaciones de Agencias de Viajes, por favor comuníquese con agencysupport@spirit.com. La información de contacto para Apoyo de Agencia es solamente para el uso de agentes de viajes. Por favor dirija a sus clientes a nuestra página web o a uno de nuestros números de reservaciones centrales indicados a continuación.

Números de teléfono de reservaciones de pasajeros de Spirit:

Haga clic a continuación para un listado completo de números de reservaciones:

<https://customersupport.spirit.com/hc/es/articles/202097826--C%C3%B3mo-puedo-comunicarme-con-Spirit-Airlines->

---EQUIPAJE---

Las tarifas de Spirit Airlines incluyen sólo un artículo personal pequeño que quepa debajo del asiento. Por favor revise el enlace a continuación para el resumen de cargos a pagar para el equipaje de mano o registrado. Ningún cambio en el equipaje será reembolsable. Los agentes que hagan reservaciones en spirit.com pueden añadir opciones de equipaje con una tarifa de descuento como también seleccionar asientos con anticipación en la ruta de compra. Haga click a continuación para la lista actual de opciones de equipaje de Spirit Airlines.

<<http://www.spirit.com/OptionalServices>>

Las agencias que venden ahora a través de los GDS pueden incluir tanto la pieza de equipaje de mano permitida (de tamaño que quepa en el compartimento superior) por cliente y el primer equipaje registrado en cada record localizador. (Esta tarifa es la misma que cobra Reservaciones de Spirit, Ventas de Grupo de Spirit y Check in del aeropuerto). **Por favor considere que en Spirit Airlines, los cargos por tamaño excesivo para el equipaje registrado comienzan desde 41 lbs (23 kg).**

A continuación se encuentran los formatos de ventas para la pieza de equipaje de mano permitida y el primer equipaje registrado en su GDS:

Para añadir un equipaje de mano (incluido con el embarque de prioridad de la zona 1:

SSR CBBG NK NN1 FLLLGA0174Y20APR (pares de ciudades, núm. de vuelo. con cero al comienzo si el núm. del vuelo tiene menos de 4 dígitos, clase de servicio y fecha de salida)

Para añadir un equipaje registrado:

SSR XBAG NK NN1 FLLLGA0174Y20APR (pares de ciudades, núm. de vuelo. con cero al comienzo si el núm. del vuelo tiene menos de 4 dígitos, clase de servicio y fecha de salida)

Ambos SSR's deberán ser ingresados en el PNR para asegurar tanto un equipaje de mano como un equipaje registrado para el pasajero.

Para información general de equipaje, por favor haga click en el enlace a continuación:

<http://www.spirit.com/Policiesbags.aspx>

Para información acerca de equipaje prohibido y materiales peligrosos, por favor haga click en el enlace a continuación:

<https://customersupport.spirit.com/hc/es/articles/202096466--Existe-alguna-restricci%C3%B3n-acerca-de-la-cantidad-de-equipaje-que-puedo-llevar->

Para equipaje atrasado, perdido o dañado, por favor haga click en el enlace a continuación:

<https://customersupport.spirit.com/hc/es/articles/202096446--Qu%C3%A9-sucede-si-se-demora-mi-equipaje->

----RESERVACIONES EN ESPERA----

Las reservaciones del GDS se pondrán en espera (hold) por 24 horas únicamente si la forma de pago **no** está incluida al momento de hacer la reservación o si la forma de pago se transmite incorrectamente. Si el pago no es recibido dentro de 24 horas, Spirit Airlines cancelará automáticamente la reservación y enviará un mensaje de cancelación de regreso al PNR del GDS. **Las reservaciones hechas dentro de las 24 horas de la salida programada del vuelo, requerirán pago inmediato.** Es requisito que una forma de pago válida esté en el PNR antes de terminar la transacción.

