



**POLÍTICA DE RESERVAS**  
**LATAM AIRLINES GROUP S.A.**  
**(ANEXO – B)**

El presente documento establece la prohibición para las agencias de viaje de realizar prácticas calificadas como irregularidades, constituidas por cualquier acto o conducta que de manera directa o indirecta modifique, altere o falsee lo dispuesto en el inventario de LATAM a través de los distintos GDS, ocasionándole un perjuicio al momento de realizar reservas y/o emisiones de boletos aéreos de las aerolíneas parte de su grupo. En ese sentido, las prácticas irregulares, cualquiera sea la forma que adopten o el medio que permita su realización, se encuentran prohibidos y serán sancionados.

En relación a ello, las conductas que aquí se detallan son solo algunas de las irregularidades que se han podido identificar, lo cual no excluye que puedan existir otras conductas que también califiquen como tales, en concordancia con lo dispuesto en el párrafo que antecede.

Asimismo, LATAM estará facultado a cobrar las multas que se detallan en el presente documento o denegar el acceso a su inventario a las agencias de viaje que cometan irregularidades.

En este sentido, procedemos a definir algunas de las conductas que constituyen prácticas irregulares, sin que ello implique que éstas serán todas las que califiquen como irregularidades dentro del proceso comercial de adquisición y venta de pasajes a través de las agencias:

### **1. No Show**

Ingresarán a cobro por No Show las reservas:

- Sin ticket emitido.
- Con ticket en status Void, Exchange, Refund o Flown. Que cumplan algunas de las siguientes características:
  - Se mantiene activa hasta la fecha del vuelo.
  - Posee un segmento en ruta nacional cancelado a menos de 3 horas de la salida del vuelo. o Posee un segmento en ruta internacional, en clase económica cancelado a menos de 24 horas de la salida del vuelo.
  - Posee un segmento en ruta internacional, en clase ejecutiva (cabines Premium Business y Business) cancelado a menos de 4 horas de la salida del vuelo.

**Si ninguno de los aspectos anteriormente descritos se cumple, se recomienda apelar a través del Portal de Irregularidades de Agencias durante los plazos estipulados a fin de evitar cobros no deseados.**

Los cargos netos\* asociados a los cobros por concepto de NoShow son los siguientes:

	<b>Economy</b>	<b>Premium Economy</b>	<b>Business</b>
Domésticos	USD 50		
Sudamérica	USD 50	USD 50	USD 50



Otros Destinos	USD 50	USD 50	USD 50
----------------	--------	--------	--------

**\*Valores no incluyen impuestos. Valores por pasajero-segmento.**

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Emitir en forma inmediata los tickets asociados a reservas generadas el mismo día del vuelo.
- Tener un control interno de reservas no emitidas, con la finalidad que no permanezcan activas más tiempo de lo necesario.
- Confirmar la intención de vuelo de los pasajeros aún no emitidos.
- Evitar cancelar reservas sin emitir con poca anticipación a la salida.

## **2. Fake Names – Nombre Ficticio.**

Se considera como irregularidad por Nombre Ficticio a toda reserva que posea un nombre de pasajero falso.

**Si lo anterior no se cumple, se recomienda apelar a través del Portal de Irregularidades de Agencias durante los plazos estipulados a fin de evitar cobros no deseados.**

Los cargos netos\* asociados a los cobros por concepto de Fake Name son los siguientes:

	<b>Economy</b>	<b>Premium Economy</b>	<b>Business</b>
Domésticos	USD 25		
Sudamérica	USD 25	USD 25	USD 25
Otros Destinos	USD 25	USD 25	USD 25

**\*Valores no incluyen impuestos. Valores por pasajero-segmento.**

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Ingresar el nombre del pasajero de forma completa, sin abreviaciones.
- Evitar crear reservas sin intención de viaje con el fin de cotizar o entregar el itinerario al pasajero.
- Realizar entrenamientos y pruebas en el ambiente de TEST/Training de su GDS.

### **3. Duplicidad de Reservas**

Se entiende por Duplicidad de Reserva casos en los cuales un mismo pasajero se encuentre en reservas que tengan parte del routing similar, creadas por la misma Agencia de Viajes (mismo PCC, IATA y Office Id), que estuvieron simultáneamente activas y donde sea evidente que no será posible volar ambas reservas sin hacer No Show en una de ellas.

