



# *POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE PASAJEROS*

## *PREGUNTAS FRECUENTES*

## FAQ | POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE PASAJEROS

En LATAM, comprendemos que imprevistos como cancelaciones, retrasos, cambios de ruta y downgrades de asientos pueden generar molestias e impactar los planes de viaje de sus clientes. Por eso, reiteramos nuestro compromiso de proteger los derechos de los pasajeros y ofrecer soluciones para minimizar el impacto cuando el inesperado acontece.

Aquí tienes la información principal para ayudarte en la gestión de reservas afectadas:

### 1). ¿En qué situaciones es posible utilizar el procedimiento de Protección de Pasajeros?

- Cancelación del vuelo.
- Adelanto en el horario de salida del vuelo (a partir de 16 minutos).
- Retraso en el horario de salida del vuelo (a partir de 31 minutos).
- No cumplimiento en el destino final o paradas intermedias.
- Pérdidas involuntarias de conexiones.
- Downgrade de cabina por cambio de material del vuelo

### 2). ¿Cómo puedo verificar si el vuelo ha sido cancelado o reprogramado?

Te recomendamos siempre consultar el estado del vuelo a través de nuestra página web.

Cuando se realiza un cambio o cancelación de vuelo con menos de 7 días de anticipación, es posible que la información no se actualice correctamente en tu GDS y que el vuelo siga apareciendo como confirmado (HK). **Si el vuelo aparece afectado en nuestro sitio web, significa que el cliente puede acogerse a la política de protección de pasajeros.**



Para verificar el estado de los vuelos:  
<https://www.latamairlines.com/cl/es/flight-status>

3). ¿De quién es la responsabilidad de realizar la protección de los pasajeros?

¿Cuándo ocurre la contingencia?	¿Quién protege a los pasajeros?	Control de la Reserva
A más de 48 horas de la salida del vuelo	El Agente de Viajes debe reemitir los tickets afectados	Agencia NO pierde el control de la reserva
A menos de 48 horas de la salida del vuelo	La aerolínea operadora re-acomoda a los pasajeros	<div>Si los tickets son revalidados por LATAM, la Agencia no pierde el control de la reserva</div> <div>Si los tickets son reemitidos por LATAM, la Agencia pierde el control de la reserva.</div>

4). ¿Cuál es el plazo para realizar la protección?

No es necesario tomar una decisión antes de la salida del vuelo. El plazo para la toma de acción (ya sea reemisión o reembolso) es de acuerdo con la validez del billete (**hasta 12 meses a partir de la fecha del primer vuelo**).

5). Si un pasajero acepta la protección automática ofrecida por LATAM, ¿quién se encarga de revalidar o reemitir el boleto?

Dependiendo del tiempo restante antes de la salida del vuelo, las responsabilidades varían:

Menos de 48 horas antes de la salida del vuelo: LATAM es responsable de la reacomodación del cliente y se encarga de la revalidación o reemisión del billete.

Más de 48 horas antes de la salida del vuelo: Es responsabilidad de la agencia reemitir el billete. Recuerde que la reemisión debe ser involuntaria manteniendo la base tarifaria, la cabina y la estructura tarifaria originales.

6). El cliente aceptó la protección propuesta por LATAM y el boleto fue correctamente reemitido. Sin embargo, ahora el cliente ha cambiado de opinión y desea realizar una segunda modificación. ¿Es posible hacerlo?

Si el pasajero aceptó la protección, no se puede volver a proteger sin costo para el pasajero. En caso de que el cliente desee realizar una segunda modificación, se deben considerar las reglas de la tarifa y se aplicarán los costos correspondientes por la reemisión (multa y diferencia de tarifa).

7). El pasajero no aceptó la protección de vuelo propuesta por LATAM. ¿Cuáles son las alternativas que puede elegir?

EVENTO	ALTERNATIVAS
Cancelación del vuelo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cambio de vuelo, fecha o re-routing sin costos adicionales manteniendo la misma origen y destino (la multa y diferencia tarifaria son exentas).</li><li>• Cambio de destino sujeto a diferencia tarifaria (solo la multa es exenta).*</li><li>• Reembolso integral de los tramos no utilizados (sin la necesidad de waiver).</li></ul>
Adelanto en el horario de salida del vuelo (a partir de 16 minutos)	
Retraso en el horario de salida del vuelo (a partir de 31 minutos)	
No cumplimiento en el destino final o paradas intermedias	
Downgrade de cabina por cambio de material del vuelo	

\* Si el cliente solicita el cambio de destino a un aeropuerto cuya distancia máxima en relación al aeropuerto original no supere los 500 km, la reemisión podrá ser realizada sin costos adicionales - tanto la multa como la diferencia tarifaria son exentas.

8). ¿Cómo se calcula la distancia entre aeropuertos?

La distancia entre aeropuertos debe calcularse a través de un GDS, ya que los resultados pueden no ser exactamente los mismos al usar mapas o herramientas online.

En el caso del **GDS Sabre**, puedes usar el comando "**W/-ATPOA+ATFLN**" para calcular la distancia entre los aeropuertos de POA y FLN, por ejemplo. En el **GDS Amadeus** el comando sería "**FQNPOAFLN**". Para obtener instrucciones más detalladas, se recomienda contactar con el soporte técnico de tu GDS específico.

Si estás utilizando **e-LATAM**, puedes consultar la distancia entre dos aeropuertos siguiendo estos pasos: accede a "Ferramentas", selecciona "Sabre ATLAS" y "Distancia entre dois pontos" luego ingresa los códigos de los aeropuertos y el sistema mostrará la distancia en milhas y kilómetros.

**Consideraciones para la reemisión:**

La protección debe realizarse según la disponibilidad en la misma cabina del boleto original y en la clase más baja disponible. La reemisión debe realizarse de forma involuntaria, manteniendo la base tarifaria y la estructura tarifaria originales.

