



POLÍTICA DE RESERVAS

LATAM AIRLINES GROUP S.A.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. POLÍTICA DE RESERVAS	3
2.1 NO SHOW	3
2.2 NOMBRES FICTICIOS	5
2.3 CHURNING	6
2.4 DUPLICIDAD DE RESERVAS	7
2.5 SEGMENTOS REDUNDANTES	8
2.6 O&D CIRCUMVENTION	10
2.7 BOLETOS FICTICIOS.	11
2.8 NO CANCELACIÓN DE RESERVAS IMPRODUCTIVAS Y/O INEFICIENTES	11
2.9 GRUPOS OCULTOS	12
2.10 CONTACTABILIDAD MÍNIMA INCOMPLETA	12
2.11 MCT (TIEMPO MÍNIMO DE CONEXIÓN)	13
3. AUDITORÍA DE RESERVAS	13
4. RESOLUCIONES IATA RELEVANTES	14
Resolución IATA 824, sección 3.1 y 3.2 Venta de los Servicios del Transportista	14
Resolución 850m, Emisión y procesamiento de notas de débito de agencias (ADM)	16
5. GLOSARIO	20
CARGOS NETOS POR TIPO DE INCUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA	21



1. INTRODUCCIÓN

El presente documento define las **Políticas y procedimientos de reservas de pasajes de LATAM, la cual aplica para las compañías LATAM Airlines Group** (de ahora en adelante, LATAM). Para propósito de este documento, LATAM Airlines Group hace referencia a LATAM Airlines Group S.A (LA) y sus carriers afiliados, es decir, Aerovias de Interacion Regional, Aires S.A ("4C"), Lan Peru S.A. ("LP"), Aerolane, Lineas Aereas Nacionales del Ecuador S.A. ("XL"), Lan Argentina S.A. ("4M"), y Tam Linhas Aereas S.A. ("JJ").

Estas políticas y procedimientos permiten manejar de manera óptima el inventario de asientos en los vuelos de LATAM. Esto posibilita que LATAM ofrezca una correcta disponibilidad de asientos a la venta, minimizando los espacios improductivos en el inventario, que adicionalmente generan un costo de distribución y/o desplazamiento para LATAM. El objetivo de esta guía es ayudar a los agentes de viaje a evitar errores, los que eventualmente podrían generar multas, ADMs u otras medidas.

Las políticas y procedimientos aquí establecidos toman en consideración y se basan en las resoluciones dictadas por la IATA; las obligaciones de los agentes de viaje están descritas en las resoluciones IATA 824, 830a, 850m y 049x, las cuales se anexan al final de este documento. Tal como se menciona en el párrafo 3.2 de la resolución IATA 824, y cualquier otra norma local aplicable, LATAM pueden proveer esta política de reserva a los agentes de viaje, quienes están obligados a cumplir con ella.

En virtud de lo anterior, LATAM audita todas las transacciones de reserva para identificar posibles incumplimientos de estas políticas y procedimientos. Estos incumplimientos podrían derivar en multas, Agent Debit Memos (ADMs) o facturas. Las multas asociadas a dichos incumplimientos se encuentran en el documento "EFECTOS DE AUDITORÍA DE RESERVAS LATAM AIRLINES". En caso de identificar violaciones reiteradas a esta política, LATAM se reserva el derecho a tomar las acciones legales correspondientes si estas fueran informadas y las multas cursadas sin que cese el incumplimiento.

Si un agente de viaje ha incurrido en prácticas que entran en conflicto con estas políticas y procedimientos, LATAM le informará con evidencia clara y documentada, pudiendo tomar las medidas antes mencionadas.

Cabe indicar que las políticas y procedimientos aquí establecidos no constituyen una lista cerrada de incumplimientos, sino meramente enunciativa; en ese sentido, cualquier práctica que tenga por efecto o finalidad, de modo directo o indirecto, restringir, impedir o falsear la correcta disponibilidad de asientos a la venta en los vuelos de LATAM, constituirá una falta a nuestras políticas de reservas que podrían derivar en multas, Agent Debit Memos (ADMs) o facturas.



2. POLÍTICA DE RESERVAS

2.1 NO SHOW

Un no show ocurre cuando un agente de viaje no cancela una reserva que ya no es requerida por el pasajero, lo que eventualmente genera pérdida de inventario ("No Show")

LATAM tiene una programación automática que aplica sobre reservas en vuelos operados y marketeados por LATAM, que cancela en un mismo PNR todos los segmentos posteriores a un segmento con no show.

Aplica a multa por No Show las reservas:

- Sin ticket emitido
- Con ticket emitido en status Void, Exchange, Refund o Flown, que se mantienen activas hasta la fecha del vuelo.

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 del necesario.
- Confirmar la intención de vuelo de los pasajeros aún no emitidos.
- Cancelar reservas sin emitir con poca anticipación a la salida.
- Crear PNRs separados para tickets separados de manera de evitar cancelaciones de viajes no concatenados (por ejemplo, cuando se usan tarifas one way).