Si los vuelos similares entre las reservas son domésticos, LATAM los catalogará como duplicados si la diferencia en la hora de salida entre ellos es menor o igual a 24 horas. Para vuelos dentro de Sudamérica, se establecerán 72 horas, mientras que para el resto de los vuelos internacionales serán 120 horas.

**Si alguno de los aspectos anteriormente descritos no se cumple, se recomienda apelar a través del Portal de Irregularidades Agencias durante los plazos estipulados a fin de evitar cobros no deseados.**

Los cargos netos\* asociados a los cobros por concepto de Duplicidad de reservas son los siguientes:

	<b>Economy</b>	<b>Premium Economy</b>	<b>Business</b>
Domésticos	USD 30		
Sudamérica	USD 30	USD 30	USD 30
Otros Destinos	USD 30	USD 30	USD 30

*\*Valores no incluyen impuestos. Valores por pasajero-segmento.*

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Verificar que el cliente no posea reservas similares en el sistema antes de crear una nueva (implementación de nuevos protocolos de venta, utilización de transacciones en sistema para búsqueda de pasajeros).
- De existir una reserva similar, cancelarla antes de crear un nuevo PNR. Como recomendación adicional, es necesario esperar algunos instantes antes de comenzar a crear el nuevo PNR (para que en el sistema sea evidente que no coexistieron ambas reservas).

### **4. Segmentos Redundantes**

Cuando en una reserva coexisten dos segmentos que poseen el mismo origen y destino, donde la diferencia de fechas entre ellos imposibilita al pasajero (de acuerdo a lo indicado en el párrafo siguiente) a volar ambos segmentos, se establece la existencia de una irregularidad por Segmento Redundante.

Los criterios utilizados para determinar cuándo dos segmentos coincidentes en origen y destino son considerados redundantes son exactamente los mismos que los que se utilizan en las duplicidades de reservas: 24 horas para vuelos domésticos, 72 horas para vuelos dentro de Sudamérica y 120 horas para el resto de los vuelos internacionales.

**Si alguno de los aspectos anteriormente descritos no se cumple, se recomienda apelar a través del Portal de Irregularidades Agencias durante los plazos estipulados a fin de evitar cobros no deseados.**

Los cargos netos\* asociados a los cobros por concepto de Segmentos Redundantes son los siguientes:

	<b>Economy</b>	<b>Premium Economy</b>	<b>Business</b>
Domésticos	USD 25		
Sudamérica	USD 25	USD 25	USD 25
Otros Destinos	USD 25	USD 25	USD 25

*\*Valores no incluyen impuestos. Valores por pasajero-segmento.*

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Evitar duplicar un routing de forma parcial al interior de una reserva.
- Evitar crear itinerarios difíciles o imposibles de volar.
- De ser necesario realizar un cambio de vuelo, cancelar los vuelos originales antes de reservas los nuevos.
- En caso de ser imposible lo anterior, se aconseja utilizar los plazos establecidos para regularizar cada uno de los casos.

### **5. Segmentos anulados en reservas con esquema "O&D**

#### **Circumvention".**

Se considera quiebre al O&D Circumvention cuando en una reserva se disponibilizan segmentos atados con la intención de cancelar uno de ellos y mantener una parte de la disponibilidad inicial, con el fin de optar a clases tarifarias más económicas que aquellas disponibles para ser reservadas por las Agencias de Viaje en caso de no haberse quebrado los O&D Circumvention. Estos casos corresponden a segmentos o tramos que tienen diferentes niveles de disponibilidad en forma conjunta a los que tienen de manera separada.

La política es clara: si se reservan segmentos bajo el esquema de O&D Circumvention, estos no deberán ser desunidos bajo ninguna circunstancia.

Si alguno de los aspectos anteriormente descritos no se cumple, se recomienda apelar a través del Portal de Irregularidades durante los plazos estipulados a fin de evitar cobros no deseados.

