



Without frontiers



VOL. 1 | JANUARY 2023
ENGLISH - ESPAÑOL - PORTUGUES NORTH AMERICA

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.

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

OUR MISSION



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

SUPPORT PROVIDED

- 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*

07. *Sales Support NA*

08. *Groups NAA*

09. *Other Countries*

INTERNATIONAL

INTERNATIONAL

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



Phone:

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 	EN	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
	CA 	EN	E-mail: grp_operationalsupportna@sac.latam.com	Phone: 800 526 4246
US	MX 	EN	E-mail: grp_operationalsupportna@sac.latam.com	Phone: 55 57 86 61 35
US		EN	E-mail: grp_operationalsupportna@sac.latam.com	Phone: (800) 526-4246

INTERNATIONAL

SERVICE DETAILS

SALES SUPPORT INTERNATIONAL NA - AGENCY

SERVICE DESCRIPTION

- Support with Debit Memos disputes
- Pre-sale waivers, through the latamtrade portal (ADVP/Fare diff)
- Management and issuance of courtesies/ADs/Award Letter
- Management and issuance of Famtours
- Private portal - user creation
- One Deal
- Returns

SERVICE CHANNELS AND SLA



E-mail:

1st Response 8H
Resolution 48H

Office hours:

Mon to Fri: 09:00 to 17:30



Phone:

20 seconds

Office hours:

Mon to Fri: 09:00 to 17:30



Chat:

3 minutes

Available en:

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

COUNTRY	LANGUAGE	CONTACT
CA 	EN	E-mail: grp_salessupportna@sac.latam.com Phone: (800) 526-4246
AM CEN	ES	E-mail: grp_salessupportna@sac.latam.com Phone: 5557866135
US		
MX 	ES	E-mail: grp_salessupportna@sac.latam.com Phone: 5557866135
US 	ES, EN, PT	E-mail: grp_salessupportna@sac.latam.com Phone: (800) 526-4246

INTERNATIONAL

SERVICE DETAILS

GROUPS INTERNATIONAL NA

SERVICE DESCRIPTION

- Service for groups ≥ 10 Passengers (corporate or tourism) with the same origin and destination, traveling together.
- Series Mesa ≥ 10 Passengers, tourism, for departures that are repeated throughout the year, advance negotiation in semi-annual negotiation with RM.
- AD HOC Series ≥ 10 Passageiros, (tourism) additional requests outside the semi-annual negotiation.

SERVICE CHANNELS AND SLA



E-mail:

1st Response 8H
Resolution 48H

Office hours:

Mon to Fri: 09:00 to 17:30



www.serieslatam.com

Office hours:

Mon to Fri: 09:00 to 17:30



Chat:

3 minutes

Available en:

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

COUNTRY	LANGUAGE	CONTACT
CA 	EN	E-mail: grp_groupdeskna@sac.latam.com
AM CEN	ES	E-mail: grp_groupdeskna@sac.latam.com
US		
MX 	ES	E-mail: grp_groupdeskna@sac.latam.com
US 	ES, EN, PT	E-mail: grp_groupdeskna@sac.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** (procedimientos, waivers, excepciones, cancelaciones, etc.)
- 2. SOPORTE COMERCIAL** (ADM, OneDeal, devoluciones, etc.)
- 3. GRUPOS, SERIES & CHARTERS**
- 4. SOPORTE LATAM CORPORATE**
- 5. E-LATAM & NDC by LATAM**

INTERNAZIONALE

RESUMEN

Soporte Agencias

13. *Dudas Operacionales*

14. *Sales Support NA*

15. *Grupos NA*

16. *Otros países*

INTERNACIONAL

INTERNACIONAL

INTERNACIONAL



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



E-mail:

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 INTERNATIONAL NA - AGENCIAS

TIPOS DE ATENCIÓN

- Atención de disputas de Debit Memos
- Waivers de preventa, a través del portal latamtrade (ADVP/Fare diff)
- Liberación y emisión de cortesías/ADs/Carta Premio
- Liberación y emisión de Famtours
- Portal privado - creacion de usuarios
- One Deal
- Devoluciones

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



E-mail:

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

Horario de atención:
LU a VI: 09:00 a 17:30



Teléfono:

20 segundos

Horario de atención:
LU a VI: 09:00 a 17:30



Chat:

3 minutos

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

PAÍS	IDIOMA	CONTACTOS	
CA 	EN	E-mail: grp_salessupportna@sac.latam.com	Teléfono: (800) 526-4246
AM CEN	ES	E-mail: grp_salessupportna@sac.latam.com	Teléfono: 5557866135
US			
MX 	ES	E-mail: grp_salessupportna@sac.latam.com	Teléfono: 5557866135
US 	ES, EN, PT	E-mail: grp_salessupportna@sac.latam.com	Teléfono: (800) 526-4246

INTERNACIONAL

DETALLES DEL SERVICIO

GRUPOS INTERNACIONAL NA - AGENCIAS

TIPOS DE ATENCIÓN

- Servicio para grupos ≥ 10 Pasajeros (corpotativo o de turismo) con el mismo origen y destino, viajando juntos.
- Séries de mesa ≥ 10 Pasajeros, de turismo, para salidas que se repitan a lo largo del año, negociación anticipada en Mesas semestrales con RM.
- Series AD HOC ≥ 10 Passageiros, (de turismo) solicitudes adicionales, pero fuera de la tabla semestral.

