



Without frontiers



VOL 2 | JULY 2023  
ENGLISH - ESPAÑOL - PORTUGUES | CENTRAL & NORTH AMERICA



# GLOBAL SALES SUPPORT

Support guide

# CENTRAL & NORTH AMERICA

## SUMMARY

---

### 03. About Us

*Travel Partner Support for Central and North America*

### 05. Operational Support

### 06. NDC by LATAM Support

### 07. Sales Support

### 08. Groups

## RESUMEN

---

### 09. Acerca de Nosotros

*Soporte Agencias America Central y del Norte*

### 11. Dudas Operacionales

### 12. Soporte NDC by LATAM

### 13. Soporte de Ventas

### 14. Grupos

## SUMÁRIO

---

### 15. Sobre Nós

*Soporte Agências América Central e do Norte*

### 17. Dúvidas Operacionais

### 18. Suporte NDC by LATAM

### 19. Suporte Comercial

### 20. Grupos

# 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.*

*\* We provide 24x7 support for Operational Support. For all other inquiries, please refer to the service hours outlined in this document.*


# 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. NDC by LATAM
- 

# CENTRAL & NORTH AMERICA



## OPERATIONAL SUPPORT - AGENCY

### SERVICE DETAILS

- Support for issues, fare inquiries and reissues.
- EMD Association for Seats and Luggage.
- Inquiries about fare conditions (published and private).
- Inquiries about commercial procedures.
- Emergency group name changes within the commercial window (more than 48 hours and no more than 7 days in advance of the flight).
- 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

Average response time:  
1<sup>st</sup> Response 8h  
Resolution 48h

Office hours:  
24x7



#### Phone

Average response time:  
20 seconds

Office hours:  
24x7



#### Chat

Average response time:  
3 minute s

Office hours:  
24x7

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

### COUNTRY

### LANGUAGE

### PHONE

### E-MAIL

CA 

EN

800 526 4246

[grp\\_operationalsupportna@sac.latam.com](mailto:grp_operationalsupportna@sac.latam.com)

MX 

ES

55 5786 6135

[grp\\_operationalsupportna@sac.latam.com](mailto:grp_operationalsupportna@sac.latam.com)

US 

EN, ES, PT

800 526 4246

[grp\\_operationalsupportna@sac.latam.com](mailto:grp_operationalsupportna@sac.latam.com)

AM CEN

ES

55 5786 6135

[grp\\_operationalsupportna@sac.latam.com](mailto:grp_operationalsupportna@sac.latam.com)

## SUPPORT NDC BY LATAM

### SERVICE DETAILS

- Assistance with inquiries related to ticket issuances and reissues via NDC by LATAM.
- Support for voluntary and involuntary ticket reissues.
- Commercial exceptions for affected passengers who do not accept the proposed flight, such as airport changes.
- Inquiries about fare conditions and commercial procedures.
- Requests for special services such as Unaccompanied Minors (UMNR), Cabin (PETC) or Cargo (AVIH) Pets, Special Meals, among others.

#### SERVICE CHANNELS AND SLA



#### E-mail

Average response time:  
1<sup>st</sup> Response 8h  
Resolution 48h

Office hours:  
24x7



#### Phone

Average response time:  
20 seconds

Office hours:  
24x7



#### Chat

Average response time:  
3 minutes

Office hours:  
24x7

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

#### COUNTRY

#### LANGUAGE

#### PHONE

#### E-MAIL

CA 

EN

800 526 4246

[support\\_ndc@latam.com](mailto:support_ndc@latam.com)

MX 

ES

55 5786 6135

[support\\_ndc@latam.com](mailto:support_ndc@latam.com)

US 

EN, ES, PT

800 526 4246

[support\\_ndc@latam.com](mailto:support_ndc@latam.com)

AM CEN

ES

55 5786 6135

[support\\_ndc@latam.com](mailto:support_ndc@latam.com)

## SALES SUPPORT - AGENCY

### SERVICE DETAILS

- 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 LATAM Trade - user creation
- One Deal
- Refund

### SERVICE CHANNELS AND SLA



#### E-mail

Average response time:  
1<sup>st</sup> Response 8h  
Resolution 48h

Office hours:  
Mon to Fri: 09:00 to 17:30

Please note that we do not provide services on holidays.



