

GLOBAL SALES SUPPORT

GUÍA DE SOPORTE

VOL. 01 | ENERO 2023 IDIOMA ES



RESUMEN



Internacional

US-CA-MX-EU-AS-OC

Sudamerica

AR-UY-CL-BO-PY-PE-EC-CO

BRASIL

- Soporte Agencias de Viaje**
- 04** Brasil - Dudas Operacionales
- 05** Brasil - Sales Support
- 06** Brasil - Grupos
- 07** Brasil - Help Center (Soporte Interno EEVV)
- 08** Brasil - Charter
- 09** Brasil - e-LATAM
- Soporte LATAM Corporate**
- 10** Brasil - Corporate BR (Soporte) - Latam Corporate

Soporte Agencias de Viaje SSC

- 12** SSC - Dudas Operacionales
- 13** SSC - Sales Support
- 14** SSC - Grupos y Charter - Agencias
- Soporte LATAM Corporate**
- 15** SSC - Corporate (Soporte) - LATAM Corporate
- 16** SSC - Grupos Corporativos - LATAM Corporate
- 17** SSC - Corporate (Administración) - LATAM Corporate

Soporte Agencias de Viaje SSC

- 19** INTER - Dudas Operacionales EU/OC - (IDIOMA EN, ES Y PT)
- 20** INTER - Dudas Operacionales EU/OC - (IDIOMA FR,DE e IT)
- 21** INTER - Sales Support EU/OC
- 22** INTER - Sales Support NA
- 23** INTER - Grupos EU/OC
- 24** INTER - Grupos NA
- 25** INTER - Charter EU/OC



BRASIL





BRASIL

DETALLES DEL SERVICIO

DUDAS OPERACIONALES - AGENCIAS

TIPOS DE ATENCIÓN

- Información General Venta Indirecta
- Solicitudes de servicios especiales tales como: Menor no acompañado (UMNR y PETC), Mascota en cabina o bodega, Comidas especiales y más.
- Excepciones Comerciales
- Asistencia a remisiones (Voluntarias - Involuntarias)
- Asignación de asientos
- Check in
- Cancelación del Check in
- Asociación de asientos y maletas
- Consultas sobre tarifas
- Consultas sobre procedimientos comerciales
- Cambios involuntarios grupos y agencias para Protección de vuelo

CANALES DE ATENCIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA



Correos:

1^a Respuesta 8H
Resolución 48H



Horario de atención:
LU a VI: 08:00 a 20:00
SA: 08:00 a 14:00



Teléfono:

20 Segundos



Horario de atención:
LU a VI: 08:00 a 20:00
SA: 08:00 a 14:00



Chat:

03 Minutos



Disponible en:

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

IDIOMA

CONTACTOS

PT

E-mail: Agencias
informacoes.agencias@latam.com
E-mail Corporativo
casos_corporativo@latam.com

Teléfono: (011) 0300 771 0110

Teléfono: (011) 0300 313 0950



BRASIL

DETALLES DEL SERVICIO

SALES SUPPORT BR - AGENCIAS

TIPOS DE ATENCIÓN

- 2do Nivel de disputa para ADM
- Descuentos relacionados con la herramienta Farematch
- Liberación y emisión de cortesías
- Liberación y emisión de FAMTOURS
- Soporte sobre el proceso de cortesía
- Aclaración de las solicitudes de JAL
- Portal privado- creación de usuario Admin
- One Deals
- Waiver comerciales

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



Correos:
1ª Respuesta 24H
Resolución 240H



Horario de atención::
LU a VI 09:00 a 18:30

IDIOMA

CONTACTOS

PT

E-mail: ALS de irregularidades cometidas en emisiones y reemisiones de billetes, etc.
grp_suporte.comercial@latam.com

Aclaración de dudas y detalle de reembolso, Solicitud de carta de cancelación, Reglas de reembolso/ Tarifa
reembolso.agetur@latam.com

Casos de reembolso dentro de la Ley del Arrepentimiento (Ley ANAC).
leiarrepentimentoagencias@latam.com

Servicio de tarjetas de crédito/ agencias
grp_receita-agencias@latam.com



BRASIL

DETALLES DEL SERVICIO

GRUPOS - AGENCIAS

TIPOS DE ATENCIÓN

- Reservas a partir de 10 asientos, siendo la misma fecha, origen y destino, con excepción de lo siguiente:
1º caso: BANDA MUSICAL - es posible crear una reserva a partir de 6 lugares;
2º caso: EVENTOS | Tramos no consecutivos: Varios orígenes para un único destino. Se permite solicitar la cotización a partir de 1 lugar por origen, siempre que la suma total sea como mínimo 10 pasajeros.