Ejemplo 1:

ADBNCK
1.1GONZALEZ/ALFREDO
NO ITIN
REMARKS
1.H-FRAUD NO SHOW CALIDRIS
RECEIVED FROM - HDQRM1S231752/DKC18781C585ED/000000022A03FB8D
4 8130271-001
RECORD LOCATOR - HDQ1SXXXXXX/XXXX/99999999/LIM/1S/T/PE/PEN
TTY.TTYRM1S 1152/20MAY16 ADBNCK H
-----HISTORY-----
A5H H-FRAUD NO SHOW CALIDRIS
R- CALIDRIS REVENUE INTEGRITY
OAC- LA HDQ FP 7599419
HDQ-HDQ-FP HDQ8RIC 1234/23NOV12
XS 2259N 23JUN TPPLIM HS/HK1 2355 0110 24NOV J/E
XS 2256O 28JUL LIMTPP HS/HK1 2030 2155 /E
R- HDQRM1S231834 487BC09D-001
TTY TTYRM1S 2234/23JUN16

Segmento cancelado a menos de 3 horas de la salida del vuelo.

Fecha Cancelación Segmentos

Ejemplo2:

1.1RODRIGUEZ/ADRIANA
NO ITIN
REMARKS
1.H-FRAUD NO SHOW CALIDRIS
RECEIVED FROM - HDQRM1S231752/DKC18781C585ED/000000022A03FB8D
4 8130271-001
RECORD LOCATOR - HDQ1SXXXXXX/XXXX/99999999/LIM/1S/T/PE/PEN
TTY.TTYRM1S 1152/20MAR16 ADBNCK H
-----HISTORY-----
A5H H-FRAUD NO SHOW CALIDRIS
R- CALIDRIS REVENUE INTEGRITY

OAC- LA HDQ FP 7599419
HDQ-HDQ-FP HDQ8RIC 2234/23NOV12
XS 2259N 23MAY LIMMIA HS/HK1 2355 0110 24MAY J/E
XS 2256O 28JUL MIALIM HS/HK1 2030 2155 /E
R- HDQRM1S231834 487BC09D-001
TTY TTYRM1S 2234/23JUN16

Segmento cancelado a menos de 24hrs de la salida del vuelo

Fecha cancelación segmentos



Ejemplo3:

1.1GONZALEZ/JUANCARLOS

NO ITIN

REMARKS

1.H-FRAUD NO SHOW CALIDRIS

RECEIVED FROM - HDQRM1S231752/DKC18781C585ED/000000022A03FB8D 4
8130271-001 RECORD LOCATOR - HDQ1SXXXXX/XXXX/99999999/LIM/1S/T/PE/PEN
TTY.TTYRM1S 1152/22MAR16 ADBNCK H

-----HISTORY-----

A5H H-FRAUD NO SHOW CALIDRIS

R- CALIDRIS REVENUE INTEGRITY

OAC- LA HDQ FP 7599419

HDQ-HDQ-FP HDQ8RIC 2234/23NOV12

XS 2259J 23MAY LIMMIA HS/HK1 2355 0110 24MAY J/E }

XS 2256J 28JUL MIALIM HS/HK1 2030 2155 /E

R- HDQRM1S231834 487BC09D-001

TTY TTYRM1S 0900/23MAY16 }

Segmento cancelado a menos de 24hrs
de la salida del vuelo

Fecha cancelación segmentos

2.2 NOMBRES FICTICIOS

Las reservas que tienen nombres ficticios y/o que no están directamente relacionados con la solicitud de un pasajero para comprar un ticket no están permitidos.

Serán considerados nombres ficticios aquellos nombres ingresados de manera incorrecta o que tengan alta probabilidad de no ser pasajeros reales, ejemplos de dichos bookings son las reservas con nombres en el PNR como: VIAJE/A/B/C, MOUSE/MICKEY, TEST/AIRLINE ("Nombres Ficticios")

No deberían ser creados PNRs con motivos de testing o entrenamiento. El modo de entrenamiento proporcionado por los GDSs deber ser usado cuando se esté probando una funcionalidad o entrenando a los agentes de viaje.

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.



Ejemplo:

KXDRRQ	KXDRRQ
1.1CORTES/CORTES	1.1TEST/TEST
1 LA 1440 18NOV J SCLCJC HK1 0700 0910 /E	1 LA 1440 18NOV J SCLCJC HK1 0700 0910 /E
TKT/TIME LIMIT	TKT/TIME LIMIT
1.T-	1.T-
PHONES	PHONES
1.CRC99999999999	1.CRC99999999999
REMARKS	REMARKS
1.HR TEST	1.HR TEST
RECEIVED FROM - LC	2.H-RENAMING DETECTED
OAC - LA CRC LS 0334939	RECEIVED FROM - LC
CRC-CRC-LS.CRC8LB0 1131/15NOV17 KXDRRQ.H	OAC - LA CRC LS 0334939
	CRC-CRC-LS.CRC8LB0 1131/15NOV17 KXDRRQ.H

2.3 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.

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.



2.4 DUPLICIDAD DE RESERVAS

Se entiende por Duplicidad de Reserva casos en los cuales un mismo pasajero se encuentra en varias reservas a la vez, creadas por la misma Agencia de Viajes (mismo PCC/Office ID), que están simultáneamente activas en el sistema de reservas y donde es evidente que no es posible volar ambas reservas sin hacer No Show en una de ellas.

LATAM no permite PNRs duplicados. La creación de reservas en uno o más PNRs/GDSs y/o NDC y/u otros canales de distribución que se encuentren activas simultáneamente en sistemas donde es lógicamente imposible viajar, no están permitidas.

Si los vuelos pertenecen a una ruta doméstica LATAM, serán catalogados como duplicados si la diferencia en la hora de salida entre ellos es menor o igual a 24 horas. Para vuelos en rutas dentro de Sudamérica, este rango será de 72 horas, mientras que para el resto de las rutas internacionales de LATAM será de 120 horas.

