



TOP 5 DER HÄUFIG GESTELLTEN FRAGEN

Freiwillige oder unfreiwillige Änderungen

1



LATAM TRADE

Die folgenden Abschnitte von LATAM Trade enthalten nützliche Informationen:

- > Startseite > Neuigkeiten und Zwischenfälle
- > Reisebüro-Support > Fluggastschutz
- > Reisebüro-Support > Veröffentlichungen im Zusammenhang mit COVID



CHAT ZU OPERATIVEN FRAGEN

Wenn Sie Hilfe dabei benötigen, Ihren Kunden Möglichkeiten zur Umbuchung oder Erstattung anzubieten, oder in Fällen mit Tickets unter Kontrolle von LATAM, erreichen Sie uns über den Chat auf latamtrade.com unter der Option „Operative Fragen“.



Vergessen Sie nicht, oben rechts auf dem LATAM Trade Portal Ihre Landesflagge und die Sprache auszuwählen. Damit stellen Sie sicher, dass die angezeigten Informationen auf Ihren Markt zutreffen und Sie den Chat mit dem richtigen Team starten.

Verfallene/abgelaufene Flugtickets

2



LATAM TRADE

Um unseren Fluggästen mehr Flexibilität zu bieten, wurde eine Ausnahmeregelung für den Vertrieb veröffentlicht, mit der sich die Gültigkeit des Tickets in folgenden Fällen verlängert:

- Kunden mit betroffenen Inlands- und Auslandsflügen, die ihre Reise nicht angetreten haben
- Kunden ohne betroffene Flüge nur auf internationalen Strecken

Weitere Einzelheiten finden Sie unter **Nachrichten und Zwischenfälle** (Ausnahme veröffentlicht am 28.06.2022).

Tarifkonditionen | Erstattungen | Stornierungen

3



GDS

Die Tarifbestimmungen finden Sie in Ihrem GDS. In Abschnitt 16 mit den Änderungs- und Stornierungsbedingungen finden Sie z.B. Informationen wie die folgende:

BEFORE DEPARTURE CANCELLATIONS PERMITTED FOR REFUND:

In einem solchen Fall hat der Kunde ein nicht genutztes Ticket (keine Strecke des Tickets geflogen) mit dem Status OPEN. Eine Erstattung kann VOR Abflugzeit des ersten Fluges beantragt werden.

BEFORE DEPARTURE CANCELLATIONS PERMITTED FOR NO-SHOW:

In diesem Fall hat der Fluggast ein nicht genutztes Ticket mit dem Status OPEN. Eine Erstattung kann jederzeit innerhalb der Gültigkeitsdauer des Tickets beantragt werden, auch nach der ursprünglichen Abflugzeit und bei NO SHOW.

AFTER DEPARTURE TICKET IS NON-REFUNDABLE:

In diesem Fall hat der Fluggast seine Reise angetreten und ist einen Flugabschnitt geflogen, d.h. das Ticket wurde teilweise genutzt. In diesem Fall ist keine Erstattung für das Ticket möglich.

Flugstatus (aktiv oder storniert)

4



Auf folgender Seite können Sie den Status eines Flugs überprüfen:

<https://www.latamairlines.com/br/pt/flight-status>

Sie können nach Flugnummer oder nach Strecke (Start - Ziel) + Datum suchen.

Check-in | Stornierung von Check-in

5

Wir haben die Art und Weise des Check-in geändert! Unter folgendem Link sehen Sie, welche Tickets für das automatische Check-in in Frage kommen:

<https://www.latamairlines.com/cl/es/experiencia/digital/check-in-automatico>

Sie können das Einchecken weiterhin über die Website vornehmen (einchecken bzw. stornieren):

<https://www.latamairlines.com/cl/es/check-in>