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



E-mail:

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

Horario de atención:
LU a VI: 09:00 a 17:30



www.serieslatam.com

Horario de atención:
LU a VI: 09:00 a 17:30



Chat:

3 minutes

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

PAÍS	IDIOMA	CONTACT
CA 	EN	E-mail: grp_groupdeskna@sac.latam.com
AM CEN	ES	E-mail: grp_groupdeskna@sac.latam.com
US		
MX 	ES	E-mail: grp_groupdeskna@sac.latam.com
US 	ES, EN, PT	E-mail: grp_groupdeskna@sac.latam.com

INTERNACIONAL

TELÉFONOS DE ATENCIÓN

OTROS PAISES

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

SOBRE NÓS

GLOBAL SALES SUPPORT LATAM AIRLINES - GSS

A equipe de **Global Sales Support da LATAM Airlines** está dedicada a fornecer 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 24h, todos os dias da semana, em seis idiomas (ESP, ING, POR, DEU, FRA, ITA), gerenciando mais de 1,5 milhão de solicitações anualmente.

NOSSA MISSÃO

Oferecermos 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

20. *Dúvidas Operacionais*

22. *Sales Support NA*

23. *Grupos NA*

24. *Outros países*

INTERNACIONAL

INTERNACIONAL

INTERNACIONAL



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.

NAIS DE ATENDIMENTO E SLA



E-mail:

1ª Resposta **8H**
Resolução **48H**

Horário de Atendimento:
LU a VI: 09:00 a 18:00



Telefone:

20 segundos

Horário de Atendimento:
LU a VI: 09:00 a 18:00



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_salessupportit@sac.latam.com	Telefone: 390282954229
--	----	--	-------------------------------

INTERNACIONAL

DETALHES DE ATENDIMENTO

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

	PAÍS	IDIOMA	CONTATOS
EU	ES 	EN	E-mail: grp_soporteoperacionales@sac.latam.com Telephone: 915 947 650 - 902 00 66 00
	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

SALES SUPPORT INTERNA - AGÊNCIAS

TIPOS DE ESCLARECIMENTOS

- Esclarecimento de contestações por Debit Memos.
- Waivers pré-venda, através do portal latamtrade (ADVP/Fare diff).
- Liberação e emissão de cortesias/ADs/Carta Premio.
- Liberação e emissão do Famtours.
- Portal privado - criação de usuários.
- One Deal.
- Devoluções.

NAIS DE ATENDIMENTO E SLA



E-mail:

1ª Resposta **8H**
Resolução **48H**

Horário de Atendimento:
LU a VI: 09:00 a 18:00



Telefone:

20 segundos

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



Chat:

3 minutos

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

PAÍS	IDIOMA	CONTATOS
CA 	EN	E-mail: grp_salessupportna@sac.latam.com Telephone: (800) 526-4246
AM CEN	ES	E-mail: grp_salessupportna@sac.latam.com Telephone: 5557866135
US		
MX 	ES	E-mail: grp_salessupportna@sac.latam.com Telephone: 5557866135
US 	ES, EN, PT	E-mail: grp_salessupportna@sac.latam.com Telephone: (800) 526-4246

INTERNACIONAL

DETALHES DE ATENDIMENTO

GROUPS INTERNATIONAL NA - AGÊNCIAS

TIPOS DE ESCLARECIMENTOS

- Atendimento para grupos ≥ 10 Passageiros, grupo pontual (corporativo ou lazer), com mesma origem e destino, viajando juntos.
- Séries de mesa ≥ 10 Passageiros, (Lazer) programação para saídas durante todo ano, negociação antecipada em Mesas semestrais com RM.
- Series AD HOC ≥ 10 Passageiros, (Lazer) solicitação adicional, porém fora da mesa semestral.

NAIS DE ATENDIMENTO E SLA



E-mail:

1ª Resposta **8H**
Resolução **48H**



www.serieslatam.com

Horário de Atendimento:
Seg à Sex: 09:00 to 17:30



Chat:

3 minutos

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

PAÍS	IDIOMA	CONTATOS
CA 	EN	E-mail: grp_groupdeskna@sac.latam.com
AM CEN	ES	E-mail: grp_groupdeskna@sac.latam.com
US		
MX 	ES	E-mail: grp_groupdeskna@sac.latam.com
US 	ES, EN, PT	E-mail: grp_groupdeskna@sac.latam.com

INTERNACIONAL

TELEFONES DE ATENDIMENTO

OUTROS PAÍSES

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



Without frontiers