



Without frontiers



VOL. 1 | JANUARY 2023
ENGLISH - PORTUGUES - ESPAÑOL
EUROPA, ASIA & OCEANIA

GLOBAL SALES SUPPORT

Support guide

ABOUT US



GLOBAL SALES SUPPORT LATAM AIRLINES - GSS

The **Global Sales Support team at LATAM Airlines** is dedicated to providing sales and post-sales support to travel agencies in all segments around the world, as well as support to companies in the **LATAM Corporate** program.

OUR MISSION



We deliver the best support solution with passion for service, focus on results and the pursuit of customer loyalty.

SUPPORT PROVIDED

We provide 24/7/365 support in 6 different languages (SPA, ENG, POR, DEU, FRA, ITA), handling over 1.5 million requests annually.

- 1. OPERATIONAL SUPPORT**
 - 2. COMMERCIAL SUPPORT**
 - 3. GROUPS, SERIES & CHARTERS**
 - 4. LATAM CORPORATE SUPPORT**
 - 5. E-LATAM & NDC by LATAM**
- 

INTERNATIONAL

SUMMARY

Agency Support

05. Operational Support

08. Sales Support

10. Groups

12. Charter

14. Other Countries



INTERNATIONAL

INTERNATIONAL

SERVICE DETAILS

OPERATIONAL SUPPORT (LANGUAGE EN/ES/PT) – AGENCY

SERVICE DESCRIPTION

- Support for issues, fare inquiries and reissues.
- EMD Association for Seats and Luggage.
- Inquiries about tariff conditions.
- Inquiries about commercial procedures.
- Emergency group name changes within the commercial window.
- Involuntary changes groups for Flight Protection.
- Requests for special services such as: Unaccompanied minor (UMNR), Pet in the cabin or hold (PETC) and Special meals.

SERVICE CHANNELS AND SLA



E-mail:

1st Response 8H
Resolution 48H

Office hours:
24x7



Telephone:

20 seconds

Office hours:
24x7



Chat:

3 minutes

Available en:
<https://www.latamtrade.com>
Option Operational Requests

COUNTRY LANGUAGE CONTACT

DE 

EN

E-mail: grp_salessupportde@sac.latam.com

Phone: 069 298 00 150

EU FR 

EN

E-mail: grp_salessupportfr@sac.latam.com

Phone FR: (+33) 184080261

Phone BE: (+32) 26200467

Phone Pays-Bas: (+31) 207210051

Phone LU: (+352) 27302291

IT 

EN

E-mail: grp_salessuportit@sac.latam.com

Phone: 390282954229

INTERNATIONAL

SERVICE DETAILS

OPERATIONAL SUPPORT (LANGUAGE EN/ES/PT) – AGENCY

COUNTRY		LANGUAGE	CONTACT	
EU	ES 	ES	E-mail: grp_soporteoperacionales@sac.latam.com	Phone: 915 947 650 - 902 00 66 00
	PT 	ES e PT	E-mail: informacoes.agencias@latam.com	Phone: 351210201957
	UK 	EN	E-mail: agencysupport@latam.com	Phone: +44 2045252364
OC	AU 	EN	E-mail: grp_operationalsupportoc@sac.latam.com	Phone: (800) 526-4246
	NZ 	EN	E-mail: grp_operationalsupportoc@sac.latam.com	Phone: 0800 700 647

INTERNATIONAL

SERVICE DETAILS

OPERATIONAL SUPPORT (LANGUAGE DE, IT E FR) – AGENCY

SERVICE DESCRIPTION

- Advice for reissues - Check rates and reissues.
- EMD Association - Seats and Cases Association
- Inquiries about rates
- Inquiries about commercial procedures
- Involuntary changes and protections
- Requests for special services such as: Unaccompanied minor (UMNR), Pet in the cabin or hold (PETC) and Special meals.

SERVICE CHANNELS AND SLA



E-mail:

1st Response 8H
Resolution 48H

Office hours:

Mon to Fri: 09:00 to 18:00



Phone:

20 seconds

Office hours:

Mon to Fri: 09:00 to 18:00



Chat:

3 minutes

Available en:

<https://www.latamtrade.com>
Option Operational Requests

COUNTRY	LANGUAGE	CONTACT
---------	----------	---------

DE 

DE

E-mail: grp_operationalsupportde@sac.latam.com

Phone: 069 298 00 150

EU

FR 

FR

E-mail: grp_operationalsupportfr@sac.latam.com

Phone FR: (+33) 184080261

Phone BE: (+32) 26200467

Phone Pays-Bas: (+31) 207210051

Phone LU: (+352) 27302291

IT 

IT

E-mail: grp_operationalsupportit@sac.latam.com

Phone: 390282954229

INTERNATIONAL

SERVICE DETAILS

SALES SUPPORT INTERNATIONAL EU/OC – AGENCY

SERVICE DESCRIPTION

- Clarification of answers made by Latam
- Discounts related to the Farematch tool
- Management and issuance of courtesies
- Famtour management and issuance
- Questions about the courtesy process
- Clarification of JAL requests
- Private portal - Admin user creation
- One Deals
- Commercial Waiver
- Refunds

