



Without frontiers



VOL. 2 | JULY 2023  
ENGLISH - ESPAÑOL - PORTUGUES  
EUROPA, ASIA & OCEANIA

# GLOBAL SALES SUPPORT

*Support guide*

# EUROPA, ASIA & OCEANIA

## SUMMARY

---

- 03. About Us
- 05. Operational Support
- 06. NDC by LATAM Support
- 07. Sales Support
- 08. Groups
- 09. Charters
- 10. Contact for Other Countries

## RESUMEN

---

- 11. Acerca de Nosotros
- 13. Dudas Operacionales
- 14. Soporte NDC by LATAM
- 15. Soporte de Ventas
- 16. Grupos
- 17. Charters
- 18. Contacto para otros países

## SUMÁRIO

---

- 19. Sobre Nós
  - 21. Dúvidas Operacionais
  - 22. Suporte NDC by LATAM
  - 23. Suporte Comercial
  - 24. Grupos
  - 25. Charters
  - 26. Contato para outros países
- 

# 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
- 

# *EUROPA, ASIA & OCEANIA*



## 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) and 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 minutes

Office hours:

24x7\*

Available on:

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

\* Except for French, Italian, and German languages, whose customer service hours are from Monday to Friday, from 9:00 to 17:00.

### COUNTRY

### LANGUAGE

### PHONE

### E-MAIL

ES



ES

915 947 650 - 902 00 66 00

[grp\\_soporteoperacionales@sac.latam.com](mailto:grp_soporteoperacionales@sac.latam.com)

PT



PT

351210201957

[informacoes.agencias@latam.com](mailto:informacoes.agencias@latam.com)

UK



EN

+44 2045252364

[agencysupport@latam.com](mailto:agencysupport@latam.com)

DE



EN, DE

069 298 00 150

[grp\\_operationalsupportde@sac.latam.com](mailto:grp_operationalsupportde@sac.latam.com)

FR



EN, FR

(+33) 184080261

[grp\\_operationalsupportfr@sac.latam.com](mailto:grp_operationalsupportfr@sac.latam.com)

IT



EN, IT

390282954229

[grp\\_operationalsupportit@sac.latam.com](mailto:grp_operationalsupportit@sac.latam.com)

AU



EN

1800 316 618

[grp\\_operationalsupportoc@sac.latam.com](mailto:grp_operationalsupportoc@sac.latam.com)

NZ



EN

0800 854 864

[grp\\_operationalsupportoc@sac.latam.com](mailto:grp_operationalsupportoc@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

\* Except for French, Italian, and German languages, whose customer service hours are from Monday to Friday, from 9:00 to 17:00.

### COUNTRY

### LANGUAGE

### PHONE

### E-MAIL

|                                                                                        |        |                            |                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------|------------------------------------------------------------------|
| ES  | ES     | 915 947 650 - 902 00 66 00 | <a href="mailto:support_ndc@latam.com">support_ndc@latam.com</a> |
| PT  | PT     | 351210201957               | <a href="mailto:support_ndc@latam.com">support_ndc@latam.com</a> |
| UK  | EN     | +44 2045252364             | <a href="mailto:support_ndc@latam.com">support_ndc@latam.com</a> |
| DE  | EN, DE | 069 298 00 150             | <a href="mailto:support_ndc@latam.com">support_ndc@latam.com</a> |
| FR  | EN, FR | (+33) 184080261            | <a href="mailto:support_ndc@latam.com">support_ndc@latam.com</a> |
| IT  | EN, IT | 390282954229               | <a href="mailto:support_ndc@latam.com">support_ndc@latam.com</a> |
| AU  | EN     | 1800 316 618               | <a href="mailto:support_ndc@latam.com">support_ndc@latam.com</a> |
| NZ  | EN     | 0800 854 864               | <a href="mailto:support_ndc@latam.com">support_ndc@latam.com</a> |

## SALES SUPPORT - AGENCY

### SERVICE DETAILS

- Support with Debit Memos disputes
- Waivers and discounts through the latamtrade portal (ADVP/Fare diff)
- Management and issuance of courtesies/ADs/Award Letter
- Famtour Management and issuance
- Private portal - Admin user creation
- One Deals
- 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 17:00