----CANCELACIONES----

Los PNRs que se cancelen automáticamente en el GDS provocarán penalizaciones de cancelación (aunque se haya hecho dentro de las 24 horas de haber creado la reservación). Para que se procese el reembolso de las 24 horas, es requisito de Spirit que los agentes nos envíen un email a agencysupport@spirit.com para que podamos procesar el reembolso completo manualmente. Por favor haga click a continuación para un resumen completo de las políticas de cambios/cancelaciones de Spirit:

<https://customersupport.spirit.com/hc/es/articles/202097076--C%C3%B3mo-puedo-cambiar-o-cancelar-mi-reservaci%C3%B3n->

----CAMBIOS/MODIFICACIONES----

<https://customersupport.spirit.com/hc/es/articles/202097076--C%C3%B3mo-puedo-cambiar-o-cancelar-mi-reservaci%C3%B3n->

----TARIFAS DE NIÑOS-----

Spirit se enorgullece en ofrecer tarifas bajas todos los días a **todos** nuestros clientes (con un ahorro de hasta 40% comparado con otras aerolíneas que compiten con nosotros). Los clientes internacionales que viajen con niños de regazo deberán pagar un impuesto al momento de hacer la reservación o en el aeropuerto.

----COMISIONES----

Spirit Airlines tiene una política de 0% de comisión (cero por ciento) para reservaciones hechas a través del GDS y directamente con Spirit Airlines. Los Agentes de Viajes que reserven en www.spirit.com continuarán pudiendo reservar tarifas publicadas con un descuento de \$5.00 por segmento en tarifas publicadas a través del GDS (además de poder acceder a las tarifas promocionales ultra bajas de Spirit y especiales semanales). Los agentes que vendan

a través de nuestro portal pueden usar nuestro programa de **“Name Your Own Commission” (NYOC)** para retener la diferencia en tarifa y/o cobrar un cargo por servicio en todas las transacciones.

----COMUNICARSE CON SPIRIT AIRLINES (AGENTES DE VIAJES SOLAMENTE) ----

Debe comunicarse via e- mail: agencysupport@spirit.com o enviando un fax al: fax: 248-727-2688 para los siguientes asuntos: cancelaciones de PNR, solicitudes de reembolso, problemas con tarifas, asuntos de estatus de segmentos UC/NO, asuntos de no tarifas del SSR, los PNR sin balance (cobro por debajo /sobrecargo) solicitudes de reembolso. Las horas de oficina estándar (excluyendo los días feriados más importantes de los EE.UU.) son 8 a.m. a 8 p.m. hora EST.

Viajes de Grupos: Para solicitudes de grupo, por favor envíenos un email a: groups@spirit.com. Incluya toda la información relevante con su solicitud: ruta, número de pasajeros y fecha(s) de viaje. Generalmente respondemos a solicitudes dentro de 3 - 4 días laborables.

----TARJETAS DE CRÉDITO----

Las tarjetas de crédito se cobran inmediatamente se transmitan. Es importante que el agente de viajes compare el cargo actual con la tarifa confirmada y nos informe acerca de discrepancias inmediatamente. Spirit Airlines procesará un reembolso dentro de las 24 horas a los Agentes de Viajes si la tarifa cobrada por Spirit Airlines es diferente a la tarifa calculada automáticamente por el GDS, siempre y cuando la tarjeta de crédito haya sido procesada. Para poder solicitar un reembolso por discrepancias de tarifas por favor comuníquese con Apoyo de Ventas agencysupport@spirit.com dentro de 24 de las horas después de que se haya procesado la reservación.

Spirit Airlines acepta las siguientes tarjetas de crédito:

American Express, Discover Card , MasterCard, Visa

----BOLETOS ELECTRÓNICOS----

Spirit es una aerolínea que no utiliza boletos físicos. Los boletos electrónicos ya no se emiten y no se aceptan.

