



NUEVO PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS NUBA AIR TEAM DESK EXCLUSIVAMENTE

TELÉFONO FIJO (NO CUENTA CON SERVICIO DE WHATSAPP)

+52-55-4172-5575

Al comunicarse, es importante tener en cuenta los siguientes puntos para ser atendido de manera eficiente:

1. **Emergencia:** se considera emergencia cuando la situación no puede esperar y la salida del cliente es dentro de los próximos 3 días. Este servicio se limitará a casos excepcionales, que **no puede esperar al horario laboral regular**.
2. **Validación de Boleto:** Asegúrate de que el boleto haya sido **emitido por NUBA Air Team Desk**.
3. **Información Necesaria:** Ten a mano el **PNR de NUBA** (código de confirmación de la reservación) y un resumen breve del caso. En caso de no tenerlo, considerar el nombre completo del cliente o como fue emitido.
4. **Revisar Tarifa:** Asegúrate de que la tarifa emitida permita revisados, cancelaciones o reembolsos. Las tarifas básicas **no permiten ningún tipo de movimiento**.
5. **Temas Operativos en Aeropuerto:** En casos como sobreventa, condiciones climáticas, cambio de equipo, no shows, entre otros, la **aerolínea** será la encargada de resolver el problema directamente, ya que tiene el control de la reserva. Estos casos no son visibles para nosotros en Sabre/Amadeus y las acciones realizadas en el aeropuerto tampoco.
6. **Cambios en el PNR (si el cliente está en aeropuerto):** No se recomienda realizar modificaciones en el PNR. Ten en cuenta que las aerolíneas requieren que cualquier cambio se realice **hasta 4 horas antes de la salida del vuelo**. Si el cambio está dentro de estas 4 horas, no será posible modificarlo.
7. **Cambios en el PNR (si el cliente no está en aeropuerto):** el cambio ya debe estar reflejado en el PNR o en una nueva reservación. El NUBA Air Team Desk **no podrá realizar modificaciones** en el sistema ni hacer nuevas reservaciones.
8. **Limitaciones del NUBA Air Team Desk:** no tiene acceso a información de otras áreas, como datos financieros, depósitos, acreditaciones o visados, horarios otros proveedores que puedan ser necesarios para completar la emisión.
9. **Atención Rápida:** El encargado del NUBA Air Team Desk atenderá tu caso lo más pronto posible y proporcionará las opciones viables para su resolución. Es importante que la respuesta por parte del solicitante también sea rápida y esté acompañada de la información completa para procesar la solicitud.



NUEVO PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS NUBA AIR TEAM DESK EXCLUSIVAMENTE

10. **Atención Fuera de Horarios Normales:** Las solicitudes que no sean emergencias se atenderán dentro del horario regular de atención.

Horarios de Atención del NUBA Air Team Desk:

- **Lunes a viernes:** 9:00 am - 10:00 pm
- **Sábados:** 9:00 am - 6:00 pm (solo guardia)
- **Domingo, días festivos y fuera del horario mencionado:** Solo atención para emergencias y casos extraordinarios

Horarios de Atención de Brickell Travel (Emisión/Revisados):

- **Lunes a viernes:** 9:00 am - 5:00 pm
- **Fuera de este horario:** Cargo de 39 USD por llamada **adicional al fee de emisión**. No se garantiza emisión por mantenimiento diario del Robot del proveedor.