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

- Verificar que el pasajero 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.
- Evitar realizar varias reservas para un mismo pasajero con el mismo itinerario y diferente número de vuelo o clase de reserva.
- Evite crear varias reservas para un mismo pasajero con itinerarios diferentes, pero con fechas traslapadas o imposibles de volar por un mismo pasajero.
- En el caso de padres e hijos con el mismo nombre y apellido, se sugiere incluir en el campo de contacto un contacto diferente asociado a cada pasajero o el número de pasajero frecuente de cada uno, para diferenciarlos.
- Se recomienda incluir datos de contacto del pasajero y no información de contacto de la Agencia de Viajes, con el fin de diferenciar reservas de pasajeros con el mismo nombre y apellido creadas en la misma Agencia de Viajes.



Ejemplo:

RTGFHY	HGTUH
1.1RODRIGUEZ/JUANPABLO	1.1RODRIGUEZ/JUANPABLO
1 LA2245Y 22OCT M AQPLIM HK1 1805 1935	1 LA2245Y 22OCT M AQPLIM HK1 1805 1935 /E
/E	/OPERATED BY LANPERU
/OPERATED BY LANPERU	GENERAL FACTS
GENERAL FACTS	1.OSILA CTCT LIM 5112536241
1.OSILA CTCT LIM 5112536241	REMARKS
REMARKS	1.H-FRAUD FAKE NAME CALIDRIS
1.H-FRAUD FAKE NAME CALIDRIS	RECEIVED FROM - EDIRM1G150250
RECEIVED FROM - EDIRM1G150250	D5CO-001
D5CO-001	RECORD LOCATOR - SWI1GXXXXXX
RECORD LOCATOR - SWI1GXXXXXX	TTY.TTYRM1G 2050/14NOV12 RTGFHY H
TTY.TTYRM1G 2050/14NOV12 RTGFHY H	TTY.TTYRM1G 2100/14NOV12 HGTUH H

2.5 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.

LATAM no permite segmentos duplicados. La creación de reservas en uno o más PNRs/GDSs que se encuentren activas simultáneamente en sistemas donde es lógicamente imposible viajar, no están permitidas.

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 en rutas domésticas LATAM, 72 horas para vuelos en ruta dentro de Sudamérica y 120 horas para el resto de los vuelos en rutas internacionales.

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

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



Ejemplo

EDRFTG
1.1ECHEVERRIA/JUAN 2.1RODRIGUEZ/JUANCARLOS
1LA2115L 12NOV M LIMAQP HK2 0500 0625 /E
/OPERATED BY LANPERU
1LA2145L 14NOV M AQPLIM HK2 0800 0925 /E
/OPERATED BY LANPERU
2LA2115L 12NOV M LIMAQP HK2 0500 0625 /E
/OPERATED BY LANPERU
REMARKS
21.H-FRAUD REDUNDANT SEGMENT CALIDRIS
22.H-REDUNDANT SEGMENT QUEUED
RECEIVED FROM - HDQRM15XXXXXX
CFA218A-001
RECORD LOCATOR - HDQ15XXXXXX/XXXX
TTY.TTYRM15 1259/10NOV15 EDRFTG H

Mismos segmentos
confirmados en una sola
reserva

Ejemplo:

CWEDHC
1.1HA/KANG SOO MR
1 LA 600N 29FEB M SCLLAXHK1 2255 0730 01MARTHRS/E
2 OZ 201E01MART LAXICN HK1 1100 1730 02MARW/E
TKT/TIME LIMIT
1.T-03FEB
2.TK 9883749162947 HA/K SYSSYS 0424/03FEB
TICKETING DATA EXISTS - *T TO DISPLAY
SEATS/BOARDING PASS
1 LA 600N 29FEB SCLLAX HK 31D NA 1.1 HA/KANG SOO MR
1 LA 600N 29FEB SCLLAX HK 31FN 2.1 HAKIM/CHUNG IN MRS
LA FACTS
1.OSI LA CTCTSCL 562 22476277 OK CORPORATION LTDA.
2.SSR TKNM LA HK1 SCLLAX0600N29FEB/9883749162947
3.SSR TKNM LA HK1 SCLLAX0600N29FEB/9883749162948
4.SSR SEAT LA LK2 SCLLAX0600N29FEB.31D31F/RS
GENERAL FACTS‡

VCR*9883749162947«
TICKET NUMBER NOT FOUND

VCRH*9883749162947«
‡TICKET NUMBER NOT FOUND IN HISTORICAL DATABASE‡

VCRH*9883749162947*H«
‡TICKET NUMBER NOT FOUND IN HISTORICAL DATABASE‡



2.6 O&D CIRCUMVENTION

Cuando LATAM entrega un nivel de disponibilidad para un origen-destino (O&D) solicitado por el agente de viaje, éste podría ser distinto al nivel de disponibilidad entregado si los segmentos de vuelo fuesen solicitados de manera separada y no usando un esquema de O&D completo.

LATAM prohíbe estrictamente cualquier manipulación de esas reservas y sus subsecuentes tickets, estas manipulaciones serán conocidas como "O&D Circumvention". El O&D presente en el PNR debe reflejar inequívocamente la disponibilidad solicitada al momento de generar la reserva, tal como se establece en la resolución IATA 830a, section 1.

Los PNR que no se hayan reservado a partir de la disponibilidad entregada para ese O&D, o que contengan reservas recibidas a través de manipulaciones antes o después de ET son monitoreadas. Cuando se detecten dichas manipulaciones, LATAM estará facultado para cancelar el PNR y/o generar el cobro de un ADM/Factura.