SERVICE CHANNELS AND SLA



E-mail:

1st Response 8H
Resolution 48H

Office hours:

Mon to Fri: 09:00 to 18:00



Phone:

20 seconds

Office hours:

Mon to Fri: 09:00 to 18:00



Chat:

3 minutes

Available en:

<https://www.latamtrade.com>
Option Commercial Support

COUNTRY

LANGUAGE

CONTACT

DE 

DE

E-mail: grp_operationalsupportde@sac.latam.com

Phone: 069 298 00 150

EU

ES 

ES

E-mail: grp_soporteoperacionales@sac.latam.com

Phone: 915 947 650 - 902 00 66 00

FR 

FR

E-mail: grp_operationalsupportfr@sac.latam.com

Phone FR: (+33) 184080261

Phone BE: (+32) 26200467

Phone Pays-Bas: (+31) 207210051

Phone LU: (+352) 27302291

INTERNATIONAL

SERVICE DETAILS

SALES SUPPORT INTERNATIONAL EU/OC - AGENCY

COUNTRY		LANGUAGE	CONTACT	
EU	IT 	IT	E-mail: grp_operationalsupportit@sac.latam.com	Phone: 390282954229
	PT 	PT	E-mail: informacoes.agencias@latam.com	Phone: 351210201957
	UK 	EN	E-mail: agencysupport@latam.com	Phone: +44 2045252364
OC	AU 	EN	E-mail: agencysupport@latam.com	Phone: 1800316618
	NZ 	EN	E-mail: agencysupport@latam.com	Phone: 800854864

INTERNATIONAL

SERVICE DETAILS

GROUPS INTERNATIONAL EU/OC – AGENCY

SERVICE DESCRIPTION

- Reservations for groups of at least 10 Passengers with the same date, origin and destination
- Reservations for Series (Mesa and Ah-hoc Series).
- Flight requests via LATAM's groups website.
- Modifications of dates and flights in groups/series already confirmed.
- Contract submission and web updates (cancellations, reductions, issues and penalties)
- Issuances of groups of agencies No IATA.
- Issuance of ADMS for penalties in groups/series
- Management and issuance of FAMTOURS.
- Requests for additional passengers or splits due to change of date or cabin
- Deliveries of boxes by expedition

SERVICE CHANNELS AND SLA



E-mail:

1st Response 8H
Resolution 48H

Office hours:

Mon to Fri: 09:00 to 18:00



www.serieslatam.com

*24x7 support by Phone and Chat (option 0) for:
- Group check-in
- Protex less 48 hours
- Name changes

Office hours:

Mon to Fri: 09:00 to 18:00



Chat:

3 minutes

Available en:

<https://www.latamtrade.com>
Option Groups and Series

COUNTRY	LANGUAGE	CONTACT
DE 	DE	E-mail: grp_groupdeskde@sac.latam.com
EU ES 	ES	E-mail: grp_groupdeskes@sac.latam.com
FR 	FR	E-mail: grp_groupdeskfr@sac.latam.com

INTERNATIONAL

SERVICE DETAILS

GROUPS INTERNATIONAL EU/OC – AGENCY

COUNTRY	LANGUAGE	CONTACT
---------	----------	---------

IT 	IT	E-mail: grp_groupdeskit@sac.latam.com
--	----	--

EU PT 	PT	E-mail: grp_groupdeskes@sac.latam.com
---	----	--

UK 	EN	E-mail: groupsupport@latam.com
--	----	--

AU 	EN	E-mail: grp_groupdeskoc@sac.latam.com
--	----	--

OC NZ 	EN	E-mail: grp_groupdeskoc@sac.latam.com
---	----	--

INTERNATIONAL

SERVICE DETAILS

CHARTER INTERNATIONAL EU/OC - AGENCY

SERVICE DESCRIPTION

- PNR's creation
- Invoice sending
- Name Uploads and Special Service Requests
- Ticket Master Issuance
- Dispatch of manifests to the airports involved
- Charter Payment Deliveries

SERVICE CHANNELS AND SLA



E-mail:

1st Response 8H
Resolution 48H

Office hours:

Mon to Fri: 09:00 to 18:00



www.serieslatam.com

*24x7 support by Phone and Chat (option 0) for:
- Group check-in
- Protex less 48 hours
- Name changes

Office hours:

Mon to Fri: 09:00 to 18:00



Chat:

3 minutes

Available en:

<https://www.latamtrade.com>
Option Groups and Series

COUNTRY	LANGUAGE	CONTACT
DE 	DE	E-mail: chartersupport@latam.com
EU ES 	ES	E-mail: chartersupport@latam.com
FR 	FR	E-mail: chartersupport@latam.com

