



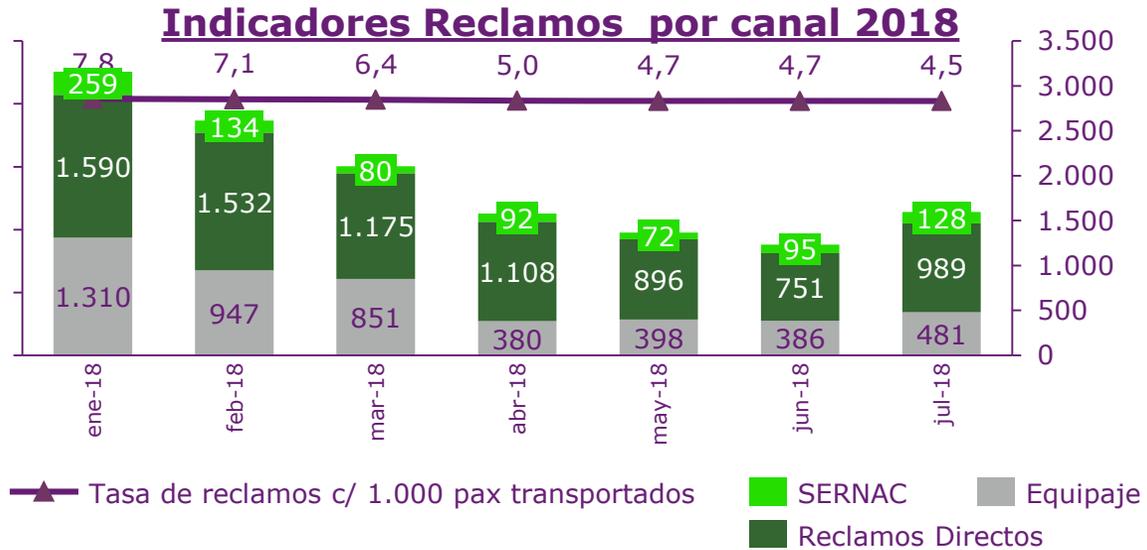
# Derechos de los Pasajeros

Sept 2018

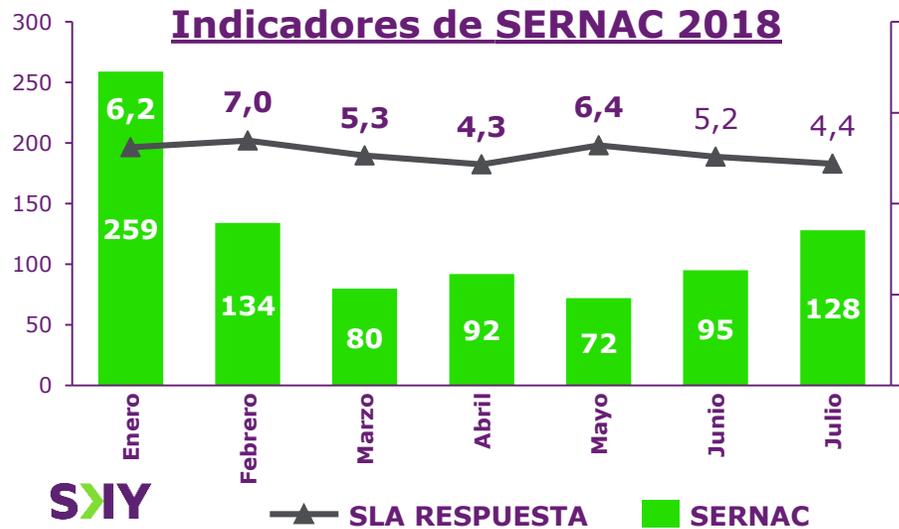
# La política de Sky cumple con lo dispuesto por la actual ley y va más allá de lo exigido para ofrecer mayor protección a los pasajeros afectados

- En casos de atrasos, cancelaciones o denegación de embarque por sobreventa, adelantamos la entrega de **servicios** a los pasajeros afectados y lo hacemos después de **1 hora**
- Adicional a lo anterior y para **eventos fuera del control de operador**, también entregamos un set de **servicios** básicos\* de asistencia a los pasajeros afectados después de **1 hora.**
- Respecto de las **compensaciones**, la política de SKY entrega más opciones al pasajero, quien puede optar entre recibir lo indicado en la ley en cash o el doble de la compensación via Voucher.

