

TOP 5 QUESTIONS LES PLUS FRÉQUENTES



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.