INTERNATIONAL

SERVICE DETAILS

CHARTER SUPPORT INTERNATIONAL EU/OC - AGENCY

COUNTRY	LANGUAGE	CONTACT
---------	----------	---------

IT		IT	E-mail: chartersupport@latam.com
----	---	----	--

EU

PT		PT	E-mail: chartersupport@latam.com
----	---	----	--

UK		EN	E-mail: chartersupport@latam.com
----	---	----	--

OC

AU		EN	E-mail: chartersupport@latam.com
----	---	----	--

NZ		EN	E-mail: chartersupport@latam.com
----	---	----	--

INTERNATIONAL

PHONE SERVICE

OTHER COUNTRIES

COUNTRY	PHONE	OFFICE HOURS
 Belgique	26200467	Mon to Fri: 09:00 to 18:00
 China (Beijing)	010 5820 5333	Mon to Fri: 09:00 to 18:00
 China (Shanghai)	021 5081 3688	Mon to Fri: 09:00 to 18:00
 China (Guangzhou)	020 8928 6295	Mon to Fri: 09:00 to 18:00
 Cuba	53 7 833 2181	Mon to Fri: 09:00 to 19:00
 Denmark	45 8 0400002	Mon to Fri: 10:00 to 18:30
 Finland	35 8942451200	Mon to Fri: 11:00 to 19:30
 French Polynesia	689 40 50 30 10	Mon to Fri: 10:00 to 16:00
 Hong Kong	852 2546 9818	Mon to Fri: 09:00 to 18:00
 India	91 124 4823637/639	Mon to Fri: 09:00 to 17:30
 Israel	972 3 5346310	Mon to Fri: 09:00 to 17:00
 Japan	81 3 5695 1642	Mon to Fri: 09:30 to 18:00
 Luxembourg	352 27302291	Mon to Fri: 09:00 to 18:00
 Norway	47 2 3500039	Mon to Fri: 10:00 to 18:30
 Pays-Bas	31 207210051	Mon to Fri: 09:00 to 18:00
 Poland	48 22 4553823	Mon to Fri: 09:00 to 17:00
 South Africa	27 10 5003076	Mon to Fri: 11:00 to 18:30
 South Korea	82 2 7751500	Mon to Fri: 09:00 to 18:00
 Sweden	46 8 51993391	Mon to Fri: 10:00 to 18:30
 Switzerland	41 447982708	Mon to Fri: 09:00 to 17:00
 Taiwan	886 2 2515 3306	Mon to Fri: 09:00 to 17:30

ACERCA DE NOSOTROS

GLOBAL SALES SUPPORT LATAM AIRLINES - GSS

El equipo de **Global Sales Support de LATAM Airlines** está dedicado a entregar soporte de venta y post-venta a agencias de viajes de todos los segmentos alrededor del mundo, además de entregar soporte a empresas suscritas al programa **LATAM Corporate**.

Entregamos soporte 24/7/365 en 6 idiomas (ESP, ING, POR, DEU, FRA, ITA) gestionando anualmente más de 1.5 Millones de solicitudes.

NUESTRA MISIÓN

Entregamos la mejor solución de soporte con pasión por el servicio, orientados en los resultados y buscando la fidelización de nuestros clientes.

SOPORTE ENTREGADO

- 1. SOPORTE OPERACIONAL**
- 2. SOPORTE COMERCIAL**
- 3. GRUPOS, SERIES & CHARTERS**
- 4. SOPORTE LATAM CORPORATE**
- 5. E-LATAM & NDC by LATAM**

INTERNAZIONALE

RESUMEN

Soporte Agencias

18. Soporte Operacional

21. Sales Support

23. Grupos

25. Charter

27. Otros países



INTERNAZIONALE

INTERNACIONAL

DETALLES DEL SERVICIO

DUDAS OPERACIONALES (IDIOMA EN/ES/PT) - AGENCIAS

TIPOS DE ATENCIÓN

- Asesoramiento para reemisiones para consultas de tarifas y reemisiones.
- Asociación de EMD para asientos y maletas
- Consultas de condiciones tarifarias
- Consultas sobre procedimientos comerciales
- Cambios de emergencia de nombres de grupos dentro de la ventana comercial
- Cambios involuntarios grupos y agencias para Protección de vuelo
- Solicitudes de servicios especiales tales como: Menor no acompañado (UMNR y PETC), Mascota en cabina o bodega y Comidas especiales.