##### Phone

Average response time:  
20 seconds  
Office hours:  
Mon to Fri: 09:00 to 17:00



##### Chat

Average response time:  
3 minutes  
Office hours:  
Mon to Fri: 09:00 to 17:00  
Available on:  
<https://www.latamtrade.com>  
Option Operational Requests

#### COUNTRY

#### LANGUAGE

#### PHONE

#### E-MAIL

|                                                                                        |    |                            |                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| ES  | ES | 915 947 650 - 902 00 66 00 | <a href="mailto:grp_atencionagencias@sac.latam.com">grp_atencionagencias@sac.latam.com</a> |
| PT  | PT | 351210201957               | <a href="mailto:informacoes.agencias@latam.com">informacoes.agencias@latam.com</a>         |
| UK  | EN | +44 2045252364             | <a href="mailto:agencysupport@latam.com">agencysupport@latam.com</a>                       |
| DE  | DE | 069 298 00 150             | <a href="mailto:grp_salessupportde@sac.latam.com">grp_salessupportde@sac.latam.com</a>     |
| FR  | FR | (+33) 184080261            | <a href="mailto:grp_salessupportfr@sac.latam.com">grp_salessupportfr@sac.latam.com</a>     |
| IT  | IT | 390282954229               | <a href="mailto:grp_salessupportit@sac.latam.com">grp_salessupportit@sac.latam.com</a>     |
| AU  | EN | 1800 316 618               | <a href="mailto:grp_salessupportoc@sac.latam.com">grp_salessupportoc@sac.latam.com</a>     |
| NZ  | EN | 0800 854 864               | <a href="mailto:grp_salessupportoc@sac.latam.com">grp_salessupportoc@sac.latam.com</a>     |

## GROUPS & SERIES - 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 17:00



#### serieslatam.com

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



#### Chat

Average response time:  
3 minutes

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

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

#### COUNTRY

#### LANGUAGE

#### E-MAIL

ES 

ES

[grp\\_groupdeskes@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskes@sac.latam.com)

PT 

PT

[grp\\_groupdeskes@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskes@sac.latam.com)

UK 

EN

[groupsupport@latam.com](mailto:groupsupport@latam.com)

DE 

DE

[grp\\_groupdeskde@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskde@sac.latam.com)

FR 

FR

[grp\\_groupdeskfr@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskfr@sac.latam.com)

IT 

IT

[grp\\_groupdeskit@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskit@sac.latam.com)

AU 

EN

[grp\\_groupdeskoc@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskoc@sac.latam.com)

NZ 

EN

[grp\\_groupdeskoc@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskoc@sac.latam.com)

## CHARTER - AGENCY

### SERVICE DETAILS

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

#### 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 17:00



#### serieslatam.com

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



#### Chat

Average response time:  
3 minutes

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

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

#### COUNTRY

#### LANGUAGE

#### E-MAIL

ES  ES [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

PT  PT [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

UK  EN [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

DE  DE [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

FR  FR [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

IT  IT [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

AU  EN [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

NZ  EN [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

## OTHER COUNTRIES

### PHONE SERVICE

| 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.*

*\* 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

# *EUROPA, ASIA y OCEANIA*



## 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 y procedimientos comerciales.
- Soporte a reemisiones voluntarias e involuntarias.
- 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\*



#### Phone

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 Dudas Operacionales

\* Excepto para los idiomas francés, italiano y alemán, cuyo horario de atención al cliente es de lunes a viernes, de 09:00 a 17:00.