Los agentes de viaje que generan estas reservas son responsables de estas malas prácticas, por lo tanto, serán penalizados con la cancelación del PNR por parte de la aerolínea y/o cobro de ADM/Factura. En caso que la reserva sea emitida, los agentes de viaje que realizan la emisión serán los responsables de esta mala práctica, aunque no sean los agentes que originalmente generan la reserva, ya que al emitir esas reservas toman responsabilidad completa sobre ellas, por tanto, serán penalizados con cobro de ADM/Factura.

Cuando se crea o modifica un PNR, el itinerario de viaje debe ser reservado en la secuencia en la cual será utilizado. La disponibilidad O&D completa es mandatoria, indistintamente si la reserva incluye solo vuelos LATAM y/o incluye vuelos en código compartido (codeshares) y/o vuelos de otras aerolíneas. La disponibilidad O&D solicitada debe reflejar y asegurar los tiempos de conexión mínimos autorizados.

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

- Reservar segmentos casados en base al despliegue de disponibilidad
- Cuando exista re-booking o cambios en la reserva, se deben cancelar todos los segmentos en conexión de un O&D
- Se deben hacer re-book o cambios de todos los segmentos nuevos seleccionados en un O&D en la misma entrada
- No burlar la lógica de O&D tratando de conseguir un espacio en una clase cerrada, con el fin de obtener una tarifa más baja que no aplica debido a que ya no existe la disponibilidad para la clase de servicio solicitada.



2.7 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 “boletos ficticios” los siguientes casos:

- Reservas que contengan boletos con numeración ficticia.
- Reservas que contengan tickets 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.

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

- Abstenerse de elaborar una reserva con un número de boleto inválido (con el propósito 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.

2.8 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, o bien status HK, TK sin emisión y/o remisión dentro de la misma reserva.

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.



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

2.9 GRUPOS OCULTOS

La “política de grupos” de LATAM determina que 10 o más pasajeros que viajen juntos desde y hacia un destino constituyen una “reserva de grupo”, independientemente de la tarifa pagada y por ende están sujetas a las políticas y PROCOM de Grupos

Se considera grupo oculto a varias reservas individuales que en su conjunto forman un grupo, es decir, 10 o más pasajeros en la misma O&D para la misma fecha y hora de vuelo y creadas por la misma agencia de viajes.

LATAM informa a las agencias de viajes que las reservas de grupo ocultas que no cumplan con un mínimo de 30% de emisión estarán sujetas a un ADM de USD\$15 por pax-seg.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda

- Ante dudas, verificar siempre lo descrito en el PROCOM LATAM de grupos
- Evite siempre crear reservas masivas (10 o más pax) que no vayan a cumplir con el mínimo de emisión exigida en esta política

2.10 CONTACTABILIDAD MÍNIMA INCOMPLETA

Se entenderá como una reserva “Contactabilidad Mínima Incompleta”, toda aquella reserva sin la información básica del pasajero requerida por el PROCOM LATAM que a su vez está alineado con la Resolución 830d de la IATA (Except USA).

[Link RES830d](#)

Toda Irregularidad de Contactabilidad estará sujeta a un ADM de USD \$1 y en caso de concretarse la emisión, la agencia estará sujeta a lo descrito en los “Términos y Condiciones de Venta” de cada POS, específicamente, a lo expuesto en el punto 4.13 “Información del y para el pasajero”

[Link T&C POS CL](#)

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda

- Ante dudas, verificar siempre lo descrito en el PROCOM LATAM de reservas respecto de contactabilidad
- Siempre cumplir con los campos de contacto al pasajero mínimos exigidos



1. SSR CTCM (Special Service Request – Customer Contact Mobile Telephone)
2. SSR CTCE (Special Service Request – Customer Contact E-mail)
3. SSR CTCR (Special Service Request – Customer Contact Refused)

2.11 MCT (TIEMPO MÍNIMO DE CONEXIÓN)

Se entenderá como una vulneración al MCT (tiempo mínimo de conexión) cualquier reserva que haya sido manipulada con la intención de ignorar la alerta que impide avanzar con la emisión en caso de no cumplir el estándar de MCT, causando un perjuicio tanto para LATAM como para el pasajero.

Toda irregularidad de MCT estará sujeta a un ADM de \$61 por pasajero segmento que será cobrado según los procedimientos de irregularidades de reserva.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda:

- No omitir alertas de MCT en caso de incumplimiento.
- No afectar la reserva de ninguna manera con la intención de avanzar con la emisión incumpliendo el MCT.
- Ante dudas, revisar los tiempos de conexión en las fuentes oficiales de [LATAM Airlines](#) y siempre seguir las directrices establecidas por el sistema.

3. AUDITORÍA DE RESERVAS

LATAM Airlines Group informa que si como fruto de la auditoría de reservas se encontrasen prácticas como las descritas a continuación (siendo esta una lista enunciativa y no necesariamente cerrada), los agentes de viaje verán efectos como los descritos en el documento Anexo “Efectos de Auditoría de Reservas LATAM Airlines”:

- Manipulación de Bookings (por ejemplo: O&D Circumvention, quiebre de segmentos casados, sobreventa en clase cerrada)
- No show
- Nombres Ficticios
- Duplicidad de reservas
- Segmentos Redundantes
- O&D Circumvention
- Churning
- Boletos Ficticios.

