



Qué saber y hacer antes de viajar

El manual de apoyo para el viajero de está diseñado para ayudar a prepararte y manejar cualquier situación que pueda surgir durante tu viaje. A continuación, encontrarás información esencial sobre documentación, vuelos y equipaje, así como respuestas a preguntas frecuentes.

1. Documentación

1.1. DNI / Pasaporte: Documento de identificación

- Revisa siempre las fechas de vigencia de ambos documentos
- Renueva tu DNI si tiene una vigencia de menos de 3 meses antes de tu viaje
- Renueva tu pasaporte si tiene una vigencia menor de 7 meses desde la fecha de regreso de tu viaje
- Lleva siempre una copia impresa y digital de tu pasaporte o DNI

Preguntas frecuentes

¿Qué debo hacer si pierdo mi pasaporte?

- Acércate a la embajada o consulado de Chile más cercano, entrega la información requerida y solicita un pasaporte de emergencia

¿Qué debo hacer si me doy cuenta de que mi DNI está vencido el mismo día del viaje?

- Si tienes pasaporte vigente, úsalo en lugar de tu DNI
- LATAM y otras aerolíneas generalmente no aceptan DNI vencidos para vuelos nacionales
- El comprobante de renovación del Registro Civil no siempre es aceptado. Algunas aerolíneas podrían permitirlo, pero no es una garantía
- Si perdiste tu cédula y la bloqueaste en el Registro Civil, presenta el comprobante de bloqueo junto con otro documento con foto
- En algunos casos, puedes contactar a la aerolínea para solicitar una excepción, aunque dependerá de su política interna



1.2. Visa: Permiso de entrada para un país, solicitado a la embajada o consulado del país que lo requiera según tu nacionalidad

Sugerencias:

- Tramita la visa al menos 30 días antes del vuelo
- Opta por una e-visa si es posible, ya que es rápido y permite correcciones en caso de errores
- Lleva siempre una copia impresa y digital de tu visa

Preguntas frecuentes

¿Qué debo hacer si pierdo mi Visa?

- Reporta la pérdida a policía y obtén una constancia/denuncia
- Dirígete al consulado o embajada de Chile cercana, aporta la documentación necesaria y solicita una visa de emergencia

1.3. Seguro de viaje: Documento que respalda tu salud y protección durante el viaje

Sugerencias:

- Lleva una copia impresa y digital de lo que cubre tu seguro para tener una asistencia de activación oportuna

1.4. Recetas médicas

En caso de que necesites viajar con medicamentos

Sugerencias:

- Si viajas con medicamentos, presenta una orden de tu médico de cabecera (una copia en inglés si viajas al extranjero) y coordina con la línea aérea una autorización para llevarlos en cabina

2. Aeropuerto y vuelos

Sugerencias:

- Considerar siempre el tiempo del trayecto al aeropuerto
- Para los vuelos internacionales llegar a aeropuerto con 4 horas de antelación
- Para los vuelos nacionales llegar a aeropuerto con 2 horas de antelación
- Descarga la aplicación de la línea aérea para revisar el “Estado de vuelo”
- Luego de pasar policía o llegar a una escala, siempre identifica tu puerta de embarque
- Tiempo de conexión/escalas: mínimo 3 horas, ya que el tiempo que demoramos en bajar del avión no está en nuestro control, como tampoco nuestra próxima puerta de embarque

Preguntas frecuentes:

¿Qué debo hacer si reprograman mi vuelo?

- Acércate al counter de línea aérea para informarte sobre la reprogramación
- Solicita tu compensación dependiendo del tiempo que tendrás que esperar. Puedes pedir voucher para comida dentro del aeropuerto y hospedaje de ser necesario

¿Qué debo hacer si cancelan mi vuelo?

- Confirma la cancelación en la app o sitio web de la línea aérea
- Solicita que te suban al siguiente vuelo, esto puede incluir conversaciones con otras líneas aéreas para que te lleven sin costos asociados
- Dependiendo de la situación, puedes solicitar compensación económica, voucher para comidas, hotel y transporte

¿Qué debo hacer si perdí mi vuelo?

- Mantener la calma y acercarte al counter de la línea aérea, preguntar si te pueden subir al siguiente vuelo.

¿Qué debo hacer si perdí mi vuelo en escala por retraso de la línea aérea?

- Debes solicitar a la línea aérea con retraso que te suban al siguiente vuelo disponible
- Solicita voucher para comidas, hospedaje y traslado de ser necesario

¿Qué debo hacer si perdí mi vuelo en la escala?

