

RECLAMO SKY CAMBIO DE VUELO EN EL AEROPUERTO

Muy buenos días y espero que alguna de las personas a las cuales va dirigido este mail lo pueda leer y enviar una respuesta coherente con lo ocurrido con su línea aérea.

1. Que, el día 03.MAR.26 se realizó la compra de dos pasajes a Arica con fechas de ida el 09.04.26 a las 21:30 hrs. y el regreso para el domingo 12.ABR.26 a las 00:46 hrs.
2. Que, al momento de hablar con mi señora, me di cuenta que el vuelo de vuelta estaba mal tomado y que debía ser para la misma hora, pero para el día lunes 13.ABR.26, para aprovechar todo el día domingo con el motivo de **celebrar el cumpleaños de nuestra hija**, que está destinada en esa ciudad por motivos laborales (Oficial del Ejército de Chile).
3. Que, posteriormente mi hija se encargó de hacer el cambio por call center ya que nosotros contamos con poco tiempo para estas cosas y que requieren demasiado tiempo de espera en ser atendido y hacer el cambio.
4. Que, unos días antes, no recuerdo bien la fecha, pero debe haber sido el 6 o 7 de Abril, mi hija nos informa que llamó al call center y que después de una larga conversación y espera pudo hacer el cambio, lo cual se evidenció al revisar la página oficial de SKY e ingresar el código de reserva, al cual le saque pantallazos con mi celular (adjunto al final de esta carta), con el fin de tener un respaldo y sabiendo que estos tipos de cambios siempre son complicados y habitualmente las compañías tratan de sacar provecho económico de esos cambios.
5. Nunca recibí ningún mail, ni mi señora tampoco informándonos que este cambio tenía un costo asociado, siendo nosotros los titulares del código de reserva asignado.
6. Nunca recibí ninguna información de que el cambio tenía algún problema.
7. Nunca fui contactado por algún agente para hacerme alguna consulta del cambio o informarme del proceso de cambio realizado.
8. Que, el día 09.ABR.26 al presentarme en el caunter de SKY, previo a mi vuelo inicial a Arica me informan que mi vuelo de vuelta tenía un problema y me consultaron si había realizado algún cambio, a lo cual le contesté que efectivamente habíamos realizado un cambio por un error en la compra inicial, pero que la compañía me lo había cambiado sin costo y que esto estaba reflejado en la información del código de reserva que mostraba mi vuelo de vuelta para el día 13.ABR.26 a las 00:46 hrs.
9. Después de casi 35 minutos me informan que al parecer mi vuelo no estaba cambiado, pero por la premura de embarque, debía dirigirme a la puerta de embarque para viajar a Arica.
10. Al llegar a la zona de embarque me informan que mi vuelo de regreso no era el indicado anteriormente y que debía volar en mi vuelo original el domingo 12.ABR.26 a las 00:46 hrs., ya que por un problema interno no se hizo el cambio, **!!!!CINCO MINUTOS ANTES DE SUBIRME AL AVIÓN !!!!**.
11. Ante esta situación me informan que lo mejor que puedo hacer es subirme al avión en dirección a Arica y una vez allá tomar contacto con el call center para solucionar mi problema, lo cual realice con la incertidumbre de no saber **QUÉ PASÓ**.

12. Que, el día viernes 10ABR.26 tomé contacto con el call center, explicándome que efectivamente el cambio se realizó, pero no se concretó ya que no había un pago asociado y que ahora tenía que cancelar un monto (no menor) si quería cambiar el viaje.
13. Que, no tuve ninguna solución ante un problema netamente interno de SKY y no mío, ante lo cual se inició una seguidilla de mails informándome que debía cancelar un monto para efectuar el cambio y mis respuestas fueron siempre la misma, **“NO LES VOY A PAGAR UN PESO POR UN ERROR DE USTEDES”**, encuentro insólito que me hayan echo viajar, informarme el mismo día del vuelo de ida que el cambio no era efectivo y que más aún tenía que pagar, si anteriormente no me lo pidieron y ya encontrándome en Arica me obligan a hacer esto.
14. Si el año 2024 declararon su misión poner el cielo al alcance de todos, de forma segura, CONFIABLE y sostenible, créanme que no lo están haciendo, en un rubro altamente cuestionado por su política de precios, cambios Finalde pasajes, costos de seguros asociados a los cambios, elección de asientos, maletas, etc., haciendo que en definitiva el costo de un pasaje se incremente al momento de pagar.

Nuestro plan estratégico ÚNIKO se sustenta en:

➤ NUESTRA MISIÓN:

Poner el cielo al alcance de todos, de forma segura, confiable y sostenible.

➤ NUESTRA VISIÓN:

Ser la low cost preferida en Latinoamérica.

15. Finalmente, sólo enviarles esta carta para darles a conocer cómo están solucionando los problemas de CLIENTES en su call center, en el caunter tienen cero capacidad de acción y realmente funcionan como “corta boletos” solamente, no existe ningún acceso a una persona de mayor injerencia en la toma de decisiones, al final, por un problema interno de ustedes, el CLIENTE termina pagando su error o admitiéndolo con fue mi caso y tener que viajar un día antes.
16. **¿Qué tipo de empresa quieren ser realmente?**, esa es la pregunta que necesitan formularse al escribir la misión, crear los caminos y objetivos para que no solo sus trabajadores, sino el cliente sepan que son parte de esa misión, ya que como deben tener muy claro que: **“SIN CLIENTES SU EMPRESA NO EXISTE”**.
17. Pues bien, solo quiero mencionar que ya tienen **4 clientes** menos y que yo y mi familia nunca más volaremos en esta línea aérea y haré lo posible para que más gente sepa este caso y no ocupe su empresa, ya que, si conmigo tienen este tipo de respuesta, me imagino con la gente que no tiene el nivel profesional o de conocimiento que poseo, el cual me entrega las herramientas para hacer esta carta a los directores y gerentes de la empresa.
18. Sin perjuicio de los reclamos que la ley me otorga, informaré de esto a los medios que estime conveniente y espero que esto nunca más ocurra dentro de su empresa, porque 26 mil pesos no hacen la diferencia en cambiar un pasaje a perder un cliente de por vida.

