



TOP 5 PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

Cambios voluntarios o involuntarios

1



LATAM TRADE

Puedes encontrar información útil en las siguientes secciones de LATAM Trade:

- > Inicio > Noticias y Contingencias
- > Soporte Agencias > Protección de Pasajeros
- > Soporte Agencia > Resumen de publicaciones relacionadas a COVID



CHAT DUDAS OPERACIONALES

Si necesitas ayuda para ofrecer opciones de cambio o devolución a tus pasajeros o en los casos en que el ticket esté **bajo el control de LATAM**, puedes consultarnos a través del chat disponible en [latamtrade.com](https://www.latamtrade.com) eligiendo la opción "Dudas Operacionales".

Boleto vencido/caducado

2



LATAM TRADE

Para ofrecer una mayor flexibilidad a nuestros pasajeros, se ha publicado una excepción comercial que prorroga la validez del billete en los siguientes casos:

- Clientes con vuelos afectados en ruta nacional o internacional sin haber iniciado su viaje.
- Clientes sin vuelos afectados, solo para ruta internacional

Puede consultar más detalles en la sección **Noticias y Contingencias** (excepción publicada el 28/06/2022).

Condiciones Tarifarias Devoluciones | Cancelaciones

3



GDS

Las reglas tarifarias están disponibles en su GDS. Consulte el apartado 16 para las condiciones de modificación y cancelación, donde encontrará información como:

"BEFORE DEPARTURE CANCELLATIONS PERMITTED FOR REFUND":

En este escenario, el cliente tiene un boleto no utilizado (no ha viajado con ningún tramo del ticket) y tiene status OPEN. Es posible solicitar un reembolso, siempre que sea antes de la hora de salida del primer vuelo.

"BEFORE DEPARTURE CANCELLATIONS PERMITTED FOR NO-SHOW":

En este escenario, el pasajero tiene un boleto no utilizado y con status OPEN. Sin embargo, se permite solicitar reembolso a cualquier hora (dentro de la validez del billete) incluso después de la fecha de vuelo original y NO SHOW.

"AFTER DEPARTURE TICKET IS NON-REFUNDABLE":

En este escenario, el pasajero inició su viaje y ha volado un segmento, es decir, el billete fue utilizado parcialmente. En este caso, el billete ya no es reembolsable.

Status de vuelo (activo o cancelado)

4



Para consultar el status de los vuelos, visite la siguiente página:

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

Puedes consultar por número de vuelo o por ruta (origen - destino) + fecha.

5

Check-in Cancelación de Check-in

Nós renovamos a forma de fazer Check-in! Consulte no link abaixo os bilhetes elegíveis para o check in automático:

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

Todavía puedes gestionar (realizar o cancelar) el check-in a través de la página:

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



Recuerda seleccionar, en la parte superior derecha del portal LATAM Trade, la bandera de tu país y el idioma. De esta manera, estará seguro de que la información se aplica a su mercado y podrá contactar al equipo correcto a través de nuestro Chat.

DE - 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 > Fluggastenschutz
- > 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](https://www.latamtrade.com) unter der Option „Operative Fragen“.

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.

5

Check-in Stornierung von Check-in

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>



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.

FR - TOP 5 PREGUNTAS MÁS FRECUENTES



Changements volontaires ou involontaires

1



LATAM TRADE

Vous trouverez toutes les informations utiles dans les sections suivantes sur LATAM Trade :

- > Accueil > News et contingences
- > Support agences > Protection des passagers
- > Support agences > Résumé des publications relatives à la COVID



CHAT QUESTIONS
OPÉRATIONNELLES

Si vous avez besoin d'aide pour offrir des options de modification ou de remboursement à vos passagers ou dans les cas où le billet est sous le contrôle de LATAM, vous pouvez nous consulter via le chat disponible sur latamtrade.com en choisissant l'option "Questions opérationnelles".

Billet périmé/expiré

2



LATAM TRADE

Afin d'offrir une plus grande flexibilité à nos passagers, une exception commerciale a été publiée pour prolonger la validité du billet dans les cas suivants :

- Les clients dont les vols sont affectés sur des liaisons nationales ou internationales sans avoir commencé leur voyage.
- Clients sans vols affectés, uniquement pour la route internationale

Vous trouverez plus de détails dans la section News et contingences (exception publiée le 28/06/2022).

