

## Señores Despegar.Com

Lamentablemente debo decir que me siento estafado y vulnerado en mis derechos como consumidor.

Con mi novia compramos pasajes para viajar desde Antofagasta-Chile hasta Bogotá-Colombia en el siguiente itinerario.

Antofagasta – Bogota (17:25 – 00:55; 13de Septiembre 2012)

Bogotá – Antofagasta (08:00 – 20:00; 23de Septiembre 2012)

Hoy nos presentamos muy temprano en la empresa que nos transportaría desde Antofagasta – Lima y posteriormente desde Lima – Bogotá, pero mayúscula fue nuestra sorpresa cuando nos informaron que no existía reserva para nosotros, estaba solo confirmado el itinerario desde Lima – Bogotá pero el anterior Antofagasta – Lima, nunca estuvo respaldado por la empresa TACA, entiendo que cuando nosotros compramos en el portal Despegar.Com, ustedes direccionaron todo a través de TACA para que ellos trabajaran en forma dual con Sky-Airline, pero esto jamás fue confirmado por ellos, resultado final perdimos el vuelo del primer tramo, por ende el segundo de igual forma y hasta el momento no existe alternativa ni solución por parte de TACA para validar nuestros pasajes, durante todo este proceso nos hemos estado contactando, tanto con despegar.com como con el Call-Center de Taca y por su parte la supervisora de Sky quien realizo su gestión correspondiente en el Aeropuerto de Antofagasta.

En Despegar.Com la respuesta recurrente fue que estaba todo coordinado y que la responsabilidad era de TACA y Sky, por ende debíamos contactarnos con ellos, este contacto con ambas empresas duro desde las 16:00 horas +/- hasta las 00:00 en donde nos dijeron que era responsabilidad exclusiva de Despegar.com, empresa de la cual debe desprenderse la solución para nuestro caso.

Respecto de la gestión realizada por ustedes, nos preocupa profundamente debido a que tenemos una segunda compra de pasajes bajo los mismos destinos para el mes de febrero próximo, y si en esta oportunidad nos trajo estas nefastas consecuencias no tenemos ninguna seguridad que vuelva a suceder lo mismo.

El daño y perjuicio causado es tremendo, debido a que teníamos agendada una reunión para el día viernes 14 de septiembre, durante la mañana en Bogotá. Por cuanto nos anticipamos confiando en ustedes por primera vez, comprando nuestros pasajes con fecha 26 de mayo del año en curso. Sabiendo la importancia de estar en esta fecha en Colombia para esta reunión.

Como pueden ver, no solo perdemos la confianza en ustedes y sus empresas de viajes asociadas, cuya gestión deja entrever una falta de responsabilidad y respeto con sus clientes descomedida.

Al final de todo lo mencionado anteriormente nadie asume una responsabilidad para con nosotros los afectados, solo se dedican a buscar cual de las tres empresas

probablemente tuvo el error (en el caso de TACA responsabilizar a Despegar.Com y Sky) sin ver el daño irreparable causado y sin presentar una solución oportuna y clara para con nosotros los afectados, y por ultimo dejándonos a la deriva solo diciendo que ustedes deben solucionar el problema e informar después a TACA y Sky.

Señores, para este periodo solicitamos permisos a nuestras empresas por este periodo, por cuanto les exigimos o una indemnización oportuna o la gestión propicia para trasladarnos en forma urgente por los medios necesarios a fin de estar prontamente en nuestro destino con ustedes pactado.

De lo contrario nos mueven a realizar las denuncias correspondientes, tanto publicas como legales, agotando hasta las ultimas instancias a fin de sentirnos satisfechos ante los perjuicios por ustedes causados.

ANTECEDENTES DEL SERVICIO CONTRATADO:

|                                |                       |                 |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------|
| Código de Reserva:             | 5SU8PK                |                 |
| Reserva Numero:                | 13692687              |                 |
| Numero de Ticket Electrónico:  | 5302081757758 / 59-CL | Andrea Vargas   |
|                                | 5302081757760 / 61-CL | Mauricio Concha |
| Numero de Solicitud de Compra: | 13692687              |                 |

Agradeceremos su pronta respuesta.

Mauricio y Andrea