#### PAÍS

#### IDIOMA

#### TELÉFONO

#### E-MAIL

|                                                                                        |        |                            |                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ES  | ES     | 915 947 650 - 902 00 66 00 | <a href="mailto:grp_soporteoperacionales@sac.latam.com">grp_soporteoperacionales@sac.latam.com</a> |
| PT  | PT     | 351210201957               | <a href="mailto:informacoes.agencias@latam.com">informacoes.agencias@latam.com</a>                 |
| UK  | EN     | +44 2045252364             | <a href="mailto:agencysupport@latam.com">agencysupport@latam.com</a>                               |
| DE  | EN, DE | 069 298 00 150             | <a href="mailto:grp_operationalsupportde@sac.latam.com">grp_operationalsupportde@sac.latam.com</a> |
| FR  | EN, FR | (+33) 184080261            | <a href="mailto:grp_operationalsupportfr@sac.latam.com">grp_operationalsupportfr@sac.latam.com</a> |
| IT  | EN, IT | 390282954229               | <a href="mailto:grp_operationalsupportit@sac.latam.com">grp_operationalsupportit@sac.latam.com</a> |
| AU  | EN     | 1800 316 618               | <a href="mailto:grp_operationalsupportoc@sac.latam.com">grp_operationalsupportoc@sac.latam.com</a> |
| NZ  | EN     | 0800 854 864               | <a href="mailto:grp_operationalsupportoc@sac.latam.com">grp_operationalsupportoc@sac.latam.com</a> |

## 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\*

\* Excepto para los idiomas francés, italiano y alemán, cuyo horario de atención al cliente es de lunes a viernes, de 09:00 a 17:00.



##### Phone

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 Dudas Operacionales

#### PAÍS

#### IDIOMA

#### TELÉFONO

#### E-MAIL

ES 

ES

915 947 650 - 902 00 66 00

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

PT 

PT

351210201957

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

UK 

EN

+44 2045252364

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

DE 

EN, DE

069 298 00 150

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

FR 

EN, FR

(+33) 184080261

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

IT 

EN, IT

390282954229

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

AU 

EN

1800 316 618

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

NZ 

EN

0800 854 864

[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 - creacion 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 17:00, hora local



#### Teléfono

Tiempo promedio  
de Respuesta:

20 segundos

Horario de Atención:

LU a VI: 09:00 a 17:00, hora local



#### Chat

Tiempo promedio  
de Respuesta:

3 minutos

Horario de Atención:

LU a VI: 09:00 a 17:00, hora local

Disponible en:

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

### PAÍS

### IDIOMA

### TELÉFONO

### E-MAIL

ES



ES

915 947 650 - 902 00 66 00

[grp\\_atencionagenciases@sac.latam.com](mailto:grp_atencionagenciases@sac.latam.com)

PT



PT

351210201957

[informacoes.agencias@latam.com](mailto:informacoes.agencias@latam.com)

UK



EN

+44 2045252364

[agencysupport@latam.com](mailto:agencysupport@latam.com)

DE



EN, DE

069 298 00 150

[grp\\_operationalsupportde@sac.latam.com](mailto:grp_operationalsupportde@sac.latam.com)

FR



EN, FR

(+33) 184080261

[grp\\_operationalsupportfr@sac.latam.com](mailto:grp_operationalsupportfr@sac.latam.com)

IT



EN, IT

390282954229

[grp\\_operationalsupportit@sac.latam.com](mailto:grp_operationalsupportit@sac.latam.com)

AU



EN

1800 316 618

[grp\\_salessupportoc@sac.latam.com](mailto:grp_salessupportoc@sac.latam.com)

NZ



EN

0800 854 864

[grp\\_salessupportoc@sac.latam.com](mailto:grp_salessupportoc@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 17:00, hora local



##### serieslatam.com

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



##### Chat

Tiempo promedio de Respuesta:  
3 minutos  
Horario de Atención:  
LU a VI: 09:00 a 17:00, hora local  
Disponible en:  
<https://www.latamtrade.com>  
Opción Grupos & Series

#### PAÍS

#### IDIOMA

#### E-MAIL

|                                                                                        |    |                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------|
| ES  | ES | <a href="mailto:grp_groupdeskes@sac.latam.com">grp_groupdeskes@sac.latam.com</a> |
| PT  | PT | <a href="mailto:grp_groupdeskes@sac.latam.com">grp_groupdeskes@sac.latam.com</a> |
| UK  | EN | <a href="mailto:groupsupport@latam.com">groupsupport@latam.com</a>               |
| DE  | DE | <a href="mailto:grp_groupdeskde@sac.latam.com">grp_groupdeskde@sac.latam.com</a> |
| FR  | FR | <a href="mailto:grp_groupdeskfr@sac.latam.com">grp_groupdeskfr@sac.latam.com</a> |
| IT  | IT | <a href="mailto:grp_groupdeskit@sac.latam.com">grp_groupdeskit@sac.latam.com</a> |
| AU  | EN | <a href="mailto:grp_groupdeskoc@sac.latam.com">grp_groupdeskoc@sac.latam.com</a> |
| NZ  | EN | <a href="mailto:grp_groupdeskoc@sac.latam.com">grp_groupdeskoc@sac.latam.com</a> |

