

Resolução IATA 830d

Contato em caso de operação irregular

Em apoio à **Resolução IATA 830d**, a LATAM Airlines solicita que nossas agências de viagens associadas adotem o uso de códigos padrão para o armazenamento das informações de contato do cliente.

A correta utilização destas entradas nos permite assegurar que os clientes obtenham informação oportuna e relevante caso ocorra algum impacto nos seus voos na janela operacional. A entrada correta será constantemente monitorada pela LATAM Airlines.

Relembramos o fluxo e os formatos a utilizar:



Pergunte a cada passageiro se ele autoriza que suas informações de contato (telefone celular e/ou e-mail) sejam fornecidas à LATAM para fins de contato em caso de interrupção operacional.

Após a confirmação do cliente, o agente deverá inserir os dados de contato* no PNR conforme tabela abaixo (SSR CTCE e SSR CTCM):



SSR CTCE	E-mail do passageiro
SSR CTCM	Telefone móvel do passageiro

* As informações fornecidas pela agência de viagens não serão utilizadas pela LATAM Airlines para outros fins.



Caso o passageiro não queira fornecer seus dados de contato, o agente de viagens deverá informar ao cliente que ele não receberá informações da LATAM Airlines sobre possíveis cancelamentos ou alterações de voos e inserir o SSR CTCR na reserva:

SSR CTCR	O passageiro não deseja fornecer seus dados de contato (refused)
----------	--

Nosso compromisso é fornecer a você uma experiência de suporte simples e memorável, mas sabemos que às vezes imprevistos podem acontecer. Contamos com você para garantir que os clientes sejam contatados de forma rápida e transparente nesses casos.

Equipe LATAM Airlines