



Domande frequenti

Abbiamo preparato un documento con le domande più frequenti che i nostri clienti ci pongono. Ci auguriamo che sia di grande aiuto per risolvere i tuoi dubbi in modo agevole.

1 Cambi volontari o involontari

Puoi trovare informazioni utili nelle seguenti sezioni di LATAM Trade:

> [Home](#) > [Avvisi operativi e contingenze](#)
> [Assistenza alle agenzie](#) > [Vendite](#) > [Protezione dei passeggeri](#)

Abbiamo anche preparato una sintesi della nostra politica, disponibile [qui](#)!



Se hai bisogno di aiuto per offrire opzioni di cambio o di rimborso ai tuoi passeggeri o nei casi in cui il biglietto è sotto il controllo di LATAM, puoi consultarci attraverso la chat disponibile all'indirizzo latamtrade.com scegliendo l'opzione "Dubbi operativi".

Ricorda di selezionare la bandiera del tuo Paese in alto a destra nel portale LATAM Trade.

2 Biglietto scaduto

Per offrire maggiore flessibilità ai nostri passeggeri, è stata pubblicata un'eccezione commerciale che estende la validità del biglietto nei seguenti casi:

- Clienti con voli interessati su rotta nazionale o internazionale senza aver iniziato il loro viaggio
- Clienti i cui voli non sono interessati, solo per le rotte internazionali

Il termine per le richieste di modifica è prorogato al 31 dicembre 2023 per i biglietti non utilizzati con data di inizio viaggio compresa tra il 1° marzo 2020 e il 31 dicembre 2021. Per maggiori dettagli, fai clic [qui](#).

3 Condizioni tariffarie

Le regole tariffarie sono disponibili nel tuo GDS. Per le condizioni di modifica e cancellazione, consultare la sezione 16, dove sono riportate informazioni quali:

BEFORE DEPARTURE CANCELLATIONS PERMITTED FOR REFUND

In questo scenario, il cliente dispone di un biglietto non utilizzato (non ha viaggiato con nessuna tratta del biglietto) e ha lo stato OPEN. È possibile richiedere un rimborso, a condizione che venga effettuato prima dell'orario di partenza del primo volo.

BEFORE DEPARTURE CANCELLATIONS PERMITTED FOR NO-SHOW

In questo scenario, il passeggero ha un biglietto inutilizzato con stato OPEN. Tuttavia, il rimborso può essere richiesto in qualsiasi momento (entro la validità del biglietto), tra cui dopo la data del volo originale e NO SHOW.

BEFORE DEPARTURE CHARGE X PERCENT (percentuale da detrarre dalla tariffa a titolo di penale) FOR REFUND

In questo scenario, il cliente dispone di un biglietto non utilizzato (non ha viaggiato con nessuna tratta del biglietto) e ha lo stato OPEN. È possibile richiedere un rimborso, a condizione che venga effettuato prima dell'orario di partenza del primo volo, applicando la penale in base alla percentuale riportata.

BEFORE DEPARTURE CANCELLATIONS PERMITTED FOR REFUND + TICKET IS NON-REFUNDABLE IN CASE OF NO-SHOW

In questo scenario, il passeggero ha un biglietto inutilizzato con stato OPEN. È consentito richiedere il rimborso solo prima partenza del volo. Dopo la partenza del volo, ossia, in caso di NO SHOW, non è previsto alcun rimborso.

AFTER DEPARTURE TICKET IS NON-REFUNDABLE

In questo scenario, il passeggero ha iniziato il suo viaggio - itinerario, e ha volato un segmento, cioè il biglietto è stato parzialmente utilizzato. In questo caso, il biglietto non è più rimborsabile.

ANY TIME TICKET IS NON-REFUNDABLE

In questo scenario, non è consentito alcun rimborso in nessuna situazione.



Si ricorda che l'intervento sul biglietto (riemissione o richiesta di rimborso) deve essere effettuato prima della partenza del primo volo, altrimenti sarà considerato un NO SHOW e saranno applicate le relative penali/restrizioni. La cancellazione del PNR non comporta la cancellazione della penale per NO SHOW.

4 Stato del volo (attivo o cancellato)

Per controllare lo stato dei voli, fai clic [qui](#).

È possibile effettuare una ricerca per numero di volo o per rotta (origine - destinazione) + data.

Quando un volo viene modificato o cancellato con meno di 7 giorni di preavviso, le informazioni potrebbero non essere riportate correttamente nel GDS. Per questo motivo ti chiediamo di controllare sempre lo stato del tuo volo sul nostro sito web.

5 Check-in e cancellazione del check-in

Abbiamo rinnovato il modo di effettuare il check-in. Per offrire un'esperienza digitale più agevole e semplice, i passeggeri non dovranno più effettuare il check-in per ottenere la carta d'imbarco.

Casi in cui è necessario completare i dati per attivare il check-in automatico:

Se il passeggero ha un viaggio internazionale o se il biglietto è stato acquistato tramite un'agenzia. Queste informazioni possono essere completate 72 ore prima del volo nella sezione Check-in automatico o nella sezione I miei viaggi, selezionando la carta d'imbarco.

Casi in cui non è possibile effettuare il check-in automatico:

Se il volo è operato da Delta, tuttavia, sarà possibile farlo direttamente sul nostro sito web 24 ore prima del volo. Se invece il volo è operato da altre compagnie aeree, è necessario effettuare il check-in con loro utilizzando il codice di prenotazione corrispondente.

Fai clic [qui](#) per maggiori dettagli. È comunque possibile gestire il proprio check-in facendo clic su [qui](#).

Per i gruppi, non è possibile effettuare il check-in sul sito latamairlines.com. LATAM effettua il check-in dei passeggeri di gruppo a condizione che le informazioni necessarie siano state inserite nella prenotazione. Le carte d'imbarco possono essere ottenute presso i chioschi dell'aeroporto inserendo il numero di biglietto.