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



Correos:

1ª Respuesta **8H**
Resolución **48H**

Horario de atención:
24x7



Teléfono:

20 segundos

Horario de atención:
24x7



Chat:

3 minutos

Disponible en:
<https://www.latamtrade.com>
Opción Consultas Operacionales

PAÍS	IDIOMA	CONTACTO
DE 	EN	E-mail: grp_salessupportde@sac.latam.com Teléfono: 069 298 00 150
EU FR 	EN	E-mail: grp_salessupportfr@sac.latam.com Teléfono FR: (+33) 184080261 Teléfono BE: (+32) 26200467 Teléfono Pays-Bas: (+31) 207210051 Teléfono LU: (+352) 27302291
IT 	EN	E-mail: grp_salessuportit@sac.latam.com Teléfono: 390282954229

INTERNACIONAL

DETALLES DEL SERVICIO

DUDAS OPERACIONALES (IDIOMA EN/ES/PT) - AGENCIAS

PAÍS	IDIOMA	CONTACTOS
ES 	EN	E-mail: grp_soporteoperacionales@sac.latam.com Teléfono: 915 947 650 - 902 00 66 00
EU	PT 	E-mail: informacoes.agencias@latam.com Teléfono: 351210201957
	ES e PT	
UK 	EN	E-mail: agencysupport@latam.com Teléfono: +44 2045252364
OC	AU 	E-mail: grp_operationalsupportoc@sac.latam.com Teléfono: (800) 526-4246
	NZ 	E-mail: grp_operationalsupportoc@sac.latam.com Teléfono: 0800 700 647
CA 	EN	E-mail: grp_operationalsupportna@sac.latam.com Teléfono: 800 526 4246
US	MX 	E-mail: grp_operationalsupportna@sac.latam.com Teléfono: 55 57 86 61 35
US 	EN	E-mail: grp_operationalsupportna@sac.latam.com Teléfono: (800) 526-4246

INTERNACIONAL

DETALLES DEL SERVICIO

DUDAS OPERACIONALES (IDIOMA DE, IT E FR) – AGENCIAS

TIPOS DE ATENCIÓN

- Asesoría para reemisiones - Consulta de tarifas y reemisiones.
- Asociación de EMD - Asociación de asientos y maletines
- Consultas sobre tarifas
- Consultas sobre procedimientos comerciales
- Cambios involuntarios y protecciones
- Solicitudes de servicios especiales tales como: Menor no acompañado (UMNR y PETC), Mascota en cabina o bodega y Comidas especiales.

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



Correos:

1ª Respuesta **8H**
Resolución **48H**

Horario de atención:
LU a VI: 09:00 a 18:00



Teléfono:

20 segundos

Horario de atención:
LU a VI: 09:00 a 18:00



Chat:

3 minutos

Disponible en:
<https://www.latamtrade.com>
Opción Consultas Operacionales

PAÍS

IDIOMA

CONTACTOS

DE 

DE

E-mail: grp_operationalsupportde@sac.latam.com

Teléfono: 069 298 00 150

EU

FR 

FR

E-mail: grp_operationalsupportfr@sac.latam.com

Teléfono FR: (+33) 184080261

Teléfono BE: (+32) 26200467

Teléfono Pays-Bas: (+31) 207210051

Teléfono LU: (+352) 27302291

IT 

IT

E-mail: grp_operationalsupportit@sac.latam.com

Teléfono: 390282954229

INTERNACIONAL

DETALLES DEL SERVICIO

SALES SUPPORT INTERNACIONAL EU/OC - AGENCIAS

TIPOS DE ATENCIÓN

- Aclaración de contestaciones realizadas por Latam.
- Descuentos relacionados con la herramienta Farematch
- Liberación y emisión de cortesías
- Lanzamiento y emisión de Famtour
- Preguntas sobre el proceso de cortesía
- Aclaración de las solicitudes de JAL
- Portal privado- creación de usuario Admin
- One Deals
- Waiver comerciales
- Devoluciones

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



Correos:

1ª Respuesta 8H
Resolución 48H

Horario de atención:
LU a VI: 09:00 a 18:00



Teléfono:

20 segundos

Horario de atención:
LU a VI: 09:00 a 18:00



Chat:

3 minutos

Disponible en:
<https://www.latamtrade.com>
Opción Soporte Comercial

PAÍS	IDIOMA	CONTACTOS	
DE 	DE	E-mail: grp_operationalsupportde@sac.latam.com	Teléfono: 069 298 00 150
ES 	ES	E-mail: grp_soporteoperacionales@sac.latam.com	Teléfono: 915 947 650 - 902 00 66 00
EU			
FR 	FR	E-mail: grp_operationalsupportfr@sac.latam.com	
			Teléfono FR: (+33) 184080261 Teléfono BE: (+32) 26200467 Teléfono Pays-Bas: (+31) 207210051 Teléfono LU: (+352) 27302291

INTERNACIONAL

DETALLES DEL SERVICIO

SALES SUPPORT INTERNACIONAL EU/OC - AGENCIAS

PAÍS	IDIOMA	CONTACTOS
EU	IT 	IT E-mail: grp_operationalsupportit@sac.latam.com Teléfono: 390282954229
	PT 	PT E-mail: informacoes.agencias@latam.com Teléfono: 351210201957
	UK 	EN E-mail: agencysupport@latam.com Teléfono: +44 2045252364
OC	AU 	EN E-mail: agencysupport@latam.com Teléfono: 1800316618
	NZ 	EN E-mail: agencysupport@latam.com Teléfono: 800854864

