

Resolución IATA 830d

Contactabilidad en caso de operación irregular

En apoyo a la [Resolución IATA 830d](#), LATAM Airlines solicita que nuestras agencias de viajes asociadas adopten el uso de los códigos estándar para el almacenamiento de la información de contacto de los clientes.

La correcta utilización de estas entradas nos permite asegurarnos de que los clientes obtengan información oportuna y relevante en caso de alguna afectación de sus vuelos en la ventana operacional. El ingreso correcto será monitoreado constantemente por LATAM Airlines.

Te recordamos el flujo y los formatos de ingreso a utilizar:



Pregunta a cada pasajero si autoriza que sus datos de contacto (número de teléfono móvil y/o correo electrónico) sean proporcionados a LATAM para fines de contacto en caso de una interrupción operativa.

Después de la confirmación del cliente, el agente debe ingresar los datos de contacto* en el PNR como se muestra en la tabla a continuación (SSR CTCE y SSR CTCM).



| | |
|----------|---------------------------------|
| SSR CTCE | Correo electrónico del pasajero |
| SSR CTCM | Teléfono móvil del pasajero |

* La información proporcionada por la agencia de viajes no será utilizada por LATAM Airlines para otros propósitos.



Si el pasajero no desea proporcionar sus datos de contacto, el agente de viajes debe informarle que no recibirá información de LATAM Airlines sobre posibles cancelaciones o cambios de vuelo e ingresar el SSR CTCR en la reserva.

| | |
|----------|--|
| SSR CTCR | Pasajero no desea proporcionar sus datos de contacto (refused) |
|----------|--|

Nuestro compromiso es entregarte una experiencia de soporte simple y memorable, pero sabemos que en algunas ocasiones pueden surgir imprevistos. Contamos contigo para que, en estos casos, asegurémonos de que los clientes sean contactados de forma rápida y transparente.

Equipo LATAM Airlines