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



Correos:
1ª Respuesta 8H
Resolución 48H



Horario de atención::
LU a VI: 09:00 a 18:30

www.serieslatam.com



Horario de atención::
LU a VI: 09:00 a 18:30



Chat:
03 Minutos



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

IDIOMA

CONTACTOS

PT

E-mail: nucleodenegocios.grupos@latam.com



BRASIL

DETALLES DEL SERVICIO

HELP CENTER - SOPORTE INTERNO EEVV

TIPOS DE ATENCIÓN

- Aclaración de dudas en general para soporte interno de ejecutivos comerciales.
- Waivers de ejecutivos comerciales (Análisis / Excepciones comerciales)

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



Correos:
1^a Respuesta 8H
Resolución 48H



Horario de atención::
LU a VI 09:00 a 18:30



Teléfono:
20 Segundos



Horario de atención::
LU a VI 09:00 a 18:30

IDIOMA CONTACTOS

PT

E-mail: grp_helpcenter@latam.com

Teléfono: (11) 4174-6339



BRASIL

DETALLES DEL SERVICIO

CHARTER - AGENCIAS

TIPOS DE ATENCIÓN

Servicio Chárter Esporádico

- Emisión Master TKT - Cash
- Contrato
- Creación de Reserva
- Ingreso de nombres
- Emisión nota fiscal
- Compensación de pago

Servicio Charter Programado

- Emisión Master TKT - Cash
- Contrato
- Creación de Reserva

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



Correos:
1^a Respuesta 8H
Resolución 48H



Horario de atención:
LU a VI: 09:00 a 18:30

https://www.latamtrade.com/pt_br/procom/fretamentos



Horario de atención::
LU a VI: 09:00 a 18:30

IDIOMA CONTACTOS

PT

E-mail: comercial.fretamentos@latam.com



BRASIL

DETALLES DEL SERVICIO

E-LATAM - AGENCIAS

TIPOS DE ATENCIÓN

- Dudas en general del sistema e-LATAM (soporte) y EFAT (faturación)
- Notificación de errores de e-LATAM y EFAT
- Solicitudes de acceso e-LATAM y EFAT

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



Correos:
1^a Respuesta 8H
Resolución 120H



Horario de atención:
LU a VI 09:00 a 18:30



Teléfono:
20 Segundos



Horario de atención:
LU a VI 09:00 a 18:30



Chat:
03 Minutos



Disponible en:
<https://www.latamtrade.com>
Opción e-LATAM

IDIOMA

CONTACTOS

PT

E-mail: Dudas NDC
grp_ndc@latam.com

*Atención solamente por Correo

PT

E-mail: Soporte General e-LATAM
soporte.elatam@latam.com

Teléfono: (011) 0300 771 0110



BRASIL

DETALLES DEL SERVICIO

CORPORATE BR (SOPORTE) - LATAM CORPORATE

TIPOS DE ATENCIÓN

- Información General Venta Indirecta
- Solicitudes de servicios especiales tales como: Menor no acompañado (UMNR y PETC), Mascota en cabina o bodega, Comidas especiales y más.
- Excepciones Comerciales
- Asistencia a remisiones (Voluntarias - Involuntarias)
- Asignación de asientos
- Check in
- Cancelación del Check in
- Asociación de asientos y maletas
- Consultas sobre tarifas
- Consultas sobre procedimientos comerciales
- Cambios involuntarios grupos y agencias para Protección de vuelo
- Emisión de pasajeros

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



Correos:
1^a Respuesta 8H
Resolución 48H



Horario de atención:
LU a VI: 08:00 a 20:00
SA: 08:00 a 14:00



Teléfono:
20 Segundos



Horario de atención:
LU a VI: 08:00 a 20:00
SA: 08:00 a 14:00

IDIOMA

CONTACTOS

PT

E-mail Corporativo
[casos_corporativo@latam.com](mailto:cacos_corporativo@latam.com)

Teléfono: (011) 0300 313 0950



SSC





SSC

DETALLES DEL SERVICIO

DUDAS OPERACIONALES - AGENCIAS

TIPOS DE ATENCIÓN

- Asesoramiento para reemisiones, consultas de tarifas y reemisiones.
- Asociación de EMD para asientos y maletas
- Consultas de condiciones tarifarias
- Soporte a reemisiones voluntarias e involuntarias
- Consultas sobre procedimientos comerciales
- Cambios de emergencia de nombres de grupos dentro de la ventana comercial
- Cambios involuntarios grupos 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:
1^a Respuesta 8H
Resolución 48H