#### Phone

Average response time:  
20 seconds

Office hours:  
Mon to Fri: 09:00 to 17:30






#### Chat

Average response time:  
3 minutes

Office hours:  
Mon to Fri: 09:00 to 17:30

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

COUNTRY	LANGUAGE	PHONE	E-MAIL
---------	----------	-------	--------

CA 	EN	800 526 4246	<a href="mailto:grp_salessupportna@sac.latam.com">grp_salessupportna@sac.latam.com</a>
MX 	ES	55 5786 6135	<a href="mailto:grp_salessupportna@sac.latam.com">grp_salessupportna@sac.latam.com</a>
US 	EN, ES, PT	800 526 4246	<a href="mailto:grp_salessupportna@sac.latam.com">grp_salessupportna@sac.latam.com</a>
AM CEN	ES	55 5786 6135	<a href="mailto:grp_salessupportna@sac.latam.com">grp_salessupportna@sac.latam.com</a>

## GROUPS - AGENCY

### SERVICE DETAILS

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

#### CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



#### E-mail

Average response time:  
1<sup>st</sup> Response 8h  
Resolution 48h

Office hours:  
Mon to Fri: 09:00 to 17:30

Please note that we do not provide services on holidays.



#### serieslatam.com

Office hours:  
Mon to Fri: 09:00 to 17:30



#### Chat

Average response time:  
3 minutes

Office hours:  
Mon to Fri: 09:00 to 17:30

Available on:  
<https://www.latamtrade.com>  
Option Groups & Series

#### COUNTRY

#### LANGUAGE

#### E-MAIL

CA 

EN

[grp\\_groupdeskna@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskna@sac.latam.com)

MX 

ES

[grp\\_groupdeskna@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskna@sac.latam.com)

US 

EN, ES, PT

[grp\\_groupdeskna@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskna@sac.latam.com)

AM CEN

ES

[grp\\_groupdeskna@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskna@sac.latam.com)



# 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.*

*\* Ofrecemos atención 24x7 para Soporte Operacional. Para otros temas, puedes consultar nuestros horarios de atención en este documento.*

# 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. **NDC by LATAM**

# CENTROAMERICA Y NORTEAMERICA



## DUDAS OPERACIONALES - AGENCIAS

### DETALLES DEL SERVICIO

- 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 en nombres de grupos dentro de la ventana operacional.
- Protecciones de grupos ante afectaciones por cambio de itinerario.
- Solicitudes de servicios especiales tales como: Menor no acompañado (UMNR), Mascota en cabina (PETC) o bodega (AVIH), Comidas especiales, entre otros.

### CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



#### E-mail

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
1ª Respuesta 8H  
Resolución 48H

Horario de Atención:  
24x7



#### Teléfono

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
20 segundos

Horario de Atención:  
24x7



#### Chat

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
3 minutos

Horario de Atención:  
24x7

Disponible en:

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

PAÍS

IDIOMA

TELÉFONO

E-MAIL

CA 

EN

800 526 4246

[grp\\_operationalsupportna@sac.latam.com](mailto:grp_operationalsupportna@sac.latam.com)

MX 

ES

55 5786 6135

[grp\\_operationalsupportna@sac.latam.com](mailto:grp_operationalsupportna@sac.latam.com)

US 

EN, ES, PT

800 526 4246

[grp\\_operationalsupportna@sac.latam.com](mailto:grp_operationalsupportna@sac.latam.com)

AM CEN

ES

55 5786 6135

[grp\\_operationalsupportna@sac.latam.com](mailto:grp_operationalsupportna@sac.latam.com)

## SOPORTE - NDC BY LATAM

### DETALLES DEL SERVICIO

- Asesoría en consultas relacionadas a emisiones y reemisiones via NDC by LATAM
- Soporte a reemisiones voluntarias e involuntarias.
- Excepciones comerciales para pasajeros afectados que no aceptan el vuelo propuesto tales como cambios de aeropuerto
- Consultas sobre procedimientos comerciales.
- Solicitudes de servicios especiales tales como: Menor no acompañado (UMNR), Mascota en cabina (PETC) o bodega (AVIH), Comidas especiales, entre otros.

#### CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



#### E-mail

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
1ª Respuesta 8H  
Resolución 48H

Horario de Atención:  
24x7



#### Teléfono

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
20 segundos

Horario de Atención:  
24x7



#### Chat

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
3 minutos

Horario de Atención:  
24x7

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

#### PAÍS

#### IDIOMA

#### TELÉFONO

#### E-MAIL

CA 

EN

800 526 4246

[support\\_ndc@latam.com](mailto:support_ndc@latam.com)

MX 

ES

55 5786 6135

[support\\_ndc@latam.com](mailto:support_ndc@latam.com)

US 

EN, ES, PT

800 526 4246

[support\\_ndc@latam.com](mailto:support_ndc@latam.com)

AM CEN

ES

55 5786 6135

[support\\_ndc@latam.com](mailto:support_ndc@latam.com)

## SALES SUPPORT - AGENCIAS

### DETALLES DEL SERVICIO

- 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 LATAM Trade - creación de usuarios
- One Deal
- Devoluciones

#### CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



E-mail

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
1ª Respuesta 8H  
Resolución 48H

Horario de Atención:  
LU a VI: 09:00 a 17:30, hora local

Por favor, tenga en cuenta que no brindamos servicios en días festivos.