----INFORMACIÓN DE LA TARIFA----

Spirit Airlines ofrece únicamente tarifas no reembolsables. Cambios en la fecha(s) o vuelo(s) pueden ser hechos antes de la salida de cualquier segmento de vuelo o comunicándose con Spirit al 801-401-2222. Si están disponibles, esos cambios pueden estar sujetos a cualquier incremento en la tarifa por el (o los) segmentos del vuelo nuevo. Todos los boletos reservados a través de nuestro Centro de Reservaciones también están sujetos a un cargo por servicio. Haga click a continuación para nuestros cargos que aplican:

[<http://www.spirit.com/OptionalServices>](http://www.spirit.com/OptionalServices)

Por favor consulte la sección de Cambios / Modificaciones arriba mencionados sobre restricciones para cambios hechos dentro de las 24 horas previas a la hora del vuelo.

Spirit no ofrece tarifas de descuento para niños, personal militar o de gobierno. Todas las tarifas tienen que ser reservadas como tarifas para adulto (ADT).

-----INFORMACIÓN DE REGLAS DE TARIFAS-----

Para que una tarifa se considere válida, todas las reglas asociadas a la tarifa deben ser cumplidas.

---- FORMAS DE PAGO ACEPTADAS----

American Express, Discover, MasterCard, Visa y efectivo (el pago en efectivo se acepta actualmente sólo en el aeropuerto y oficinas de ventas en algunos países), crédito de reservación, vouchers electrónicos, y crédito de agencia también son formas válidas de pago en dónde apliquen. El crédito de reservación y los vouchers electrónicos sólo se aceptan como formas de pago en nuestra página web. Para mayor información, haga click:

www.spirit.com/welcome.aspx?pg=spmgrmain&Type=TA.

A continuación indicamos los formatos actuales de SSR OTHS que son compatibles con Spirit Airlines en cada uno de los GDS.

Ejemplos de líneas de SSR

En cada uno de estos ejemplos, aplican las siguientes claves:

NK = Código de Spirit Airlines

VI = el tipo de tarjeta de crédito: AX, MC, VI, etc.

xxxxxxx = el número de la tarjeta de crédito

mmyy = el mes y año de la fecha de expiración

zzzzzzzzzzzzzzzzzzzzzz = el nombre del tarjetahabiente

FORMATO PARA AMADEUS (1A):

SR EPAY NK NN1-CC/AX371449635311004/EXP08 05-FIRST LAST NAME

FORMATO PARA SABRE (1S):

30THS/VIxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxEXPmmyy

30THS/CH zzzzzzzzzzzzzzzzzzzzzzzzzzzzzzzzzzzzzzz

FORMATOS PARA LA RED DE TRAVELPORT:

Apollo (1V):

```
>@:3 SSR OTHS NK NNx VIXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX/Dmmyy/zzzzzzzzzzzzzzzzzzzzzzz
```

Galileo (1G):

```
>V.ANK* VIxxxxxxxxxxxxxxxxxx/Dmmyy/zzzzzzzzzzzzzzzz
```

Worldspan (1P):

```
>3SSR OTHS NK HK1 CCVxxxxxxxxxxxxxx/EXPmmyy/zzzzzzzzzzzzzzzzzzzz
```

----FREE SPIRIT / PROGRAMA DE VIAJERO FRECUENTE DE FRE SPIRIT----

Spirit Airlines no transfiere la información de viajero frecuente en los campos de SSR o OSI de los PNR en el GDS.

Todos los miembros deben administrar sus cuentas de viajero frecuente en línea o directamente con Spirit Airlines.

<https://www.spirit.com/FreeSpiritEnrollment.aspx>

----INGRESE A www.spirit.com---

Invitamos a todas las agencias certificadas por la IATA/ARC/CLIA a establecer una cuenta de ventas en el “Portal de Agentes de Viajes” en spirit.com. Las cuentas de las agencias ofrecen los siguientes beneficios:

1. Tarifas más bajas que las que están disponibles generalmente en el GDS
2. La capacidad de reservar a PNRs de Spirit usando cupones de descuento exclusivos durante periodos de ventas

3. La capacidad de pagar por adelantado compra de asientos, equipaje de mano y equipaje registrado en una transacción, ofreciendo una experiencia más placentera sin contratiempos para nuestros mutuos clientes.
4. Establecer elegibilidad para el programa de viajes Positive Space para agentes de viajes de Spirit.
5. Aumento de las tarifas y reservaciones usando el programa exclusivo de Spirit "Nombre su propia comisión" (Name Your Own Commission).