Atte.

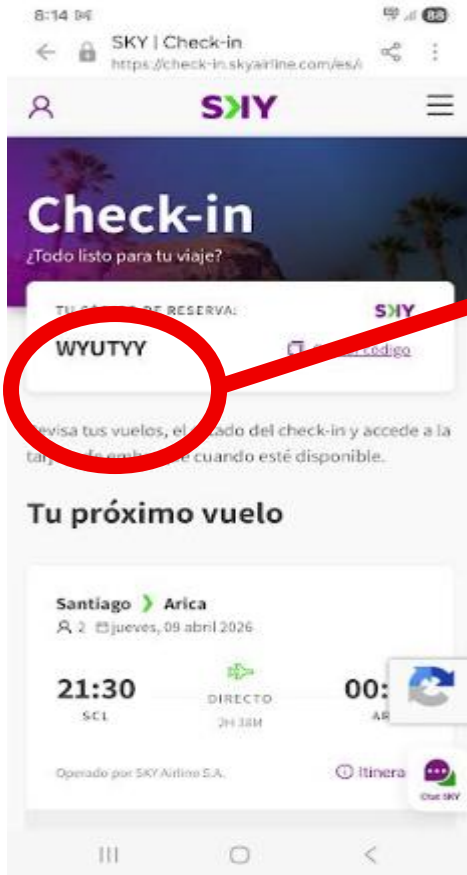
RODRIGO MIRANDA NAVARRO

9.855.329-0

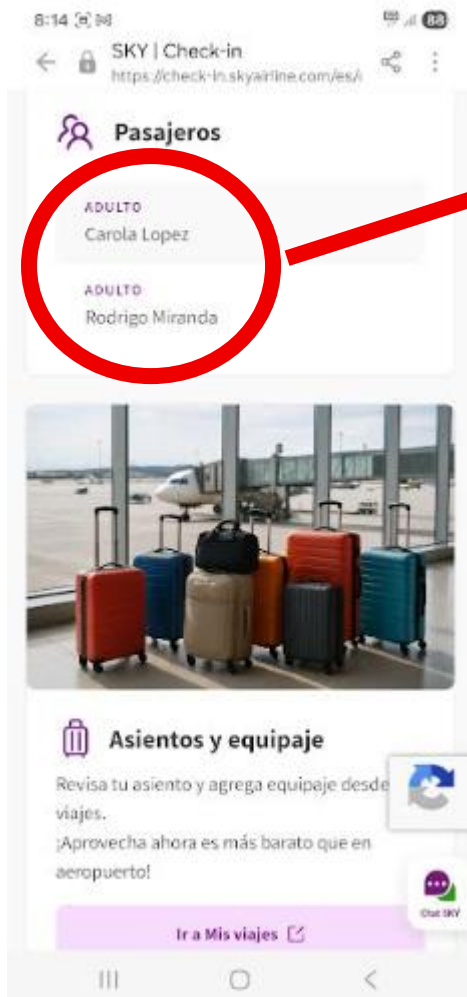
[linkedin.com/in/rodrigo-miranda-965b1914](https://www.linkedin.com/in/rodrigo-miranda-965b1914)

CAROLA LÓPEZ HIDALGO

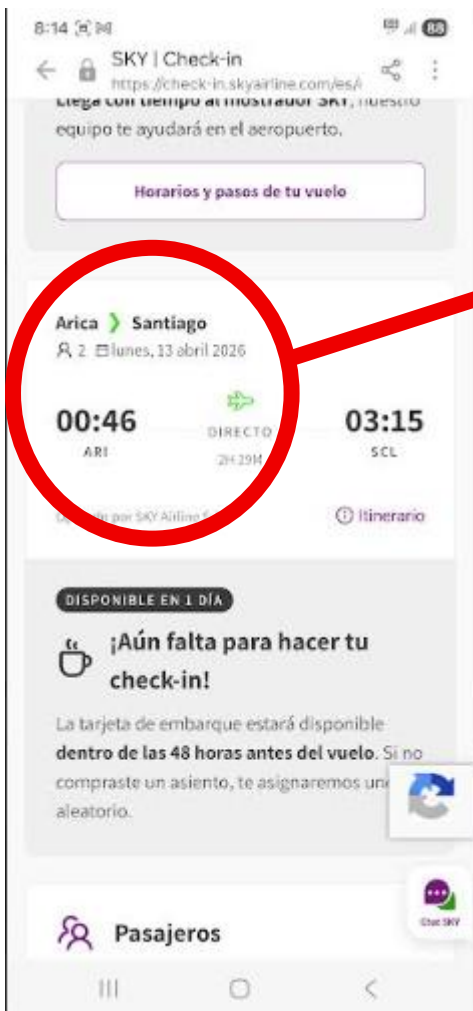
12.268.854-2



Código de reserva asignado en la compra original y que se mantuvo después del cambio de vuelo solicitado y que nunca se regularizó por problemas de procedimiento interno de su empresa.



Pasajeros.



Con ese mismo código de reserva consulté el itinerario de mi vuelo en el cual ya figuraba el vuelo de regreso cambiado y que EN EL AEROPUERTO me informaron que no se había realizado y posterior a eso misteriosamente no pude ver nuevamente el horario de mi vuelo de regreso.