**Consideraciones para el reembolso:**

Sin penalización. Se aplica a todos los cupones sin uso del boleto y servicios adicionales asociados.

**No es preciso pedir un waiver.**

La agencia debe seguir el proceso de devolución según las regulaciones del país. Mas detalles:

[https://www.latamtrade.com/es\\_cl/procom/devoluciones](https://www.latamtrade.com/es_cl/procom/devoluciones)

**9). ¿Qué endosos y/o notas de respaldo se deben aplicar en la reemisión?**

Es necesario respaldar la reserva vía OSI + ENDOSO del billete, según las siguientes indicaciones:

**ENDOSO:** SKCHG LA2010 CUZLIM 25JAN CNLD

Donde:

**SKCHG:** indica el cambio de itinerario

**LAXXX:** número de vuelo afectado

**CUZLIM:** ruta

**02JUN:** fecha afectación

**CNLD o REPRO:** status vuelo afectado

**OSI:** OSI LA REISSUE DUE TO SKCHG LA2010 CUZLIM 25JAN18

Donde:

**OSI INVOL:** mandatorio

**PAX XXX:** nombre del pasajero que indica estar de acuerdo con la protección ofrecida

**ACCEPTS LAXXX:** número de vuelo ofrecido a través de protección automática

**02JUN24:** fecha de ingreso del OSI

10). Con respecto a los productos ancillaries, ¿cómo se realiza la protección?

¿Cuándo ocurre la contingencia?	Acción Agente de Viajes
A más de 48 horas de la salida del vuelo	<p>Contactar a Global Sales Support y solicitar re-asociación del EMD-A.</p> <p>Si la reemisión del billete incluye cambio de tramo o modificaciones con diferencia tarifaria, el EMD-A debe ser enviado para reembolso y emitido nuevamente.</p>
A menos de 48 horas de la salida del vuelo	LATAM se encargará de reasociar o reemitir el EMD-A según sea el caso.

11). La reserva incluye vuelos con otras aerolíneas (OLAs). ¿Cómo proceder con la reacomodación?

Antes de solicitar reacomodaciones en vuelos de otras aerolíneas (OLAs), se deben verificar las opciones disponibles en su sistema de distribución y ofrecerlas siguiendo este orden:

- Priorizar vuelos de LATAM siempre que se mantenga el origen y destino originales.
- Ofrecer fechas y horarios de salida lo más similares posibles a los vuelos originales.
- Si no hay opciones anteriores disponibles, ofrecer vuelos Codeshare (vuelos compartidos con otras aerolíneas).
- Si no hay disponibilidad de vuelos LATAM o Codeshare que se ajusten a las necesidades del pasajero, se podrá ofrecer la reacomodación en vuelos OLAs, siempre y cuando la tarifa emitida sea aplicable con el transportador protector (según las reglas de Flight Application)\*.

\* Si el transportador requerido no aplica para la tarifa comprada, se deberá usar otro transportador aplicable o realizar el cambio sin multa, pero sujeto al cobro de las diferencias tarifarias aplicables con dicho transportador.

12). La reserva solo incluye vuelos de LATAM. ¿Puedo reacomodar a los pasajeros en algún vuelo OLA?

Si la reserva solo incluye vuelos LATAM, no es posible reacomodar a los pasajeros en vuelos OLA. La reacomodación se realizará dentro de la red de vuelos de LATAM, buscando opciones alternativas que se ajusten a las necesidades del cliente. En caso de dudas, te recomendamos comunicarte con Global Sales Support a través de nuestro chat de soporte disponible en LATAM Trade.

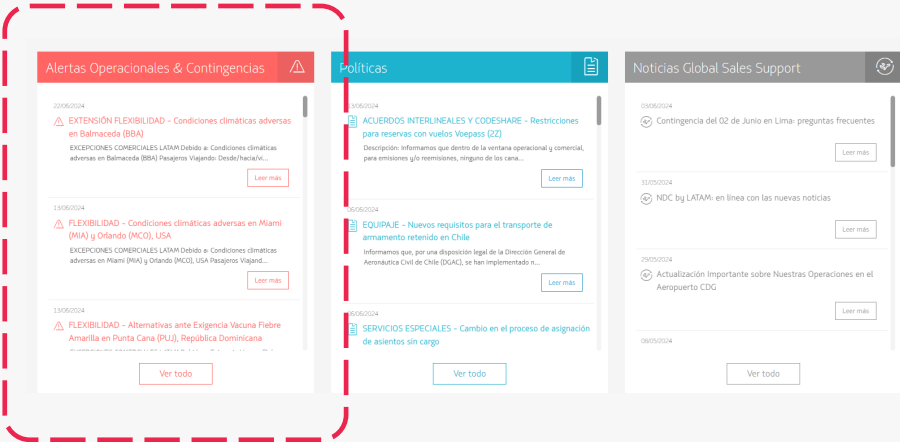


13). Tengo dudas sobre una reprogramación, cancelación o reacomodación.  
¿Cómo puedo solicitar asistencia o soporte?

Puedes encontrar el capítulo completo **"Protección de Pasajeros"** en LATAM Trade de tu país. En la barra superior, simplemente haz clic en "Soporte Agencias" > "Ventas" > "Protección de Pasajeros".



En caso de contingencias o excepciones comerciales, siempre podrás encontrar información en la página principal de LATAM Trade, en la sección **"Alertas Operacionales & Contingencias"**.



Si necesitas hablar con un agente LATAM , te recomendamos utilizar nuestro **chat de soporte** disponible en LATAM Trade las 24 horas del día, los 7 días de la semana - opción Dudas Operacionales.

¡Estaremos encantados de ayudarte!