Para cuentas nuevas de agencias de viajes:

Tan pronto nuestro equipo de Apoyo de Agencia haya **activado** su cuenta, su número de ARC o IATA le servirá como su ingreso **y su contraseña será la que seleccionó al registrarse**. Algunas mejoras iniciales serán evidentes e incluirán una casilla de código de promoción que le permitirá a los Agentes de Viajes tomar ventaja de los descuentos de promoción de la página web cuando hagan sus reservaciones.

Si tiene problemas ingresando, por favor envíe un email a agencysupport@spirit.com con su número de ARC/IATA, nombre del Agente de Viaje, nombre para contacto y el número de teléfono del Agente de Viaje.

----ADMINISTRE SU VIAJE----

La sección de "Administre su Viaje" de la página web www.spirit.com le permitirá a clientes y Agentes de Viajes con números de confirmación (record localizadores) de GDS o números de confirmación de Spirit Airlines acceso a su reservación para comprar por adelantado equipaje registrado y asientos *así como* también hacer check in en línea, imprimir pases de embarque y cambiar/modificar reservaciones existentes. Tome nota que los cargos y/o diferencias de tarifas pueden aplicar a la lista previa de opciones; por favor vea www.spirit.com para cargos. Considere que se requiere tarjetas de crédito para toda compra de asientos y equipaje. Los vouchers electrónicos aplican únicamente para la tarifa. No aplica para pago de equipaje, selección de asiento o compras abordo.

----CAMBIOS DE NOMBRE ----

Los cambios de nombre no están permitidos en Spirit Airlines. Los agentes que necesiten ayuda para corregir un nombre mal escrito, por favor comuníquese con nosotros a agencysupport@spirit.com.

----POLÍTICA DE BOLETOS FÍSICOS---

Spirit es una aerolínea sin boletos físicos. No aceptamos boleos físicos.

---REESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA---

Para poder restablecer su contraseña para el portal de Agente de Viajes, por favor visite a <http://www.spirit.com/Agent> y haga click en el enlace "¿Olvidó su Contraseña?" y siga las instrucciones. Se le enviará una contraseña provisional.

----MASCOTAS----

Para información acerca de viajar con mascotas, por favor haga click en el siguiente enlace:
<<https://customersupport.spirit.com/hc/es/articles/202096926--Spirit-permite-mascotas-a-bordo->>

----REEMBOLSOS----

Spirit Airlines recomienda encarecidamente el seguro de viaje para todos los clientes que necesiten alguna flexibilidad con sus planes de viaje ya que todas nuestras tarifas son no reembolsables. Spirit sí ofrece reembolsos completos dentro de una ventana de 24 horas de haber pagado, pero **sólo** para aquellas reservaciones hechas para viajar con 7 días o más de anticipación. Las reservaciones de último minuto (definidas como aquellas hechas para viajar dentro de 7 días) se considerarán totalmente no reembolsables. Las únicas excepciones que se considerarán están disponibles en el enlace a continuación:

<https://customersupport.spirit.com/hc/es/articles/202096906--Puedo-recibir-un-reembolso-de-mi-reservaci%C3%B3n-no-reembolsable-en-el-caso-de-que-me-enferme->

Relaciones con Clientes de Spirit Airlines
2800 Executive Way
Miramar, FL 33025

----CAMBIOS DE ITINERARIO----

Al implementar un cambio de itinerario de Spirit Airlines un mensaje será enviado a la agencia de viajes. Los agentes deben activar el mensaje para sincronizar el PNR con la reservación interna de Spirit Airlines. Una vez se haya actualizado, el itinerario nuevo se le puede dar al cliente para garantizar que tenga la información de viaje más actualizada.