Conditions tarifaires Remboursements | Annulations

3



GDS

Les règles tarifaires sont disponibles dans votre GDS. Veuillez vous référer à la section 16 pour les conditions de modification et d'annulation, où vous trouverez des informations telles que :

"BEFORE DEPARTURE CANCELLATIONS PERMITTED FOR REFUND":

Dans ce scénario, le client a un billet inutilisé (il n'a pas voyagé sur une partie du billet) et a le statut OPEN. Il est possible de demander un remboursement, à condition que ce soit avant l'heure de départ du premier vol.

"BEFORE DEPARTURE CANCELLATIONS PERMITTED FOR NO-SHOW":

Dans ce scénario, le passager a un billet inutilisé avec le statut OPEN. Toutefois, il est possible de demander un remboursement à tout moment (pendant la durée de validité du billet), même après la date initiale du vol et le NO SHOW.

"AFTER DEPARTURE TICKET IS NON-REFUNDABLE":

Dans ce scénario, le passager a commencé son voyage et a parcouru un segment, c'est-à-dire que le billet a été partiellement utilisé. Dans ce cas, le billet n'est plus remboursable.

Statut du vol (actif ou annulé)

4



Pour connaître le statut des vols, veuillez consulter la page suivante :

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

Vous pouvez effectuer une recherche par numéro de vol ou par itinéraire (origine - destination) + date.

5

Check-in Annulation du Check-in

Nous avons réorganisé la façon de faire le check-in ! Consultez le lien ci-dessous pour identifier quels billets peuvent se bénéficier de l'enregistrement automatique :

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

Vous pouvez encore gérer (enregistrer ou annuler) les enregistrements sur le site web :

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

N'oubliez pas de sélectionner le drapeau de votre pays et la langue dans la partie supérieure droite du portail LATAM Trade. Ainsi, vous serez sûr que les informations s'appliquent à votre marché et vous pourrez contacter l'équipe correcte par le biais de notre chat.



TOP 5 DOMANDE PIÙ FREQUENTI



Cambi volontari o involontari

1



LATAM TRADE

Puoi trovare informazioni utili nelle seguenti sezioni di LATAM Trade:

- > Home > Notizie e Contingenze
- > Supporto Agenzie > Protezione dei Passeggeri
- > Supporto Agenzia > Sintesi delle pubblicazioni relative al COVID



CHAT DUBBI
OPERATIVI

Se hai bisogno di aiuto per offrire opzioni di cambio o rimborso ai tuoi passeggeri o nei casi in cui il biglietto è **sotto il controllo di LATAM**, puoi consultarci tramite la chat disponibile in [latamtrade.com](https://www.latamtrade.com) selezionando l'opzione "Dubbi Operativi".

Biglietto scaduto

2



LATAM TRADE

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

- Clienti con voli interessati su rotta nazionale o internazionale che non hanno iniziato il viaggio.
- Clienti senza voli interessati, solo per rotta internazionale.

Maggiori dettagli disponibili nella sezione **Notizie e Contingenze** (eccezione pubblicata il 28/06/2022).

Condizioni Tariffarie Rimborsi | Cancellazioni

3



GDS

Le regole tariffarie sono disponibili nel tuo GDS. Consulta il paragrafo 16 per le condizioni di modifica e cancellazione, dove troverai informazioni quali:

"BEFORE DEPARTURE CANCELLATIONS PERMITTED FOR REFUND":

In questo scenario, il cliente ha un biglietto non utilizzato (non ha viaggiato in nessuna tratta del ticket) e ha lo stato OPEN. È possibile richiedere un rimborso, purché sia prima dell'ora della partenza del volo.

"BEFORE DEPARTURE CANCELLATIONS PERMITTED FOR NO-SHOW":

In questo scenario, il cliente ha un biglietto non utilizzato e con stato OPEN. Tuttavia, è consentito richiedere il rimborso in qualsiasi momento (entro la validità del biglietto) anche dopo la data del volo originale e NO SHOW.

"AFTER DEPARTURE TICKET IS NON-REFUNDABLE":

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

Stato del volo (attivo o cancellato)

4



Per consultare lo stato dei voli, visitare la pagina seguente:

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

La consultazione è possibile per numero di volo o per rotta (origine - destinazione) + data.

5

Check-in Cancellazione del Check-in

Modifichiamo il modo di fare il Check-in! Verifica nel seguente link i biglietti idonei per il check-in automatico:

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

Puoi ancora gestire (effettuare o cancellare) il check-in attraverso la pagina:

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

Ricorda di selezionare, nella parte superiore a destra del portale LATAM Trade, la bandiera del tuo paese e la lingua. In questo modo, sarai sicuro che le informazioni sono applicabili al tuo mercato e potrai contattare il team corretto tramite la nostra Chat.