## CHARTER - AGENCIAS

### DETALLES DEL SERVICIO

- 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



#### E-mail

Tiempo promedio de Respuesta:  
1ª Respuesta 8H  
Resolución 48H  
Horario de Atención:  
LU a VI: 09:00 a 17:00, hora local



#### serieslatam.com

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



#### Chat

Tiempo promedio de Respuesta:  
3 minutos

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

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

#### PAÍS

#### IDIOMA

#### E-MAIL

ES  ES [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

PT  PT [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

UK  EN [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

DE  DE [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

FR  FR [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

IT  IT [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

AU  EN [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

NZ  EN [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

## OTROS PAÍSES

### SERVICIO TELEFÓNICO

| PAÍS                                                                                                 | TELÉFONO           | HORARIO DE ATENCIÓN        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------|
|  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 |

# *EUROPA, ASIA e OCEANIA*



# 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

# 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 e 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:

24x7\*

\* Exceto nos idiomas francês, italiano e alemão, cujo horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.



#### Telefone

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 Dúvidas Operacionais

### PAÍS

### IDIOMA

### TELÉFONO

### E-MAIL

|                                                                                        |        |                            |                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ES  | ES     | 915 947 650 - 902 00 66 00 | <a href="mailto:grp_soporteoperacionales@sac.latam.com">grp_soporteoperacionales@sac.latam.com</a> |
| PT  | PT     | 351210201957               | <a href="mailto:informacoes.agencias@latam.com">informacoes.agencias@latam.com</a>                 |
| UK  | EN     | +44 2045252364             | <a href="mailto:agencysupport@latam.com">agencysupport@latam.com</a>                               |
| DE  | EN, DE | 069 298 00 150             | <a href="mailto:grp_operationalsupportde@sac.latam.com">grp_operationalsupportde@sac.latam.com</a> |
| FR  | EN, FR | (+33) 184080261            | <a href="mailto:grp_operationalsupportfr@sac.latam.com">grp_operationalsupportfr@sac.latam.com</a> |
| IT  | EN, IT | 390282954229               | <a href="mailto:grp_operationalsupportit@sac.latam.com">grp_operationalsupportit@sac.latam.com</a> |
| AU  | EN     | 1800 316 618               | <a href="mailto:grp_operationalsupportoc@sac.latam.com">grp_operationalsupportoc@sac.latam.com</a> |
| NZ  | EN     | 0800 854 864               | <a href="mailto:grp_operationalsupportoc@sac.latam.com">grp_operationalsupportoc@sac.latam.com</a> |

# SUORTE 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.

### CANAIS DE ATENDIMENTO E SLA



#### E-mail

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

Horário de Atendimento:  
24x7\*

\* Exceto nos idiomas francês, italiano e alemão, cujo horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.



#### Telefone

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 Dúvidas Operacionais

#### PAÍS

#### IDIOMA

#### TELÉFONO

#### E-MAIL

|                                                                                        |        |                            |                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------|------------------------------------------------------------------|
| ES  | ES     | 915 947 650 - 902 00 66 00 | <a href="mailto:support_ndc@latam.com">support_ndc@latam.com</a> |
| PT  | PT     | 351210201957               | <a href="mailto:support_ndc@latam.com">support_ndc@latam.com</a> |
| UK  | EN     | +44 2045252364             | <a href="mailto:support_ndc@latam.com">support_ndc@latam.com</a> |
| DE  | EN, DE | 069 298 00 150             | <a href="mailto:support_ndc@latam.com">support_ndc@latam.com</a> |
| FR  | EN, FR | (+33) 184080261            | <a href="mailto:support_ndc@latam.com">support_ndc@latam.com</a> |
| IT  | EN, IT | 390282954229               | <a href="mailto:support_ndc@latam.com">support_ndc@latam.com</a> |
| AU  | EN     | 1800 316 618               | <a href="mailto:support_ndc@latam.com">support_ndc@latam.com</a> |
| NZ  | EN     | 0800 854 864               | <a href="mailto:support_ndc@latam.com">support_ndc@latam.com</a> |