- No Cancelación de Reservas Improductivas y/o Ineficientes
- Grupos Ocultos
- MCT
- Contactabilidad Mínima Incompleta

4. RESOLUCIONES IATA RELEVANTES

Las resoluciones emitidas por IATA, algunas de las cuales están descritas más abajo, forman la base del sistema de distribución de la industria aérea, y se consideran el sustento para la construcción y aplicación de las políticas y procedimientos de reserva LATAM descritos en este documento. Estas resoluciones proporcionan los términos y condiciones que los solicitantes y los Agentes Acreditados deben cumplir para realizar ventas en nombre de las aerolíneas miembros de IATA, es decir, son mandatorias.

Todos los términos definidos más abajo en las resoluciones IATA son aplicables, sin perjuicio de lo anterior, LATAM no necesariamente copiará la resolución completa sino los párrafos relevantes para este documento. Dichas resoluciones son transcritas en el idioma original provisto por IATA.

Resolución IATA 824, sección 3.1 y 3.2 Venta de los Servicios del Transportista

“3.1 El Agente queda autorizado a vender transporte aéreo para pasaje por los servicios de Transportista y los servicios de otros transportistas aéreos cuando lo autorice el Transportista. La venta de transporte aéreo de pasaje significa todas las actividades necesarias que haya que prestar al pasajero que tenga un contrato válido de transporte incluidos, pero sin limitarse a ellos, la emisión de Documento de Tráfico válido y el cobro de cantidades por el mismo. El Agente queda autorizado, asimismo, a vender aquellos servicios auxiliares y de otro tipo que el Transportista autorice;”

“3.2 todos los servicios vendidos de conformidad con el presente Contrato, lo serán en representación del Transportista y en cumplimiento de los manuales de tarifas, condiciones de transporte e instrucciones escritas de éste según le hayan sido entregados o dados al Agente. El Agente no variará ni modificará en ningún caso los términos y las condiciones que expresen en cualquier Documento de Tráfico que se utilice para que servicios prestados por el Transportista, y el Agente cumplimentará estos documentos de la manera que el Transportista ordene;”

Resolución 830a, Consecuencias por infracciones contra procedimientos de emisión de billetes y reservas

POR CUANTO los Miembros de IATA han depositado, en conformidad, Inventarios de sus Documentos de Tráfico con Agentes Acreditados; y

POR CUANTO, la custodia, llenado, emisión, reemisión, validación y revalidación de dichos documentos de Tráfico están reglamentados por las tarifas de los Miembros y los procedimientos

describe en el Manual del Agente de Viajes y entregados a los agentes a través de los sistemas de emisión de billetes, cuyas copias el Administrador de Agencias suministra a los Agentes y cuyo cumplimiento es obligatorio para cada Agente bajo los términos del Contrato de Agencia de Ventas de Pasaje;

SE RESUELVE que,

1. Debe recordar a todos los Agentes que prácticas tales como las que aquí, en otras Resoluciones aplicables o en las instrucciones por escrito de los Transportistas, pero sin estar limitado a ello, se enumeran constituyen infracciones a las condiciones reglamentadas mencionadas anteriormente. Dichas prácticas perjudican los intereses legítimos de los Miembros y por lo tanto pueden ocasionar que se tomen medidas según las disposiciones de las Reglas para las Agencias de Ventas y el Contrato de Agencias de Ventas de Pasaje, p. ej., cargando al Agente la diferencia entre la tarifa aplicada y la tarifa aplicable al servicio de acuerdo con las tarifas de los Miembros.
 - 1.1 la anotación incompleta o incorrecta de reservas, como los designadores de reserva que no corresponden a la tarifa pagada, o solicitudes de reservas en un billete o MCO (Bono de Crédito), que permite por lo tanto el viaje a una tarifa inferior a la que se encuentra aplicable,
 - 1.2 la anotación inexacto u omisión de la anotación de las casillas 'no válido antes de' ('not valid before'), 'no válido después de' ('not valid after') de un billete contrariamente a las condiciones que rigen la tarifa en vigor, permite por lo tanto un viaje con una tarifa inferior a la que se encuentra aplicable,
 - 1.3 la emisión de un billete o MCO para más de un pasajero, excepto cuando se autoriza para algunos MCOs,
 - 1.4 el cambio u omisión del nombre del pasajero,
 - 1.5 el cambio de "Forma de Pago" ("Form of Payment") o falta de trasladar esto al nuevo billete o MCO,
 - 1.6 el cambio de la moneda de pago o falta de trasladar esto al nuevo billete o MCO,
 - 1.7 la falta de trasladar todas las restricciones al nuevo billete o MCO,
 - 1.8 la falta de obtener el(los) endoso(s) de los trasportistas cuando sea necesario,
 - 1.9 la falta de anotar correctamente las entradas de "Emitido a Cambio de" ("Issued in Exchange for") y/o las Casillas de "Emisión Original" ("Original Issue") y/o falta de trasladarlas a un nuevo billete o MCO
 - 1.10 la falta de asegurar que cuando se emiten billetes conjuntos o MCOs, se indiquen los números de los billetes conjuntos o MCOs en todos los billetes conjuntos o MCOs,
 - 1.11 cambio del punto de origen,