Horario de atención:
24x7



Teléfono:
20 Segundos



Horario de atención:
24x7



Chat:
03 Minutos



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

PAÍS IDIOMA CONTACTOS

ANDINOS		ES	CONTACTOS	
			E-mail:	Teléfono:
		BO	soporteagencias@latam.com	800100784
		CO	grp_atencionagenciasco@sac.latam.com	0-18000 930 093
CONO SUR		PE	grp_atencionagenciaspe@sac.latam.com	51 2138329
		EC	soporteagencias@latam.com	1800 526 727
		AR	grp_atencionagenciasar@sac.latam.com	0810-333-1526
		CL	grp_atencionagenciascl@sac.latam.com	600 526 3000
		PY	soporteagencias@latam.com	021 659 0 555
		UY	soporteagencias@latam.com	26044188



SSC

DETALLES DEL SERVICIO

SALES SUPPORT - AGENCIAS

TIPOS DE ATENCIÓN

- ADM's por BspLink por irregularidades distintas del PIA
- One Deals
- Liberación y emisión de cortesías
- Emisión de Famtour
- Soporte al proceso de cortesía
- Portal privado: Creación de nuevas agencias y administradores de la Matriz
- Waivers Excepciones Comerciales (Cambios sin multa, Cambios no permitidos, devoluciones sin multa, devoluciones no permitidas)
- Devoluciones provenientes de agencias que pierdan el control del ticket y pasan a control de LATAM.
- Devoluciones de agencias en quiebra (Provinientes de agencia que pierden el control del ticket y pasan para el control LATAM)
- Devoluciones de GDS y BSPlink

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



Correos:

1^a Respuesta 8H
Resolución 48H

Horario de atención:
LU a VI: 09:00 a 18:00
*CL LU a VI: 09:00 a 19:00



Teléfono:

20 Segundos



Horario de atención:
LU a VI: 09:00 a 18:00
*CL LU a VI: 09:00 a 19:00



Chat:

03 Minutos



Disponible en:

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

PAÍS IDIOMA CONTACTOS



BO

ES

E-mail: soporeventas@latam.com

Teléfono: 59150153986



CO

ES

E-mail : grp_soporeventasco@sac.latam.com

Teléfono: 018000930093



PE

ES

E-mail : grp_soporeventaspe@sac.latam.com

Teléfono: 2138329



EC

ES

E-mail: soporeventas@latam.com

Teléfono: 1800 526 727



AR

ES

E-mail: grp_soporeventasar@sac.latam.com

Teléfono: 0810 333 1526



CL

ES

E-mail: grp_soporeventascl@sac.latam.com

Teléfono: 600 526 3000



PY

ES

E-mail: soporeventas@latam.com

Teléfono: 21 6590555



UY

ES

E-mail: soporeventas@latam.com

Teléfono: 26044188



SSC

DETALLES DEL SERVICIO

GRUPOS Y CHARTERS - AGENCIAS

TIPOS DE ATENCIÓN

- Atención para grupos >= 10 Pasajeros, con el mismo origen y destino, viajando juntos.
- Cotizaciones, solicitudes y evaluaciones
- Emisión y cambios a agencias no IATA (grupos)
- Asistencia en emisiones, WEB y manejo de cambios y autorizaciones
- Entrega de Tour Code y BL (Autorización para tickets liberados)

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA

Correos: 1 ^a Respuesta 8H Resolución 48H Horario de atención:: LU a VI: 09:00 a 18:00	www.serieslatam.com Horario de atención:: LU a VI: 09:00 a 18:00 <small>*Soporte 24x7 por Teléfono e Chat opción 0 para: 1^a Check in de grupos 2^a Protex menos 48Horas 3^a Cambios de nombre</small>	Chat: 03 Minutos Disponible en: https://www.latamtrade.com Opción Grupos y series
---	--	--

	PAÍS	IDIOMA	CONTACTOS
ANDINOS	BO	ES	E-mail: soportegrupos@latam.com
	CO	ES	E-mail : grp_ventagruposco@sac.latam.com
	PE	ES	E-mail: grp_ventagrupospe@sac.latam.com
	EC	ES	E-mail: soportegrupos@latam.com
CONO SUR	AR	ES	E-mail: grp_ventagruposar@sac.latam.com
	CL	ES	E-mail: grp_ventagruposcl@sac.latam.com
	PY	ES	E-mail: soportegrupos@latam.com
	UY	ES	E-mail: soportegrupos@latam.com