Teléfono

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
20 segundos

Horario de Atención:  
LU a VI: 09:00 a 17:30, hora local



Chat

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
3 minutos

Horario de Atención:  
LU a VI: 09:00 a 17:30, hora local

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

PAÍS

IDIOMA

TELÉFONO

E-MAIL

CA 

EN

800 526 4246

[grp\\_salessupportna@sac.latam.com](mailto:grp_salessupportna@sac.latam.com)

MX 

ES

55 5786 6135

[grp\\_salessupportna@sac.latam.com](mailto:grp_salessupportna@sac.latam.com)

US 

EN, ES, PT

800 526 4246

[grp\\_salessupportna@sac.latam.com](mailto:grp_salessupportna@sac.latam.com)

AM CEN

ES

55 5786 6135

[grp\\_salessupportna@sac.latam.com](mailto:grp_salessupportna@sac.latam.com)

## GRUPOS Y SERIES - AGENCIAS

### DETALLES DEL SERVICIO

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

#### CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



#### E-mail

Tiempo promedio de Respuesta:  
1ª Respuesta 8H  
Resolución 48H

Horario de Atención:  
LU a VI: 09:00 a 17:30, hora local

Por favor, tenga en cuenta que no brindamos servicios en días festivos.



#### serieslatam.com

Horario de Atención:  
LU a VI: 09:00 a 17:30, hora local



#### Chat

Tiempo promedio de Respuesta:  
3 minutos

Horario de Atención:  
LU a VI: 09:00 a 17:30, hora local

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

#### PAÍS

#### IDIOMA

#### E-MAIL

CA 

EN

[grp\\_groupdeskna@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskna@sac.latam.com)

MX 

ES

[grp\\_groupdeskna@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskna@sac.latam.com)

US 

EN, ES, PT

[grp\\_groupdeskna@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskna@sac.latam.com)

AM CEN

ES

[grp\\_groupdeskna@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskna@sac.latam.com)

# 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.

\* Oferecemos suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana para questões relacionadas ao Suporte Operacional. Para demais temas, consulte os horários de atendimento especificados neste documento.


# NOSSA MISSÃO

---

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

# SUPORTE OFERECIDO

---

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. NDC by LATAM
- 

# AMÉRICA CENTRAL & DO NORTE





## DÚVIDAS OPERACIONAIS - AGÊNCIAS

### DETALHES DE ATENDIMENTO

- Assessoria para emissões, consultas de tarifas e reemissões.
- Associação de EMD para assentos e bagagens.
- Consultas sobre condições tarifárias.
- Consultas sobre procedimentos comerciais.
- Alterações de emergência nos nomes de grupos dentro da janela operacional.
- Proteção para grupos em caso de alterações de itinerário
- Solicitações de serviços especiais tais como: Menor não acompanhado (UMNR), Mascote na cabine (PETC) ou porão (AVIH), Refeições especiais entre outros.

#### CANAIS DE ATENDIMENTO E SLA



#### E-mail

Tempo médio de Resposta:  
1ª Resposta 8H  
Resolução 48H

Horário de Atendimento:  
Seg à Sex: 09:00 a 17:30, hora local



#### Telefone

Tempo médio de Resposta:  
20 segundos

Horário de Atendimento:  
Seg à Sex: 09:00 a 17:30  
hora local



#### Chat

Tempo médio de Resposta:  
3 minutos

Horário de Atendimento:  
Seg à Sex: 09:00 a 17:30, hora local

Disponível em:  
<https://www.latamtrade.com>  
Opção Dúvidas Operacionais

#### PAÍS

#### IDIOMA

#### TELEFONE

#### E-MAIL

CA 

EN

800 526 4246

[grp\\_operationalsupportna@sac.latam.com](mailto:grp_operationalsupportna@sac.latam.com)

MX 

ES

55 5786 6135

[grp\\_operationalsupportna@sac.latam.com](mailto:grp_operationalsupportna@sac.latam.com)

US 

EN, ES, PT

800 526 4246

[grp\\_operationalsupportna@sac.latam.com](mailto:grp_operationalsupportna@sac.latam.com)