Todas las reservaciones que sean impactadas por un cambio de itinerario son enviadas por GDS. Las agencias que deseen inscribir a sus clientes en el cambio de itinerario automatizado de Spirit/proceso de IROP, pueden elegir proveernos la información de contacto del cliente, ésta se usará solamente para notificaciones relacionadas con vuelos. Existe un proceso de inscripción requerido y formatos de GDS específicos que deben usar los agentes para transmitir los datos. Para detalles, por favor comuníquese con nosotros a agencysupport@spirit.com.

-----INFORMACIÓN DE ASIGNACIÓN DE ASIENTO-----

Todas las reservaciones hechas en www.spirit.com tendrán la capacidad de comprar asientos por adelantado. Los agentes con reservaciones de GDS deben seleccionar "Administre su Viaje" en el portal de agencias o en spirit.com y proveer el nombre del cliente y el localizador para recuperar la reservación y comprar los asientos. Spirit permite imprimir los pases de embarque en www.spirit.com desde las 24 horas antes de la hora del vuelo, hasta 3 horas antes de la salida (solo para vuelos domesticos en Estados Unidos). Los clientes que escojan no comprar asientos por adelantado tendrán uno asignado cuando hagan el check-in en el aeropuerto sin cargo adicional.

Spirit Airlines ofrece una sola clase de servicio. Los Deluxe Leather Seats están diseñados con 3 asientos a la izquierda y 3 asientos a la derecha. Los BIG FRONT SEATS™ ofrecen una configuración de 2 y 2. Los BIG FRONT SEATS son aproximadamente 18 ½ pulgadas de ancho con una inclinación de 36 pulgadas. Los Deluxe Leather Seats son de aproximadamente 17 ½ pulgadas de ancho con una inclinación de 30 pulgadas o menos. Si un cliente requiere 2 asientos – ese boleto y asiento asignado adicional debe ser comprado.

--SPIRIT VACATIONS --

Para crear, cambiar o cancelar una reservación con Spirit Vacations, por favor llame al 954-698-0125. Las horas de oficina son: lunes - viernes 8:00 am – 9: 00 pm hora (EST), sábados y domingos (incluyendo días feriados) 9:00 am - 6:00 pm (EST). Los paquetes vacacionales de Spirit Vacations incluyen tarifas aéreas de Spirit combinadas con su elección de excelentes ofertas de hoteles, renta de automóviles, tours y atracciones.

----IMPUESTOS Y CARGOS----

Por favor haga click en el enlace a continuación para los impuestos y cargos que aplican a las reservaciones de Spirit Airlines:

<<https://customersupport.spirit.com/hc/en-us/articles/202096746-Taxes-And-Fees>>

---- PROGRAMA DE VIAJES CON TARIFA REDUCIDA PARA AGENTES DE VIAJES ----

¿Vende usted boletos de Spirit Airlines regularmente y desea una oferta de viaje de vuelo de ida y vuelta de **última hora en POSITIVE SPACE** por tan sólo \$150 por persona**? Como un agradecimiento especial a nuestros socios de las agencias de viajes, nos complace ofrecerles un programa especial de reconocimiento único en la industria.

Sólo envíenos por email a agencysupport@spirit.com los nombres de los viajeros y fechas de nacimiento (agente, más un máximo de un compañero en el mismo PNR) ruta y fechas de viaje 7 días o menos antes de que quiera

viajar. ¡Revisaremos nuestras opciones de vuelos y le dejaremos saber si encontramos disponibilidad de inventario que le permita volar!

***La tarifa no incluye los impuestos/cargos o cargos adicionales que aplican.*

----MENORES SIN ACOMPAÑANTE----

Por favor haga clic a continuación para la política de menor sin acompañante de Spirit:

<https://customersupport.spirit.com/hc/es/articles/202096706--Spirit-permite-que-los-menores-viajen-solos->