Los cargos netos\* asociados a los cobros por concepto de Quiebre de O&D Circumvention son los siguientes:

	<b>Economy</b>	<b>Premium Economy</b>	<b>Business</b>
Domésticos	USD 150		
Sudamérica	USD 150	USD 150	USD 150
Otros Destinos	USD 150	USD 150	USD 150

\*Valores no incluyen impuestos.

\*El Valores por cobro en ruta doméstica es por boletos emitidos y en internacional por pasajero segmento.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Disponibilizar y reservar el Origen - Destino que se pretende volar y no un tramo más extenso para cancelar alguno de los segmentos unidos (utilizar la disponibilidad simple y no la conjunta).
- Si se quiere operar una reserva ya creada y dicha operación implica desunir segmento casados, se recomienda cancelar la totalidad de los segmentos unidos y volver a reservar los segmentos de interés.

## **6. Sobreventa en Clase Cerrada.**

Corresponden a sobreventas en clase cerradas aquellas reservas en las cuales nuestro inventario muestre disponibilidad cero (0) es decir que no tenga espacio disponible a la venta y que aun así la agencia de viajes haya forzado el sistema consiguiendo espacios.

Los cargos son los siguientes:

	<b>Economy</b>	<b>Premium Economy</b>	<b>Business</b>
Domésticos	USD 125		
Sudamérica	USD 125	USD 125	USD 125
Otros Destinos	USD 125	USD 125	USD 125

\*Valores no incluyen impuestos.

\*El Valores por cobro en ruta doméstica es por boletos emitidos y en internacional por pasajero segmento.

## **7. Reservas Adultas con emisión tarifa de Niño (CHD) ó (INF).**

Todas las reservas deberán tener en el campo nombre la identificación del tipo de pasajero CHD ó INF de lo contrario se considerara pasajero Adulto.

Los cargos son los siguientes:

	<b>Economy</b>	<b>Premium Economy</b>	<b>Business</b>
--	----------------	------------------------	-----------------

Domésticos	USD 125		
Sudamérica	USD 125	USD 125	USD 125
Otros Destinos	USD 125	USD 125	USD 125

**\*Valores no incluyen impuestos.**

**\*El Valores por cobro en ruta doméstica es por boletos emitidos y en internacional por pasajero segmento.**

### **8. Boletos Ficticios.**

Se consideran boletos ficticios aquellos que contengan numeración no válida o que no concuerde con la información de la reserva. Son considerados como irregulares los siguientes casos:

- Reservas que contengan boletos con numeración ficticia.
- Reservas que contengan ticket utilizados en otras reservas.
- Reservas que contengan tickets con información inconsistente a la reservada (pasajeros, routing, clases, fecha de vuelo).
- Reservas con segmentos activos asociados a cupones en status void, flown, refund o exchange.

Los cargos son los siguientes:

	<b>Economy</b>	<b>Premium Economy</b>	<b>Business</b>
Domésticos	USD 70		
Sudamérica	USD 125	USD 125	USD 125
Otros Destinos	USD 125	USD 125	USD 125

**\*Valores no incluyen impuestos. Valores por pasajero-segmento.**

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Abstenerse de elaborar una reserva y colocar un número de boleto inválido con el afán de evitar que la aerolínea cancele dicha reserva o para bloquear espacios.
- Emitir tickets a nombre de los pasajeros que figuran en la reserva.
- Emitir tickets con información concordante con la reservada.

- Cancelar oportunamente reservas emitidas que hayan sufrido cambio en el status de sus cupones y que no tengan tickets válidos para volar.

## 9. EMISION DE TRAMOS FICTICIOS

Emisión de boletos aéreos, considerando segmentos que no serían usados, ello con el objetivo de acceder a tarifas más económicas. Es donde a la venta se le agregan segmentos que no serán volados por los pasajeros con el objetivo de abaratar los costos.

Los segmentos no utilizados generan un doble impacto: precio bajo. Por lo tanto, las reservas deberán ser tomadas sólo para aquellos segmentos que serán verdaderamente usados por el pasajero y no adicionales con el fin de abaratar costos.

En tal sentido, les recordamos que esta mala práctica no podrá ser ejecutada por su representada, ni por las que generen emisiones en su favor a través de su sistema de distribución.