- 1.12 emitir/vender un billete con un punto de origen o destino ficticio para rebajar la tarifa aplicable
(venta transfronteriza),
- 1.13 la falta de observación de las normas aplicables para la Designación y Selección de la Aerolínea Emisora de billetes (Resolución 852) y/o la designación del transporte de los servicios de tales partes donde no existía un Acuerdo Interlíneas válido entre la línea aérea que emite los billetes y la parte que realiza el transporte.
- 1.14 cancelar o modificar la reserva de un cliente y/o el billete electrónico sin el permiso expreso del cliente.
- 1.15 realizar deliberadamente reservas duplicadas para el mismo cliente,
- 1.16 cuando las reservas para un grupo que no se hayan confirmado, el intento de asegurar el servicio necesario solicitándolo en números más pequeños a través de transacciones individuales, 1.17 realizar transacciones de reserva sin la solicitud específica de un cliente.
- 1.18 realizar una enmienda en una reserva que se ha emitido previamente como un billete electrónico sin volver a validar o a emitir, según sea aplicable, el billete original para que éste refleje el nuevo itinerario.
- 1.19 anular billetes sin cancelar las reservas correspondientes
- 1.20 no dividir los PNR en los casos en los que no todos los pasajeros incluidos en el PNR dispongan de billete.
- 1.21 no respetar los tiempos de enlace mínimos prescritos.

Resolución 850m, Emisión y procesamiento de notas de débito de agencias (ADM)

CONSIDERANDO QUE la Conferencia de Agencias de Pasaje (“la Conferencia”) desea fomentar un grupo consistente y estándar de normas para las prácticas del BSP

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 La ADM sirve para notificar a un Agente de que, a menos que no haya alguna justificación en sentido contrario, el Agente debe a la Línea Aérea del BSP emisora el importe indicado en la ADM por las razones indicadas.
- 1.2 Las ADMs son una herramienta contable legítima para su uso por parte de las Líneas Aéreas del BSP para cobrar importes o para realizar ajustes a los agentes respecto a la emisión y uso de Documentos de Tráfico Estándar emitidos por el Agente. Las ADM pueden tener usos alternativos siempre que se realice la consulta pertinente de manera

individual con el agente o con un representante local consultivo conjunto correspondiente. 1.3 Las ADM deben incluir detalles concretos sobre las razones del gasto que se carga.

1.3 Las ADM deben incluir detalles concretos sobre las razones del gasto que se carga.

2. POLÍTICA DE LAS LÍNEAS AÉREAS

2.1 Las compañías aéreas deberán publicar y mantener sus políticas de Notas de Débito de Agencia (ADM) para los agentes a través de la interfaz BSPlink (ASD en China), la cual enviará una alerta del sistema cuando se produzca cualquier cambio en las políticas de ADM a los agentes con anterioridad a su aplicación.

2.2 Cuando sea posible, se aplicará el modelo que aparece en el Anexo a esta Resolución.

3. PROCESAMIENTO DE LAS ADM EN EL BSP

3.1 Las ADM sólo se procesarán a través del BSP si se emiten dentro de los nueve meses siguientes a la fecha de vuelo final. Las ADM relativas a devoluciones realizadas por el Agente deben procesarse a través del BSP si se emiten dentro de los nueve meses siguientes a tal devolución por parte del Agente. Cualquier medida de débito iniciada más allá de este período deberá ser llevada directamente entre la Compañía Aérea del BSP y el Agente.

3.2 2 El BSP puede procesar las ADM/ACM durante un periodo máximo de 30 días tras la acción de incumplimiento emprendida contra un Agente de conformidad con la Resolución 812, Sección 6.9 y la Resolución 818g, Anexo "A", Sección 1.10.

4. PRINCIPIOS DE EMISIÓN

4.1 Las Líneas Aéreas deben considerar el establecimiento de políticas de valor mínimo para la emisión de una única ADM. Cuando se establezca este mínimo, éste se comunicará a los Agentes.

4.2 En principio, no deberían emitirse ADM para el cobro de honorarios administrativos.

4.3 Si existe algún costo administrativo asociado con la generación de una ADM, éste debe incorporarse en la misma ADM generada para el ajuste. La inclusión de los honorarios administrativos debe comunicarse al agente,

4.4 Las líneas aéreas proporcionarán a los agentes los números de teléfono o fax y la dirección de correo electrónico de la persona o del departamento que tenga información de la ADM en cuestión. 4.4.1 Cuando corresponda, la Compañía Aérea del

BSP facilitará el Número de Documento Relacionado (RTDN) al que se refiere la ADM con objeto de que en la interfaz BSPLink (ASD en China) se muestren los valores del a Indicador de Modo de Cálculo de Tarifas (FCMI) o el Indicador de Estado de Entrada de Datos (DISI) de las transacciones de reembolso

- 4.5 Un Agente dispondrá de un máximo de 15 días para revisar e impugnar una Nota de Débito de Agencia antes de su remisión al BSP para su procesamiento.
- 4.6 todas las impugnaciones deberán ser procesadas por la línea aérea dentro de los 60 días de su recepción.
- 4.7 Si se establece que una ADM no es válida, ésta deberá cancelarse.
- 4.8 Cuando se hayan emitido por error, las ADM serán anuladas por las Compañías Aéreas del BSP o reembolsadas al Agente, y los gastos de administración que pudieran haberse cargado se anularán o se reembolsarán al Agente. La Compañía Aérea no podrá cobrar ningún gasto de administración en relación con el reembolso. En caso de anulación de la ADM o de reducción del importe por cualquier razón distinta de la emisión por error, la aplicación de un cargo por administración deberá ser acordada entre el Agente y la Compañía Aérea del BSP en cuestión
- 4.9 Con posterioridad a la consulta, y si ambas partes lo acuerdan, una ADM impugnada podrá enviarse al Comisionado de agencias de viaje para su resolución.
- 4.10 Toda ADM que se haya incluido en la facturación del BSP será procesada para el pago. Cualquier controversia posterior sobre dicha ADM debe resolverse de conformidad con las Normas para Agencias de Venta de Pasajes aplicables.