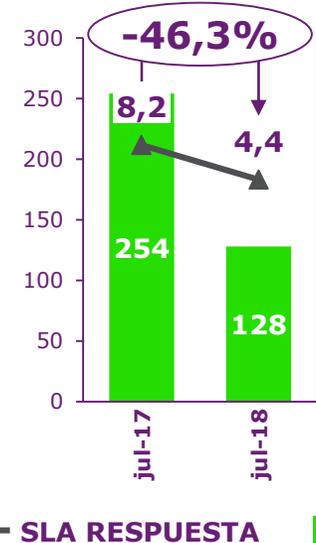
La tasa de reclamos total ha tenido una evolución positiva. Respecto del 2017, la tasa cada 1.000 pasajeros disminuyó en un 19% y la cantidad nominal de reclamos un 40%



**Tasa reclamos Ene vs Jul 2018: -42,3%**



**R'2017**  
 Cantidad y Nivel de respuesta

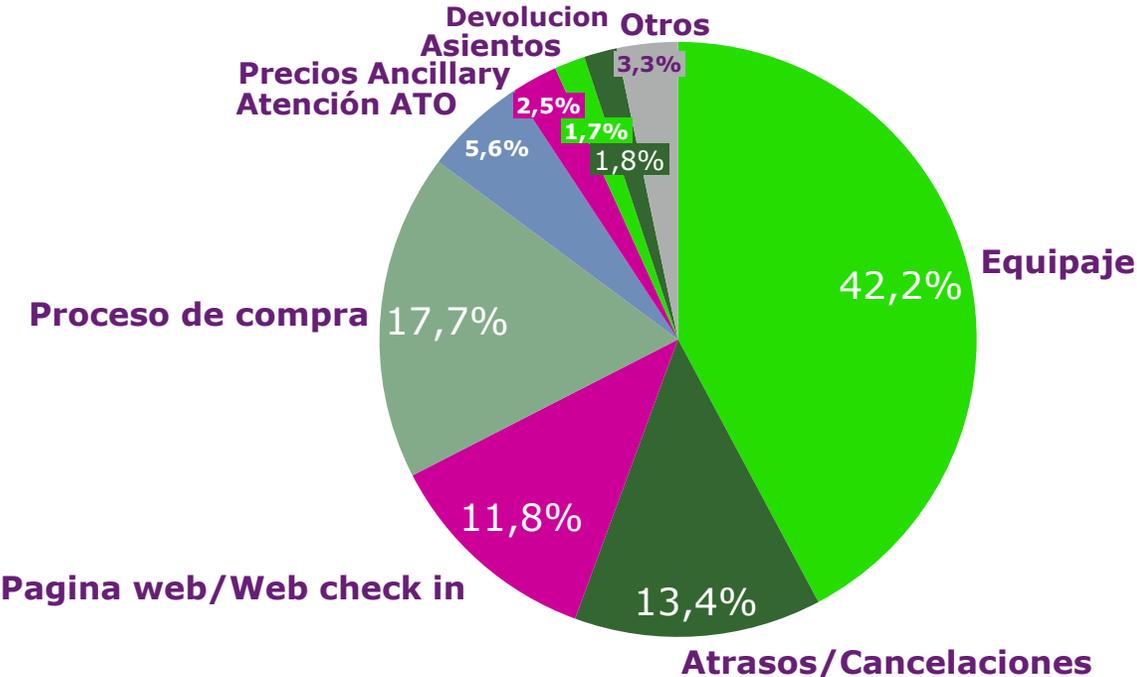


**0 Casos >10 días:**

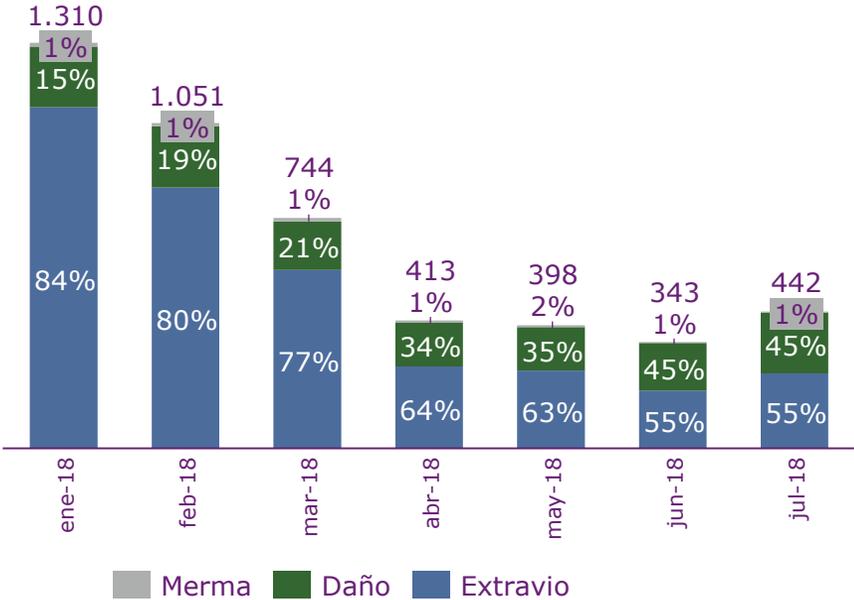
**Mayoría de casos se resuelve de acuerdo con el Pasajero . Solo 47 Casos Judicializados en el año 2018.**

Si bien la causa principal de reclamos de SKY se relaciona con equipaje, éstos presentan una tendencia a la baja de manera consistente.

**Tipología de reclamos acumulado 2018**  
**\*Enero a julio**



**Reclamos de equipaje (WT\*) 2018**



**Reclamos Julio 2018 r´ 2017: -44%**  
**Reclamos Ene vs Jul 2018: -66%**

**S>IY**