Los cargos son los siguientes:

	<b>Economy</b>	<b>Premium Economy</b>	<b>Business</b>
Domésticos	USD 125		
Sudamérica	USD 125	USD 125	USD 125
Otros Destinos	USD 125	USD 125	USD 125

\*Valores no incluyen impuestos.

\*El Valores por cobro en ruta doméstica es por boletos emitidos y en internacional por pasajero segmento.

## 10. CHURNING

Corresponde a todas aquellas operaciones (cancelaciones y reservas sucesivas de un segmento) que se realizan sobre un mismo segmento de manera reiterada para un mismo pasajero, con el fin de evadir los tiempos límites de emisión de tickets establecidos por la aerolínea, buscar tarifas promocionales o cumplir con metas de productividad impuestas por GDS's. El proceso de reserva

y cancelación sucesiva en el mismo itinerario (para la misma o distinta clase) está estrictamente prohibido, ya que afecta la disponibilidad de los vuelos y genera costos excesivos de reservas y cancelaciones.

Se considera Churning desde la cuarta cancelación realizada por la agencia de un mismo segmento para un mismo pasajero. Las cancelaciones hechas por la aerolínea no son consideradas para determinar el Churning.

**Si alguno de los aspectos anteriormente descritos no se cumple, se recomienda apelar a través del Portal de Irregularidades durante los plazos estipulados a fin de evitar cobros no deseados.**

Los cargos netos\* asociados a los cobros por concepto de Churning son los siguientes:



	<b>Economy</b>	<b>Premium Economy</b>	<b>Business</b>
Domésticos	USD 35		
Sudamérica	USD 35	USD 35	USD 35
Otros Destinos	USD 35	USD 35	USD 35

*\*Valores no incluyen impuestos. Valores por pasajero-segmento.*

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Evitar confirmaciones y cancelaciones sucesivas de un mismo segmento para el mismo pasajero
- Realizar cambios en una reserva sólo cuando el pasajero lo solicite.

## 11. No Cancelación de Reservas Improductivas y/o Ineficientes

Se entiende como irregularidad de No Cancelación de reservas improductivas y/o Ineficientes a la NO cancelación de los segmentos improductivos y/o ineficientes que generen un costo irrecuperable para LATAM en los sistemas de reserva del GDS.

LATAM no permite PNR's de segmentos improductivos y/o ineficientes en los inventarios de GDS, pasadas 24hrs previas a la hora de vuelo.

Entre los segmentos improductivos se encuentran, HX, UN, UC, US, NO, UN, entre otros que puedan no terminar en emisión.

Entre los segmentos ineficientes se encuentran segmentos confirmados (ej. HK, TK) que hayan sufrido modificaciones dando paso a la creación de una nueva reserva invalidando la antigua.

Será de exclusiva responsabilidad de la Agencia, revisar las colas de cancelación para realizar la limpieza correspondiente en los inventarios del GDS de su preferencia, hasta 24hrs. previas a la hora de vuelo.

Los cargos netos\* asociados a los cobros por concepto de No Cancelación de Reservas Improductivos y/o Ineficientes son los siguientes:

	<b>Economy</b>	<b>Premium Economy</b>	<b>Business</b>
Domésticos	USD 17		
Sudamérica	USD 17	USD 17	USD 17
Otros Destinos	USD 17	USD 17	USD 17

*\*Valores no incluyen impuestos. Valores por pasajero-segmento.*

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda



- Verificar colas de cancelaciones
- Verificar la cancelación, en el GDS, de reservas que hayan estado sujetas a devoluciones
- Verificar la cancelación, en el GDS, de reservas sujetas cambios de itinerario

#### **CONSIDERACIONES FINALES.**

- LATAM se reserva el derecho a modificar sus cuadros de cargos netos asociados a los cobros por concepto de irregularidades.
- LATAM se reserva el derecho a utilizar sistemas automatizados para la cancelación de segmentos generados de manera irregular o que considere que puedan afectar su inventario. Sin embargo, las agencias de viajes serán responsables de cumplir las normativas y plazos indicados en el presente documento.

Atentamente,  
Departamento de Ventas LATAM Perú