

| CIRCULAR | | | | CIRCULAR N° | FECHA | REVISIÓN | PÁGINAS |
|--------------------------------------|----|----|------|-------------|------------|----------|---------|
| CO | CI | BI | CINS | 070 | 26/04/2024 | 00 | 02 |
| X | | | | | | | |
| Devolución con Voucher Compensatorio | | | | | | | |

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento que ofrece a los pasajeros afectados por arrastre de contingencias y sobreventa la opción de solicitar la devolución de su pasaje y recibir además un voucher compensatorio de \$70.000 para usar en una próxima compra en Flybondi.

Esta Circular Operativa entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación.

2. ALCANCE

| |
|-------------|
| AEROPUERTOS |
|-------------|

| |
|------------|
| MANDATORIO |
|------------|

3. PROCEDIMIENTO

3.1 Condiciones de Aplicación

La opción de devolución con voucher compensatorio sólo podrá aplicarse en casos de arrastre de contingencias y sobreventa o en temporada alta, donde la ocupación de los vuelos es mayor y resulta difícil reubicar a los pasajeros afectados. Esto deberá realizarse previa autorización de la Gerencia únicamente. El pasajero deberá aceptar la devolución de su pasaje de forma voluntaria.

3.2 Proceso

El agente de tráfico deberá completar el siguiente form:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdU8av01ICy76haBhPgMnQX21btqhD6YOT0xuBD80zoRW_p3Q/viewform

En el caso de pasajeros que pertenezcan a una misma reserva, deberán completar un único FORM, y Customer emitirá un voucher para cada integrante basándose en la cantidad de pasajeros.

El equipo de Customer Service revisará las solicitudes recibidas en la siguiente planilla:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1yHRZZ23k-9TCG4ojwbSq5klipcdFQRlgde-wxE4KrUo/edit?usp=sharing>

Customer Service cuenta con 72 hs hábiles para gestionar el voucher, y se encargará de enviar el voucher compensatorio de \$70.000 por correo electrónico al pasajero.

El voucher compensatorio podrá ser utilizado en una próxima compra en Flybondi dentro de un año a partir de su emisión.

3.3 Responsabilidades

Gerencia: Aprobar o rechazar la aplicación del procedimiento en cada caso específico.

Customer Service: Recibir, revisar y gestionar las solicitudes. Emitir y enviar los vouchers compensatorios en tiempo y forma.

Agente de Tráfico: Completar el formulario de solicitud con el consentimiento del pasajero.

3.4 Consideraciones

En caso de que el pasajero no quiera devolución + voucher, se deberá seguir implementando el procedimiento descrito en el MOT y no utilizar este Form.

Es importante informar a los pasajeros de manera clara y oportuna sobre la opción de devolución con voucher compensatorio.

La implementación de este procedimiento permitirá descongestionar la operación con sobreventa y ofrecer a los pasajeros afectados una alternativa satisfactoria.

Se deberá realizar un seguimiento del uso de los vouchers compensatorios para evaluar la efectividad del procedimiento.

4. ANEXOS

5. SEGUIMIENTO DE REVISIONES

| FECHA | REVISIÓN N° | MOTIVO DE LA REVISIÓN |
|------------|-------------|-----------------------|
| 26/04/2024 | 00 | Publicación Inicial |
| | | |
| | | |
| | | |