



# Antworten auf häufig gestellte Fragen

Wir haben ein Dokument mit den häufig gestellten Kundenfragen vorbereitet. Damit wollen wir Ihnen Antworten an die Hand geben, um Kundenfragen schnell zu lösen.

1

## Freiwillige oder unfreiwillige Änderungen

Die folgenden Abschnitte von LATAM Trade enthalten nützliche Informationen:

> [Home](#) > [Operational Warnings & Contingencies](#)  
> [Commercial Policy](#) > [Verkauf](#) > [Rechte als Passagier](#)

[Hier finden Sie auch eine Zusammenfassung unserer Geschäftsbedingungen!](#)



Wenn Sie Hilfe dabei benötigen, Ihren Kunden Möglichkeiten zur Umbuchung oder Erstattung anzubieten, oder in Fällen mit Tickets unter Kontrolle von LATAM, erreichen Sie uns über den Chat auf [latamtrade.com](#) unter der Option „Operative Fragen“.

Vergessen Sie nicht, oben rechts auf dem LATAM Trade Portal Ihre Landesflagge auszuwählen.

2

## Verfallene/abgelaufene Flugtickets

Um unseren Fluggästen mehr Flexibilität zu bieten, wurde eine Ausnahmeregelung für den Vertrieb veröffentlicht, mit der sich die Gültigkeit des Tickets in folgenden Fällen verlängert:

- Kunden mit betroffenen Inlands- und Auslandsflügen, die ihre Reise nicht angetreten haben
- Kunden ohne betroffene Flüge nur auf internationalen Strecken

Die Frist für Änderungsanträge für nicht genutzte Tickets mit einem Reisebeginn zwischen dem 1. März 2020 und dem 31. Dezember 2021 wird bis zum 31. Dezember 2023 verlängert. Weitere Einzelheiten finden Sie [hier](#).

3

## Tarifkonditionen

Die Tarifbestimmungen finden Sie in Ihrem GDS. In Abschnitt 16 mit den Änderungs- und Stornierungsbedingungen finden Sie z.B. Informationen wie die folgende:

**“BEFORE DEPARTURE CANCELLATIONS PERMITTED FOR REFUND”:**

In einem solchen Fall hat der Kunde ein nicht genutztes Ticket (keine Strecke des Tickets geflogen) mit dem Status OPEN. Eine Erstattung kann VOR Abflugzeit des ersten Fluges beantragt werden.

**“BEFORE DEPARTURE CANCELLATIONS PERMITTED FOR NO-SHOW”:**

In diesem Fall hat der Fluggast ein nicht genutztes Ticket mit dem Status OPEN. Eine Erstattung kann jederzeit innerhalb der Gültigkeitsdauer des Tickets beantragt werden, auch nach der ursprünglichen Abflugzeit und bei NO SHOW.

**“AFTER DEPARTURE TICKET IS NON-REFUNDABLE”:**

In diesem Fall hat der Fluggast seine Reise angetreten und ist einen Flugabschnitt geflogen, d.h. das Ticket wurde teilweise genutzt. In diesem Fall ist keine Erstattung für das Ticket möglich.

4

## Flugstatus (aktiv oder storniert)

Zur Überprüfung des Flugstatus klicken Sie [hier](#).

Sie können nach Flugnummer oder nach Strecke (Start - Ziel) + Datum suchen.

Wird ein Flug mit weniger als 7 Tagen Vorlaufzeit geändert oder storniert, werden die Informationen in Ihrem GDS möglicherweise nicht korrekt angezeigt. Wir bitten Sie daher, den Flugstatus immer auf unserer Website zu überprüfen.

5

## Check-in und Stornierung von Check-in

Wir haben die Art und Weise des Check-in geändert! Für ein reibungsloses und einfaches digitales Reiseerlebnis brauchen Fluggäste jetzt nicht mehr einzuchecken, um ihre Bordkarte zu erhalten.

**Fälle, in denen bestimmte Daten angegeben werden müssen, um das automatische Einchecken zu aktivieren:**

Wenn der Fluggast eine Auslandsreise antritt oder wenn das Ticket über ein Reisebüro gekauft wurde. Die benötigten Angaben können ab 72 Stunden vor Abflug im Bereich „Automatisches Einchecken“ oder unter „Meine Reisen“ durch Auswahl der Bordkarte ergänzt werden.

**Fälle, in denen kein automatisches Einchecken möglich ist:**

Wenn der Flug von Delta durchgeführt wird, ist das automatische Einchecken erst 24 Stunden vor dem Abflug direkt auf unserer Website möglich. Bei Flügen, die von einer anderen Fluggesellschaft durchgeführt werden, muss der Fluggast mit dem entsprechenden Buchungscode einchecken.

Klicken Sie [hier](#), um Einzelheiten dazu anzuzeigen. Der Check-in kann abgerufen und geändert werden, indem Sie [here](#) klicken.

Für Gruppen ist das Einchecken auf [latamairlines.com](#) nicht möglich. LATAM nimmt das Einchecken für Gruppenbuchungen vor, sofern die notwendigen Angaben in der Buchung angegeben wurden. Bordkarten erhalten die Fluggäste an den Check-in-Automaten am Flughafen, indem sie ihre Ticketnummer eingeben.