SSC

DETALLES DEL SERVICIO

CORPORATE SSC (SOPORTE) - LATAM CORPORATE

TIPOS DE ATENCIÓN

- Informaciones Generales
- Solicitudes de servicios especiales tales como: Menor no acompañado (UMNR y PETC), Mascota en cabina o bodega y Comidas especiales.
- Excepciones Comerciales
- Emisión y cambio de billete
- Marcacion de asientos
- Check in
- Consultas sobre tarifas
- Cambios involuntarios grupos para Protección de vuelo

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



Correos:
1^a Respuesta 8H
Resolución 48H



Horario de atención:
24x7



Teléfono:
20 Segundos



Horario de atención:
24x7

PAÍS IDIOMA CONTATOS

ANDINOS		CO	ES	E-mail: grp_atencionempresas@sac.latam.com	Telefono: 018000948000
		PE	ES	E-mail: grp_cuentascorporativaspe@sac.latam.com	Telefono: 213 8328
		EC	ES	E-mail: grp_atencionempresasec@sac.latam.com	Telefono: 1 700 526267
CONO SUR		CL	ES	E-mail: grp_atencionempresas@sac.latam.com	Telefono: 600 526 5000



SSC

DETALLES DEL SERVICIO

GRUPOS CORPORATIVOS - LATAM CORPORATE

TIPOS DE ATENCIÓN

- Soporte de Grupos + 10 pasajeros con el mismo origen y destino viajando juntos
- Cotización, evaluaciones y emisión de Grupos.
- Reemisiones por cambios de fecha/ruta y nombre de Grupos
- Gestión operativa de emisión y postventa de Chárter de Agencias de viajes y Corporativo venta directa

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



Correos:
1^a Respuesta 8H
Resolución 48H



Horario de atención::
LU a VI: 09:00 a 18:00
*CL LU a VI: 08:00 a 18:30



Teléfono:
20 Segundos



Horario de atención::
LU a VI: 09:00 a 18:00
*CL LU a VI: 08:00 a 18:30

PAÍS	IDIOMA	CONTACTOS	
ANDINOS	BO	ES	E-mail: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com Teléfono: -
	CO	ES	E-mail: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com Teléfono: 018000948000
	PE	ES	E-mail: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com Teléfono: 2138328
	EC	ES	Email: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com Teléfono: 1 700 526267
CONO SUR	AR	ES	E-mail: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com Teléfono: -
	CL	ES	E-mail Exclusivo Bechtel: grp_soporteventas@sac.latam.com Demais Empresas: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com Teléfono Exclusivo Bechtel: +56 9 76147643 +56 9 81399094 +56 9 61614544 Teléfono: Demais Empresas: 600 526 5000
	PY	ES	E-mail: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com Teléfono: -
	UY	ES	E-mail: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com Teléfono: -



SSC

DETALLES DEL SERVICIO

CORPORATE ADMINISTRACIÓN - LATAM CORPORATE

TIPOS DE ATENCIÓN

- Procesos de facturación
- Cancelaciones de tickets dentro del día
- Devoluciones
- Asistencia con millas del programa Loyalty Corporate
- Asistencia con el Portal Corporate
- Asistencia o facturación UATP

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



Correos:
1^a 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

PAÍS	IDIOMA	CONTACTOS	
ANDINOS	CO ES	E-mail: soportelatamcorporativo@latam.com Exclusivo Convenio Marco: grp_conveniomarco@sac.latam.com Demais Clientes: grp_cuentascorporativaspe@sac.latam.com	Teléfono: 018000948000
	PE ES		Teléfono: 213 8328
	EC ES	E-mail: grp_atencionempresasec@sac.latam.com	Teléfono: 1 700 526267
CONO SUR	CL ES	Venta/Cambios/SSEE/Check In e outros processos relacionados a venda grp_ventascorp@sac.latam.com Devoluciones ou cancelamentos grp_devolcorp@sac.latam.com Emissão de faturas, Detalhes de faturas, Notas de crédito, envio de pagamentos de fatura grp_facturacorp@sac.latam.com Administração de usuários, Reportes de vendas, etc. grp_atencionempresas@sac.latam.com Priorizações de casos grp_prioservicingest@sac.latam.com Congresso Chile grp_atencioncongreso@sac.latam.com	Teléfono: 600 526 5000