INTERNACIONAL

DETALLES DEL SERVICIO

GRUPOS INTERNACIONAL EU/OC - AGENCIAS

TIPOS DE ATENCIÓN

- Reservas de grupos de al menos 10 Pasajeros con la misma fecha, origen y destino
- Reservas de series de mesa y Series Ah-hoc.
- Solicitudes de vuelos y cargas en la web de grupos.
- Modificaciones de fechas, vuelos en grupos y series ya confirmados.
- Envío de contrato y actualizaciones de web (cancelaciones, reducciones, emisiones y penalizaciones)
- Emisiones de grupos de agencias No IATA.
- Emisión de ADMS por penalizaciones en grupos y series
- Creación y emisión de FAM Tours.
- Solicitudes de pasajeros adicionales, splits por cambio de fecha o cambio de cabina
- Entregas de cajas por expedición

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



Correos:

1ª Respuesta 8H
Resolución 48H

Horario de atención:
LU a VI: 09:00 a 18:00



www.serieslatam.com

*Soporte 24x7 por Teléfono e Chat opción 0 para:
1a Check in de grupos
2a Protex menos 48Horas
3a Cambios de nombre

Horario de atención:
LU a VI: 09:00 a 18:00



Chat:

3 minutos

Disponible en:
<https://www.latamtrade.com>
Opción Grupos y Series

PAÍS	IDIOMA	CONTACTOS
DE 	DE	E-mail: grp_groupdeskde@sac.latam.com
EU ES 	ES	E-mail: grp_groupdeskes@sac.latam.com
FR 	FR	E-mail: grp_groupdeskfr@sac.latam.com

INTERNACIONAL

DETALLES DEL SERVICIO

GRUPOS INTERNACIONAL EU/OC – AGENCIAS

PAÍS	IDIOMA	CONTACTOS
EU	IT 	IT E-mail: grp_groupdeskit@sac.latam.com
	PT 	PT E-mail: grp_groupdeskes@sac.latam.com
	UK 	EN E-mail: groupsupport@latam.com
OC	AU 	EN E-mail: grp_groupdeskoc@sac.latam.com
	NZ 	EN E-mail: grp_groupdeskoc@sac.latam.com

INTERNACIONAL

TIPOS DE ATENCIÓN

CHARTER INTERNACIONAL EU/OC- AGENCIAS

SERVICE DESCRIPTION

- Creación de PNR's
- Envío de facturas
- Carga de nombres y solicitudes de servicios especiales
- Emisión de Ticket Master
- Envío de manifiestos a los aeropuertos involucrados
- Entregas de pago de chárter

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



Correos:

1ª Respuesta 8H
Resolución 48H

Horario de atención:
LU a VI: 09:00 a 18:00



www.serieslatam.com

*Soporte 24x7 por Teléfono e Chat opção 0 para:
1a Check in de grupos
2a Proteção menos 48Horas
3a Trocas de nome

Horario de atención:
LU a VI: 09:00 a 18:00



Chat:

3 minutos

Disponible en:
<https://www.latamtrade.com>
Opción Grupos y Series

PAÍS	IDIOMA	CONTACTOS
DE 	DE	E-mail: chartersupport@latam.com
EU ES 	ES	E-mail: chartersupport@latam.com
FR 	FR	E-mail: chartersupport@latam.com

INTERNACIONAL

TIPOS DE ATENCIÓN

CHARTER INTERNACIONAL EU/OC - AGENCIAS

PAÍS	IDIOMA	CONTACTOS
EU	IT 	IT E-mail: chartersupport@latam.com
	PT 	PT E-mail: chartersupport@latam.com
	UK 	EN E-mail: chartersupport@latam.com
OC	AU 	EN E-mail: chartersupport@latam.com
	NZ 	EN E-mail: chartersupport@latam.com