AM CEN

ES

55 5786 6135

[grp\\_operationalsupportna@sac.latam.com](mailto:grp_operationalsupportna@sac.latam.com)

## SUPOORTE NDC BY LATAM

### DETALHES DE ATENDIMENTO

- Assessoria em consultas relacionadas a emissões e reemissões via NDC da LATAM
- Suporte para reemissões voluntárias e involuntárias.
- Exceções comerciais para passageiros afetados que não aceitam o voo proposto, como mudanças de aeroporto.
- Consultas sobre procedimentos comerciais.
- Solicitações de serviços especiais, como Menor Desacompanhado (UMNR), Animais de Estimação na cabine (PETC) ou no compartimento de carga (AVIH), Refeições Especiais, entre outros.

#### CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



#### E-mail

Tempo médio de Resposta:  
1ª Resposta 8H  
Resolução 48H

Horário de Atendimento:  
24x7



#### Teléfono

Tempo médio de Resposta:  
20 segundos

Horário de Atendimento:  
24x7



#### Chat

Tempo médio de Resposta:  
3 minutos

Horário de Atendimento:  
24x7


Disponível em:  
<https://www.latamtrade.com>  
Opção Suporte NDC

#### PAÍS

#### IDIOMA

#### TELÉFONO

#### E-MAIL

CA 	EN	800 526 4246	<a href="mailto:support_ndc@latam.com">support_ndc@latam.com</a>
MX 	ES	55 5786 6135	<a href="mailto:support_ndc@latam.com">support_ndc@latam.com</a>
US 	EN, ES, PT	800 526 4246	<a href="mailto:support_ndc@latam.com">support_ndc@latam.com</a>
AM CEN	ES	55 5786 6135	<a href="mailto:support_ndc@latam.com">support_ndc@latam.com</a>

## SUPOORTE COMERCIAL - AGÊNCIAS

### DETALHES DE ATENDIMENTO

- 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 LATAM Trade - criação de usuários.
- One Deal.
- Devoluções

#### CANAIS DE ATENDIMENTO E SLA



#### E-mail

Tempo médio de Resposta:  
1ª Resposta 8H  
Resolução 48H

Horário de Atendimento:  
Seg à Sex: 09:00 a 17:30, hora local

\* Por favor, observe que não temos expediente em feriados.



#### Telefone

Tempo médio de Resposta:  
20 segundos

Horário de Atendimento:  
Seg à Sex: 09:00 a 17:30, hora local



#### Chat

Tempo médio de Resposta:  
3 minutos

Horário de Atendimento:  
Seg à Sex: 09:00 a 17:30, hora local

Disponível em:

<https://www.latamtrade.com>  
Opção Dúvidas Operacionais

PAÍS

IDIOMA

TELEFONE

E-MAIL

CA 

EN

800 526 4246

[grp\\_salessupportna@sac.latam.com](mailto:grp_salessupportna@sac.latam.com)

MX 

ES

55 5786 6135

[grp\\_salessupportna@sac.latam.com](mailto:grp_salessupportna@sac.latam.com)

US 

EN, ES, PT

800 526 4246

[grp\\_salessupportna@sac.latam.com](mailto:grp_salessupportna@sac.latam.com)

AM CEN

ES

55 5786 6135

[grp\\_salessupportna@sac.latam.com](mailto:grp_salessupportna@sac.latam.com)

## GRUPOS & SERIES - AGÊNCIAS

### DETALHES DE ATENDIMENTO

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

#### CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



#### E-mail

Tempo médio de Resposta:  
1ª Resposta 8H  
Resolução 48H

Horario de Atención:  
Seg à Sex: 09:00 a 17:30, hora local

\* Por favor, observe que não temos expediente em feriados.



#### serieslatam.com

Horario de Atención:  
Seg à Sex: 09:00 a 17:30, hora local



#### Chat

Tempo médio de Resposta:  
3 minutos

Horario de Atención:  
Seg à Sex: 09:00 a 17:30, hora local

Disponível em:  
<https://www.latamtrade.com>  
Opción Grupos & Series

#### PAÍS

#### IDIOMA

#### E-MAIL

CA 

EN

[grp\\_groupdeskna@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskna@sac.latam.com)

MX 

ES

[grp\\_groupdeskna@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskna@sac.latam.com)

US 

EN, ES, PT

[grp\\_groupdeskna@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskna@sac.latam.com)

AM CEN

ES

[grp\\_groupdeskna@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskna@sac.latam.com)



*Without frontiers*