MODELO PARA PROCEDIMIENTOS INDUSTRIALES PARA ADM

1. DESCRIPCIÓN

- 1.1 Las ADM son una herramienta contable legítima para su uso por parte de todas las Líneas Aéreas del BSP, y sólo deben utilizarse para cobrar importes o para realizar ajustes en las transacciones de los agentes respecto a la emisión y uso de Documentos de Tráfico emitidos por o a petición del Agente.
- 1.2 Pueden existir usos alternativos de las ADM, siempre que se hayan realizado consultas ya sea individualmente con el Agente o bien a través del foro consultivo conjunto local aplicable. 1.3 Las ADM deben ser específicas en sus detalles en cuanto a porqué se carga un importe;
- 1.4 Cualquier ADM se relacionará únicamente con una transacción específica, y no puede utilizarse para agrupar transacciones no relacionadas. No obstante, puede incluirse más de un cargo en una ADM si la razón de tales cargos es la misma, y si se adjunta una lista detallada con la ADM;

- 1.5 En el caso de que una línea aérea decida aplicar un cargo por un cobro insuficiente o por una emisión de billetes incorrecta en una venta o para el ajuste de un reembolso emitido incorrectamente o incorrectamente calculado, tales cargos deberán explicarse claramente en la política de ADM publicada por el transportista o deberán acordarse bilateralmente con los Agentes por escrito.
- 1.6 No podrá presentarse más de una ADM con relación a la misma emisión de billetes original. Cuando se presente más de una ADM con relación al mismo billete, ésta deberá ser específicamente para un ajuste diferente a los de las emitidas previamente.
- 1.7 Todas las ADM rechazadas o protestadas deberán ser estudiadas por las Líneas Aéreas del BSP de una manera temporal;
- 1.8 Excepto cuando se acuerde lo contrario en un mercado, las ADM no se utilizarán para cobrar costes de terceros no directamente asociados a la emisión de billetes inicial de un viaje de pasaje.
- 1.9 Cuando se presenten ADM por honorarios administrativos, el importe de tales cuotas deberá ser proporcionado al coste del trabajo en que se haya incurrido.
- 1.10 Cuando el Agente haya utilizado un sistema de fijación de precios automático para generar el precio total del billete incluyendo la tarifa, impuestos, honorarios y cargos específicos de la compra y subsiguiente emisión de un billete para un viaje, y no haya existido absolutamente ninguna manipulación sobre tal precio por el Agente, los sistemas de emisión de billetes enviarán un Indicador de Modo de Cálculo de Tarifas (FCMI) a la aerolínea, de acuerdo con las disposiciones de las resoluciones PSC de la IATA 722f y 722g, para identificar que se han utilizado unos precios automatizados. La aerolínea debe comprobar que el FCMI se haya transmitido a un Agente en el caso de emisión de una ADM.

Resolución IATA 049x, Cambios de tarifa (Manual del agente de viajes) RESUÉLVASE que:

1. el transporte estará sujeto a las tarifas y gastos vigentes en la fecha en la que se realiza el pago íntegro, para viajar en las fechas y rutas específicas que aparezcan en el billete;
2. siempre que no se hagan cambios voluntarios en el vuelo de origen, no se aplicará ningún incremento a tarifa, efectuado mediante un cambio en el nivel la tarifa, un cambio en las condiciones que regulan las tarifas, o cancelación de la propia tarifa;
3. en el caso de un cambio voluntario en el vuelo de origen, las tarifas y gastos de la ruta del pasajero serán calculados de acuerdo con las tarifas y gastos vigentes en la fecha en la que se efectúe el cambio y se refleje el mismo en el billete;
4. en el caso de que el pago se efectúe con antelación a la confirmación de las reservas del vuelo de origen, las tarifas y gastos, o la ruta del pasajero serán calculados de nuevo de acuerdo con las tarifas y gastos vigentes en la fecha en la que se efectúe la confirmación.

725f Documento Misceláneo Electrónico - Aerolínea **725g Documento Misceláneo Electrónico - Neutral**
725h Documento misceláneo electrónico - Manejo del suelo

5. GLOSARIO

Abreviación	Descripción
ACM	Agency Credit Memo
ADM	Agency Debit Memo
AE	Ancillary Element
BSP	Billing and Settlement Plan
CAT	Categoría de la nota tarifaria
EMD	Electronic Miscellaneous Document
ET	End of Transaction – Fin de la transacción
GDS	Global Distribution System
IATA	International Air Transport Association
O&D	Origen-Destino
PNR	Passenger Name Record
RBD	Reservation Booking Designator - Clase de reserva

ANEXO I

EFFECTOS DE AUDITORÍA DE RESERVAS LATAM AIRLINES

La compañía se encuentra monitoreando todas las reservas creadas en su inventario para asegurar el cumplimiento de los procedimientos de reservas descritos en la Política de Reservas LATAM, el cual se encuentra publicado en el sitio de LATAM Trade. En caso que la auditoría descubra incumplimientos, esto derivará en multas, Agent Debit Memos (ADMs) o facturas a los agentes de

Viaje.