INTERNACIONAL

TELÉFONOS DE ATENCIÓN

OTROS PAÍSES

PAÍS	TELÉFONO	HORARIO DE ATENDIMIENTO
 Belgique	26200467	Lunes a Viernes: 09:00 to 18:00
 China (Beijing)	010 5820 5333	Lunes a Viernes: 09:00 to 18:00
 China (Shanghai)	021 5081 3688	Lunes a Viernes: 09:00 to 18:00
 China (Guangzhou)	020 8928 6295	Lunes a Viernes: 09:00 to 18:00
 Cuba	53 7 833 2181	Lunes a Viernes: 09:00 to 19:00
 Denmark	45 8 0400002	Lunes a Viernes: 10:00 to 18:30
 Finland	35 8942451200	Lunes a Viernes: 11:00 to 19:30
 French Polynesia	689 40 50 30 10	Lunes a Viernes: 10:00 to 16:00
 Hong Kong	852 2546 9818	Lunes a Viernes: 09:00 to 18:00
 India	91 124 4823637/639	Lunes a Viernes: 09:00 to 17:30
 Israel	972 3 5346310	Lunes a Viernes: 09:00 to 17:00
 Japan	81 3 5695 1642	Lunes a Viernes: 09:30 to 18:00
 Luxembourg	352 27302291	Lunes a Viernes: 09:00 to 18:00
 Norway	47 2 3500039	Lunes a Viernes: 10:00 to 18:30
 Pays-Bas	31 207210051	Lunes a Viernes: 09:00 to 18:00
 Poland	48 22 4553823	Lunes a Viernes: 09:00 to 17:00
 South Africa	27 10 5003076	Lunes a Viernes: 11:00 to 18:30
 South Korea	82 2 7751500	Lunes a Viernes: 09:00 to 18:00
 Sweden	46 8 51993391	Lunes a Viernes: 10:00 to 18:30
 Switzerland	41 447982708	Lunes a Viernes: 09:00 to 17:00
 Taiwan	886 2 2515 3306	Lunes a Viernes: 09:00 to 17:30

SOBRE NÓS

GLOBAL SALES SUPPORT LATAM AIRLINES - GSS

A equipe de **Global Sales Support da LATAM Airlines** está dedicada a entregar suporte de venda e pós-venda para agências de viagem de todos os segmentos ao redor do mundo, assim como suporte às empresas participantes do programa **LATAM Corporate**.

Oferecemos suporte 24/7/365 em 6 idiomas diferentes (ESP, ING, POR, DEU, FRA, ITA), gerenciando mais de 1,5 milhão de solicitações anualmente.

NOSSA MISSÃO

Entregamos a melhor solução de suporte com paixão pelo atendimento, foco em resultados e busca pela fidelização de nossos clientes.

TIPOS DE SUPORTE OFERECIDO PELO GSS

- 1. SUPORTE OPERACIONAL** (procedimentos, waivers, exceções, cancelamentos etc.)
- 2. SUPORTE COMERCIAL** (ADM, OneDeal, reembolsos etc.)
- 3. GRUPOS, SÉRIES E CHARTERS**
- 4. SUPORTE LATAM CORPORATE**
- 5. E-LATAM & NDC by LATAM**

INTERNAZIONALE

SUMÁRIO

Suporte Agências

31. Suporte Operacional

34. Sales Support

36. Grupos

38. Charter

40. Outros países



INTERNAZIONALE

INTERNACIONAL

DETALHES DE ATENDIMENTO

DÚVIDAS OPERACIONAIS (IDIOMA EN/ES/PT) - AGÊNCIAS

TIPOS DE ESCLARECIMENTOS

- Assessoria para reemissões para consultas de tarifas e reemissões.
- Associação de EMD para assentos e malas
- Consultas de condições tarifárias
- Consultas sobre procedimentos comerciais
- Trocas de emergência de nomes de grupos dentro da janela comercial
- Trocas involuntárias grupos e agências para Proteção de voo
- Solicitações de serviços especiais tais como: Menor não acompanhado (UMNR e PETC), Mascote na cabine ou porão e Refeições especiais.

CANAIS DE ATENDIMENTO E SLA



Correios:

1ª Resposta **8H**
Resolução **48H**

Horário de Atendimento:
24x7



Telefone:

20 segundos

Horário de Atendimento:
24x7



Chat:

3 minutos

Disponível em:
<https://www.latamtrade.com>
Opção Consultas Operacionales

PAÍS	IDIOMA	CONTATOS
DE 	EN	E-mail: grp_salessupportde@sac.latam.com Telefone: 069 298 00 150
EU FR 	EN	E-mail: grp_salessupportfr@sac.latam.com Telefone FR: (+33) 184080261 Telefone BE: (+32) 26200467 Telefone Pays-Bas: (+31) 207210051 Telefone LU: (+352) 27302291
IT 	EN	E-mail: grp_salessuportit@sac.latam.com Telefone: 390282954229

INTERNACIONAL

DETALHES DE ATENDIMENTO

DÚVIDAS OPERACIONAIS (IDIOMA EN/ES/PT) - AGÊNCIAS

PAÍS	IDIOMA	CONTATOS
ES 	EN	E-mail: grp_soporteoperacionales@sac.latam.com Telephone: 915 947 650 - 902 00 66 00
EU	PT 	ES e PT E-mail: informacoes.agencias@latam.com Telephone: 351210201957
	UK 	EN E-mail: agencysupport@latam.com Telephone: +44 2045252364
OC	AU 	EN E-mail: grp_operationalsupportoc@sac.latam.com Telephone: (800) 526-4246
	NZ 	EN E-mail: grp_operationalsupportoc@sac.latam.com Telephone: 0800 700 647
	CA 	EN E-mail: grp_operationalsupportna@sac.latam.com Telephone: 800 526 4246
US	MX 	EN E-mail: grp_operationalsupportna@sac.latam.com Telephone: 55 57 86 61 35
US		EN E-mail: grp_operationalsupportna@sac.latam.com Telephone: (800) 526-4246