# SUORTE 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 - 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



#### 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

### TELÉFONO

### E-MAIL

|                                                                                        |        |                            |                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ES  | ES     | 915 947 650 - 902 00 66 00 | <a href="mailto:grp_atencionagencias@sac.latam.com">grp_atencionagencias@sac.latam.com</a>         |
| PT  | PT     | 351210201957               | <a href="mailto:informacoes.agencias@latam.com">informacoes.agencias@latam.com</a>                 |
| UK  | EN     | +44 2045252364             | <a href="mailto:agencysupport@latam.com">agencysupport@latam.com</a>                               |
| DE  | EN, DE | 069 298 00 150             | <a href="mailto:grp_operationalsupportde@sac.latam.com">grp_operationalsupportde@sac.latam.com</a> |
| FR  | EN, FR | (+33) 184080261            | <a href="mailto:grp_operationalsupportfr@sac.latam.com">grp_operationalsupportfr@sac.latam.com</a> |
| IT  | EN, IT | 390282954229               | <a href="mailto:grp_operationalsupportit@sac.latam.com">grp_operationalsupportit@sac.latam.com</a> |
| AU  | EN     | 1800 316 618               | <a href="mailto:grp_salessupportoc@sac.latam.com">grp_salessupportoc@sac.latam.com</a>             |
| NZ  | EN     | 0800 854 864               | <a href="mailto:grp_salessupportoc@sac.latam.com">grp_salessupportoc@sac.latam.com</a>             |

# 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.

### CANAIS DE ATENDIMENTO E SLA



#### E-mail

Tempo médio de resposta:

1ª Resposta 8H

Resolução 48H

Horario de Atendimento:

Seg à Sex: 09:00 a 17:00, hora local



#### serieslatam.com

Horario de Atendimento:

Seg à Sex: 09:00 a 17:00, hora local



#### Chat

Tempo médio de resposta:

3 minutos

Horario de Atendimento:

Seg à Sex: 09:00 a 17:00, hora local

Disponível em:

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

### PAÍS

### IDIOMA

### E-MAIL

ES 

ES

[grp\\_groupdeskes@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskes@sac.latam.com)

PT 

PT

[grp\\_groupdeskes@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskes@sac.latam.com)

UK 

EN

[groupsupport@latam.com](mailto:groupsupport@latam.com)

DE 

DE

[grp\\_groupdeskde@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskde@sac.latam.com)

FR 

FR

[grp\\_groupdeskfr@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskfr@sac.latam.com)

IT 

IT

[grp\\_groupdeskit@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskit@sac.latam.com)

AU 

EN

[grp\\_groupdeskoc@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskoc@sac.latam.com)

NZ 

EN

[grp\\_groupdeskoc@sac.latam.com](mailto:grp_groupdeskoc@sac.latam.com)

# CHARTER - AGÊNCIAS

## DETALHES DE ATENDIMENTO

- 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



#### E-mail

Tempo médio de resposta:

1ª Resposta 8H

Resolução 48H

Horario de Atendimento:

Seg à Sex: 09:00 a 17:00, hora local



#### Chat

Tempo médio de resposta:

3 minutos

Horario de Atendimento:

Seg à Sex: 09:00 a 17:00, hora local

Disponível em:

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

### PAÍS

### IDIOMA

### E-MAIL

ES  ES [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

PT  PT [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

UK  EN [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

DE  DE [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

FR  FR [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

IT  IT [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

AU  EN [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

NZ  EN [chartersupport@latam.com](mailto:chartersupport@latam.com)

# OUTROS PAÍSES

## ATENDIMENTO TELEFÔNICO

| PAÍS                                                                                                | TELEFONE           | HORARIO DE ATENDIMENTO     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------|
|  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 |



*Without frontiers*