- Si el retraso fue tu responsabilidad, puedes solicitar que te suban en el siguiente vuelo o bien solicitar ayuda para comprar un nuevo ticket

3. Equipaje: Cabina y bodega

3.1. Características del equipaje

Mochila / Cartera / Bolso de mano: Equipaje en cabina para dejarlo bajo el asiento frente a ti

Maleta de cabina / Equipaje de mano: Permitido entre 7 y 10 kg, dependiendo de la línea aérea

Maleta de bodega: Permitido con un máximo estándar de 23 kg

Sugerencias:

- Lleva siempre contigo un cambio de ropa en la maleta de cabina o bolso de mano
- Considera siempre una identificación de maleta
- Revisa al momento del embarque que tu maleta sea enviada a destino final

Preguntas frecuentes

¿Qué debo hacer si mi maleta no llega en la cinta de equipaje cuando llegue a destino?

- Acércate al counter de la línea aérea con la que llegaste a destino.
- Informa en counter que tu maleta no está en la cinta de equipaje para que inicien búsqueda
- Si la maleta aún no llega, entrega los datos que soliciten (ej: N° de pasaporte, boarding pass, nombre y dirección del hotel).
- Recibirás un código PIR por parte de la línea aérea. Guárdalo hasta que llegue tu maleta al hotel
- Al salir del aeropuerto, activa tu seguro de viajes por retraso de equipaje y obtén la información completa sobre qué hacer para acceder a la cobertura
- Informa al gestor de viajes de Colbún para que pueda ayudar con el seguimiento de tu equipaje

¿Qué es el PIR?

- PIR significa Parte de Irregularidad de Equipaje. Las líneas aéreas lo utilizan para reportar inconvenientes con el equipaje, ya sea retraso, pérdida o daños. Es muy importante para presentar un reclamo o consulta. (Consejo: siempre toma una fotografía del código con tu celular como respaldo adicional en el momento que lo entreguen)

¿Qué debo hacer si mi maleta llega con daños?

- Antes de salir del área de la cinta de equipaje, revisa bien el estado de tus maletas
- Acércate al mostrador de la línea aérea para informar y solicitar tu PIR.
- Pide compensación. Esto puede incluir reparación, reemplazo de maleta o compensación económica
- Toma fotografías del estado de tu maleta, guarda el código que está en tu equipaje y el PIR para la resolución

¿Qué debo hacer si mi maleta es notificada por la línea aérea como perdida?

- Acércate al counter de la línea aérea para que ingresen y te entreguen un PIR.
- Entrega todos los detalles y características de tu maleta, incluyendo el contenido detallado
- Dependiendo de la línea aérea, busca tus derechos como pasajero respecto a la pérdida de equipaje
- Solicita compensación económica inmediata por parte de la línea aérea.
- Activa tu seguro

¿Qué debo hacer respecto al seguro si mi maleta no llegó en la cinta de equipaje?

- Activa tu seguro de viajes por retraso de equipaje y obtén información sobre qué hacer para acceder a la cobertura

¿Qué debo hacer respecto al seguro si mi maleta se dio por perdida por la línea aérea?

- Activa tu seguro de viajes por pérdida de equipaje y obtén la información sobre qué hacer para acceder a la cobertura

¿Puedo hacer un reclamo a la línea aérea?

- Pasado un tiempo prudente desde el incidente, puedes ingresar un reclamo desde el sitio web de la línea aérea

4. En destino

Conexión a internet:

- Siempre es importante estar en contacto por lo que a pesar de tener wifi en aeropuerto y hotel es importante que puedas activar tu roaming o bien comprar en el aeropuerto (o en la ciudad) una tarjeta SIM

Efectivo y tarjetas bancarias:

- Efectivo: Siempre es importante conocer el límite de efectivo con el que puedes viajar, el monto standard es de 10.000 USD máximo
- Tarjetas bancarias: Si bien nuestra tarjeta Amex está lista para poder realizar pagos, es importante para uso personal o caso de emergencia, avisar a tu banco que estarás fuera de Chile o bien activar el uso internacional desde la aplicación de tu banco antes de tu viaje

Movilización en destino:

- Si bien podemos hacer uso del transporte local, también podemos usar las aplicaciones disponibles según zona como, por ejemplo: UBER Empresas (Funciona de forma nacional e internacional).

Gestor de Viajes