Si un agente de viaje ha incurrido en prácticas que entran en conflicto con estas políticas y procedimientos, LATAM le informará con evidencia clara y documentada, pudiendo tomar las medidas antes mencionadas. El proceso de penalización de estas infracciones, se llevará a cabo vía el proceso regular de generación de ADM/Factura que corresponda y que esté definido para cada agencia en particular.

LATAM se reserva el derecho de incorporar nuevas irregularidades y cobrar las penalidades que estime convenientes previa información a los agentes, también se reserva el derecho a modificar sus cuadros de cargos netos asociados a las multas por concepto de irregularidades.

CARGOS NETOS POR TIPO DE INCUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA

- No Show, Duplicidad de Reservas, Segmentos Redundantes:** Los cargos netos asociados a las multas son los siguientes (valores son por pasajero-segmento, no se incluyen impuestos)*

No Show

	ECONOMY	PREMIUM ECONOMY	BUSINESS
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.



Duplicidad de Reservas

	ECONOMY	PREMIUM ECONOMY	BUSINESS
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.

No obstante, LATAM establece plazos para que las agencias de viaje puedan rectificar la Duplicidad de Reservas antes de proceder con la multa. Estos plazos van acorde a las políticas de limpieza de inventario LATAM (aplica el plazo más restrictivo):

- Para reservas con vuelos duplicados a menos de 24 horas de la salida: 20 minutos.
- Para reservas con vuelos duplicados a menos de 72 horas de la salida: 6 horas.
- Para reservas con vuelos duplicados a más de 72 horas de la salida: 12 horas.

Segmentos Redundantes

	ECONOMY	PREMIUM ECONOMY	BUSINESS
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.

Así mismo, LATAM establece un plazo de 3 horas desde la fecha de creación de la reserva para que la agencia de viaje regularice los Segmentos Redundantes de la reserva en cuestión. Si luego de este plazo, la reserva continúa teniendo activos segmentos redundantes, el caso será considerado para la multa completa.

2. **Nombres Ficticios:** Los cargos netos asociados a las multas son los siguientes (valores son por pasajero-segmento, no se incluyen impuestos) *



	ECONOMY	PREMIUM ECONOMY	BUSINESS
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.

3. **O&D Circumvention:** Los cargos netos asociados a las multas son los siguientes (valores son por pasajero-segmento, no se incluyen impuestos) *

	ECONOMY	PREMIUM ECONOMY	BUSINESS
Domésticos	USD 150	USD 150	USD 150
Sudamérica	USD 150	USD 150	USD 150
Otros Destinos	USD 150	USD 150	USD 150

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

La infracción por O&D Circumvention es identificable únicamente en el Sistema Host de LATAM, ya que en el historial de los GDS no queda registro de las transacciones efectuadas debido a que éstas se realizan antes de cerrar la reserva. Si la agencia disputa el cargo, LATAM enviará como prueba: (i) historia del PNR, si el GDS ha dejado marca de la O&D Circumvention, o (ii) información obtenida de la herramienta de inventario del sistema Host de LATAM, en el cual se refleja el O&D solicitado originalmente y el O&D presente en la reserva.

4. **Churning:** Los cargos netos asociados a las multas son los siguientes (valores son por pasajerosegmento, no se incluyen impuestos) *

	ECONOMY	PREMIUM ECONOMY	BUSINESS
Domésticos	USD 35		
Sudamérica	USD 35	USD 35	USD 35



Otros Destinos	USD 35	USD 35	USD 35
----------------	--------	--------	--------

5. **Boletos Ficticios:** Los cargos netos asociados a las multas son los siguientes (valores son por pasajero-segmento, no se incluyen impuestos) *

	ECONOMY	PREMIUM ECONOMY	BUSINESS
Domésticos	USD 70		
Sudamérica	USD 125	USD 125	USD 125
Otros Destinos	USD 125	USD 125	USD 125

*Los valores no incluyen impuestos. Valores por pasajero-segmento.

6. **No Cancelación de Reservas Improductivas y/o Ineficientes:** Los cargos netos asociados a las multas son los siguientes (valores son por pasajero-segmento, no se incluyen impuestos) *

	ECONOMY	PREMIUM ECONOMY	BUSINESS
Domésticos	USD 17		
Sudamérica	USD 17	USD 17	USD 17
Otros Destinos	USD 17	USD 17	USD 17

*Los valores no incluyen impuestos. Valores por pasajero-segmento.



Grupos Ocultos: Los cargos netos asociados a las multas son los siguientes (valores son por pasajero-segmento, no se incluyen impuestos) *

	ECONOMY	PREMIUM ECONOMY	BUSINESS
Domésticos	USD 15		
Sudamérica	USD 15	USD 15	USD 15
Otros Destinos	USD 15	USD 15	USD 15

Contactabilidad Mínima Incompleta: Los cargos netos asociados a las multas son los siguientes (valores son por pasajero-segmento, no se incluyen impuestos) *

	ECONOMY	PREMIUM ECONOMY	BUSINESS
Domésticos	USD 1		
Sudamérica	USD 1	USD 1	USD 1
Otros Destinos	USD 1	USD 1	USD 1

MCT (Contactabilidad Mínima Incompleta): Los cargos netos asociados a las multas son los siguientes (valores son por pasajero-segmento, no se incluyen impuestos) *

	ECONOMY	PREMIUM ECONOMY	BUSINESS
Domésticos	USD 61		
Sudamérica	USD 61	USD 61	USD 61
Otros Destinos	USD 61	USD 61	USD 61



Atentamente,

Equipo Ventas Chile