INTERNACIONAL

DETALHES DE ATENDIMENTO

DÚVIDAS OPERACIONAIS (IDIOMA DE, IT E FR) – AGÊNCIAS

TIPOS DE ESCLARECIMENTOS

- Consulta de tarifas e reemissões.
- Associação de assentos e malas
- Consultas sobre tarifas
- Procedimentos comerciais – Consultas sobre procedimentos comerciais
- Trocas involuntárias e proteções
- Solicitações de serviços especiais tais como: Menor não acompanhado (UMNR e PETC), Mascote na cabine ou porão e Refeições especiais.

CANAIS DE ATENDIMENTO E SLA



Correios:

1ª Resposta **8H**

Resolução **48H**

Horário de Atendimento:

Seg à Sex: 09:00 às 18:00



Telefone:

20 segundos

Horário de Atendimento:

Seg à Sex: 09:00 às 18:00



Chat:

3 minutos

Disponível em:

<https://www.latamtrade.com>
Opção Soporte Comercial

PAÍS

IDIOMA

CONTATOS

DE 

DE

E-mail: grp_operationalsupportde@sac.latam.com

Telefone: 069 298 00 150

EU

FR 

FR

E-mail: grp_operationalsupportfr@sac.latam.com

Telefone FR: (+33) 184080261

Telefone BE: (+32) 26200467

Telefone Pays-Bas: (+31) 207210051

Telefone LU: (+352) 27302291

IT 

IT

E-mail: grp_operationalsupportit@sac.latam.com

Telefone: 390282954229

INTERNACIONAL

DETALHES DE ATENDIMENTO

SALES SUPPORT INTER EU/OC - AGÊNCIAS

TIPOS DE ESCLARECIMENTOS

- Esclarecimento de contestações realizados pelo Latam.disputas
- Descontos relacionados a ferramenta Farematch
- Liberação e emissão de cortesias
- Liberação e emissão do Famtour
- Dúvidas sobre o processo de cortesia
- Esclarecimento de pedidos da JAL
- Portal privado- criação de usuário Admin
- One Deals
- Waiver comerciais
- Devoluções

CANAIS DE ATENDIMENTO E SLA



Correios:

1ª Resposta 8H
Resolução 48H

Horário de Atendimento:
Seg à Sex: 09:00 às 18:00



Telefone:

20 segundos

Horário de Atendimento:
Seg à Sex: 09:00 às 18:00



Chat:

3 minutos

Disponível em:
<https://www.latamtrade.com>
Opção Soporte Comercial

PAÍS

IDIOMA

CONTATOS

DE 

DE

E-mail: grp_operationalsupportde@sac.latam.com Telephone: 069 298 00 150

ES 

ES

E-mail: grp_soporteoperacionales@sac.latam.com Telephone: 915 947 650 - 902 00 66 00

FR 

FR

E-mail: grp_operationalsupportfr@sac.latam.com

Telephone FR: (+33) 184080261

Telephone BE: (+32) 26200467

Telephone Pays-Bas: (+31) 207210051

Telephone LU: (+352) 27302291

INTERNACIONAL

DETALHES DE ATENDIMENTO

SALES SUPPORT INTER EU/OC - AGÊNCIAS

PAÍS	IDIOMA	CONTATOS
EU	IT 	IT E-mail: grp_operationalsupportit@sac.latam.com Telephone: 390282954229
	PT 	PT E-mail: informacoes.agencias@latam.com Telephone: 351210201957
	UK 	EN E-mail: agencysupport@latam.com Telephone: +44 2045252364
OC	AU 	EN E-mail: agencysupport@latam.com Telephone: 1800316618
	NZ 	EN E-mail: agencysupport@latam.com Telephone: 800854864

INTERNACIONAL

DETALHES DE ATENDIMENTO

GRUPOS INTER EU/OC – AGÊNCIAS

TIPOS DE ESCLARECIMENTOS

- Reservas de grupos de no mínimo 10 pasajeros com mesma data, origem e destino
- Reservas de series de mesa e Series Ah-hoc.
- Solicitações de voos e cargas na web de grupos.
- Modificações de datas, voos em grupos e series ja confirmados.
- Envio de contrato e atualizações de web (cancelamentos, reduções, emissões e penalizações)
- Emissões de grupos de agências No IATA.
- Emissão de ADMS por penalidades em grupos e series
- Criação e emissão de FAM Tours.
- Solicitações de passageiro adicional, splits por troca de data ou troca de cabine
- Entregas de caixas por emissão

CANAIS DE ATENDIMENTO E SLA



Correios:

1ª Resposta 8H
Resolução 48H

Horário de Atendimento:
Seg à Sex: 09:00 às 18:00



www.serieslatam.com

*Suporte 24x7 por Telefone e Chat opção 0 para:
1a Check in de grupos
2a Proteção menos 48Horas
3a Trocas de nome

Horário de Atendimento:
Seg à Sex: 09:00 às 18:00



Chat:

3 minutos

Disponível em:
<https://www.latamtrade.com>
Opção Grupos y Series

PAÍS	IDIOMA	CONTATOS
DE 	DE	E-mail: grp_groupdeskde@sac.latam.com
EU ES 	ES	E-mail: grp_groupdeskes@sac.latam.com
FR 	FR	E-mail: grp_groupdeskfr@sac.latam.com

INTERNACIONAL

DETALHES DE ATENDIMENTO

GRUPOS INTER EU/OC - AGÊNCIAS

PAÍS	IDIOMA	CONTATOS
EU	IT 	IT E-mail: grp_groupdeskit@sac.latam.com
	PT 	PT E-mail: grp_groupdeskes@sac.latam.com
	UK 	EN E-mail: groupsupport@latam.com
OC	AU 	EN E-mail: grp_groupdeskoc@sac.latam.com
	NZ 	EN E-mail: grp_groupdeskoc@sac.latam.com

INTERNACIONAL

DETALHES DE ATENDIMENTO

CHARTER INTER EU/OC - AGÊNCIAS

SERVICE DESCRIPTION

- Criação de PNR's
- Envio de faturas
- Carga de nomes e solicitações de serviços especiais
- Emissão de Master Ticket
- Envio de manifestos para os aeroportos impactados
- Entregas de pagamentos de Charter

CANAIS DE ATENDIMENTO E SLA



Correios:

1ª Resposta 8H
Resolução 48H

Horário de Atendimento:
Seg à Sex: 09:00 às 18:00



www.serieslatam.com

*Suporte 24x7 por Telefone e Chat opção 0 para:
1a Check in de grupos
2a Proteção menos 48Horas
3a Trocas de nome

Horário de Atendimento:
Seg à Sex: 09:00 às 18:00



Chat:

3 minutos

Disponível em:
<https://www.latamtrade.com>
Opção Grupos y Series

PAÍS

IDIOMA

CONTATOS

DE 

DE

E-mail: chartersupport@latam.com

EU

ES 

ES

E-mail: chartersupport@latam.com

FR 

FR

E-mail: chartersupport@latam.com

INTERNACIONAL

DETALHES DE ATENDIMENTO

CHARTER INTER EU/OC - AGÊNCIAS

PAÍS	IDIOMA	CONTATOS
EU	IT 	IT E-mail: chartersupport@latam.com
	PT 	PT E-mail: chartersupport@latam.com
	UK 	EN E-mail: chartersupport@latam.com
OC	AU 	EN E-mail: chartersupport@latam.com
	NZ 	EN E-mail: chartersupport@latam.com

INTERNACIONAL

TELEFONES DE ATENDIMENTO

OUTROS PAÍSES

PAÍS	TELEFONE	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
 Belgique	26200467	Lunes a Viernes: 09:00 to 18:00
 China (Beijing)	010 5820 5333	Lunes a Viernes: 09:00 to 18:00
 China (Shanghai)	021 5081 3688	Lunes a Viernes: 09:00 to 18:00
 China (Guangzhou)	020 8928 6295	Lunes a Viernes: 09:00 to 18:00
 Cuba	53 7 833 2181	Lunes a Viernes: 09:00 to 19:00
 Denmark	45 8 0400002	Lunes a Viernes: 10:00 to 18:30
 Finland	35 8942451200	Lunes a Viernes: 11:00 to 19:30
 French Polynesia	689 40 50 30 10	Lunes a Viernes: 10:00 to 16:00
 Hong Kong	852 2546 9818	Lunes a Viernes: 09:00 to 18:00
 India	91 124 4823637/639	Lunes a Viernes: 09:00 to 17:30
 Israel	972 3 5346310	Lunes a Viernes: 09:00 to 17:00
 Japan	81 3 5695 1642	Lunes a Viernes: 09:30 to 18:00
 Luxembourg	352 27302291	Lunes a Viernes: 09:00 to 18:00
 Norway	47 2 3500039	Lunes a Viernes: 10:00 to 18:30
 Pays-Bas	31 207210051	Lunes a Viernes: 09:00 to 18:00
 Poland	48 22 4553823	Lunes a Viernes: 09:00 to 17:00
 South Africa	27 10 5003076	Lunes a Viernes: 11:00 to 18:30
 South Korea	82 2 7751500	Lunes a Viernes: 09:00 to 18:00
 Sweden	46 8 51993391	Lunes a Viernes: 10:00 to 18:30
 Switzerland	41 447982708	Lunes a Viernes: 09:00 to 17:00
 Taiwan	886 2 2515 3306	Lunes a Viernes: 09:00 to 17:30



Without frontiers