INTER





INTER

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:
03 Minutos



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

PAÍS IDIOMA CONTACTOS

EU	DE	EN	E-mail: grp_salessupportde@sac.latam.com	Teléfono: 069 298 00 150
	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
	ES	ES	E-mail: grp_soporteoperacionales@sac.latam.com	Teléfono: 915 947 650 - 902 00 66 00
	PT	ES e PT	E-mail: informacoes.agencias@latam.com	Teléfono: 351210201957
	UK	EN	E-mail: agencysupport@latam.com	Teléfono: +44 2045252364
OC	AU	EN	E-mail: grp_operationalssupportoc@sac.latam.com	Teléfono: (800) 526-4246
	NZ	EN	E-mail: grp_operationalssupportoc@sac.latam.com	Teléfono: 0800 700 647
US	CA	EN	E-mail: grp_operationalssupportna@sac.latam.com	Teléfono: 800 526 4246
	MX	ES e EN	E-mail: grp_operationalssupportna@sac.latam.com	Teléfono: 55 57 86 61 35
	US	ES, EN e PT	E-mail: grp_operationalssupportna@sac.latam.com	Teléfono: (800) 526-4246



INTER

DETALLES DE 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
- Solicitud 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 às 18:00



Teléfono:
20 Segundos



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



Chat:
03 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



INTER

DETALLES DEL SERVICIO

SALES SUPPORT INTER 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:
03 Minutos



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

PAÍS IDIOMA CONTACTOS

EU	DE	DE	E-mail: grp_salessupportde@sac.latam.com	Teléfono: 069 298 00 150
	ES	ES	E-mail: grp_soporteagenciases@sac.latam.com	Teléfono: 915 947 650 - 902 00 66 00
	FR	FR	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	IT	E-mail: grp_salessuportit@sac.latam.com	Teléfono: 390282954229
	PT	PT	E-mail: grp_soporteagenciases@sac.latam.com	Teléfono: 351210201957
OC	UK	EN	E-mail: agencysupport@latam.com	Teléfono: +44 2045252364
	AU	EN	E-mail: agencysupport@latam.com	Teléfono: 1800316618
	NZ	EN	E-mail: agencysupport@latam.com	Teléfono: 800854864



INTER

DETALLES DE SERVICIO

SALES SUPPORT INTER 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



Correos:
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:
03 Minutos



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

PAÍS IDIOMA CONTACTOS

US



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



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



INTER

DETALLES DE SERVICIO

GRUPOS INTER 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:
1^a Respuesta 8H
Resolución 48H

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

www.serieslatam.com

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

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



Chat:
03 Minutos



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

PAÍS IDIOMA CONTACTOS

PAÍS	IDIOMA	CONTACTOS
EU	DE	E-mail: grp_groupdeskde@sac.latam.com
	ES	E-mail: grp_groupdeskes@sac.latam.com
	FR	E-mail: grp_groupdeskfr@sac.latam.com
	IT	E-mail: grp_groupdeskit@sac.latam.com
OC	PT	E-mail: grp_groupdeskes@sac.latam.com
	UK	E-mail: groupsupport@latam.com
	AU	E-mail: grp_groupdeskoc@sac.latam.com
NZ	E-mail: grp_groupdeskoc@sac.latam.com	



INTER

DETALLES DE SERVICIO

GRUPOS INTER NA - AGENCIAS

TIPOS DE ATENCIÓN

- Servicio para grupos >=10 Pasajeros (corporativo 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



Correos:
1ª Respuesta 8H
Resolución 48H

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

www.serieslatam.com

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



Chat:
03 Minutos

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

PAÍS IDIOMA CONTACTOS

US



CA

IDIOMA
EN

CONTACTOS
E-mail: grp_groupdeskna@sac.latam.com



AM CEN

IDIOMA
ES

E-mail: grp_groupdeskna@sac.latam.com



MX

IDIOMA
ES

E-mail: grp_groupdeskna@sac.latam.com



US

IDIOMA
ES, EN, PT

E-mail: grp_groupdeskna@sac.latam.com



INTER

DETALLES DEL SERVICIO

CHARTER INTER EU/OC - AGENCIAS

TIPOS DE ATENCIÓN

- 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:

1^a Respuesta 8H
Resolución 48H



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

www.serieslatam.com



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

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



Chat:

03 Minutos



Disponible en:

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

PAÍS IDIOMA CONTACTOS

DE **DE** **E-mail:** chartersupport@latam.com

ES **ES** **E-mail:** chartersupport@latam.com

EU **FR** **FR** **E-mail:** chartersupport@latam.com

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

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

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

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

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

OC

EDICIÓN 01 • JANEIRO 2023

