



Questions fréquemment posées

Nous avons préparé un document contenant les questions les plus fréquemment posées par nos clients. Nous espérons qu'il vous aidera à résoudre vos doutes de manière simple.

1

Changements volontaires ou involontaires

Vous trouverez des informations utiles dans les sections suivantes de LATAM Trade :

> [Accueil](#) > [Alertes opérationnelles et situations d'urgence](#)
> [Support Agences](#) > [Ventes](#) > [Protection des passagers](#)

Nous avons également préparé un résumé de notre politique, disponible [ici](#)!



Si vous avez besoin d'aide pour offrir des options d'échange ou de remboursement à vos passagers ou dans les cas où le billet est sous le contrôle de LATAM, vous pouvez nous consulter par le biais du chat disponible sur [latamtrade.com](#) en choisissant l'option "Questions opérationnelles". N'oubliez pas de sélectionner le drapeau de votre pays en haut à droite du portail LATAM Trade.

2

Billet périmé/expiré

Afin d'offrir une plus grande flexibilité à nos passagers, une exception commerciale a été publiée pour prolonger la validité des billets dans les cas suivants:

- Les clients dont les vols intérieurs ou internationaux sont affectés et qui n'ont pas encore commencé leur voyage
- Clients sans vols affectés, uniquement pour les liaisons internationales.

La date limite de demande de modification est prolongée jusqu'au 31 décembre 2023 pour les billets non utilisés dont la date de début de voyage est comprise entre le 1er mars 2020 et le 31 décembre 2021. Vous trouverez plus de détails en cliquant [ici](#).

3

Conditions tarifaires

Les règles tarifaires sont disponibles dans votre GDS. Veuillez vous référer à la section 16 pour les conditions de modification et d'annulation, où vous trouverez des informations telles que:

"BEFORE DEPARTURE CANCELLATIONS PERMITTED FOR REFUND":

Dans ce cas, le client dispose d'un billet non utilisé (il n'a voyagé sur aucune partie du billet) et a le statut OPEN. Il est possible de demander un remboursement, à condition que ce soit avant l'heure de départ du premier vol.

"BEFORE DEPARTURE CANCELLATIONS PERMITTED FOR NO-SHOW":

Dans ce cas, le passager dispose d'un billet non utilisé avec le statut OPEN. Toutefois, il peut demander un remboursement à tout moment (pendant la durée de validité du billet), même après la date du vol initial et le NO SHOW.

"AFTER DEPARTURE TICKET IS NON-REFUNDABLE":

Dans ce cas, le passager a commencé son voyage et a parcouru un segment, c'est-à-dire que le billet a été partiellement utilisé. Dans ce cas, le billet n'est plus remboursable.

4

Statut du vol (actif ou annulé)

Pour vérifier le statut des vols, cliquez [ici](#).

Vous pouvez effectuer une recherche par numéro de vol ou par itinéraire (origine - destination) + date.

Lorsqu'un vol est modifié ou annulé avec un préavis de moins de 7 jours, l'information peut ne pas être reflétée correctement dans votre GDS. Nous vous demandons donc de toujours vérifier le statut de votre vol sur notre site web.

5

Check-in et annulation du Check-in

Nous avons rénové la manière de faire le Check-in. Afin d'offrir une expérience digital plus rapide et plus facile, les passagers n'auront plus besoin de faire le Check-in pour obtenir leur carte d'embarquement.

Cas où il est nécessaire de compléter les données pour activer le Check-in automatique:

Si le passager voyage à l'étranger ou si le billet a été acheté par l'intermédiaire d'une agence. Ces informations peuvent être complétées 72 heures avant votre vol dans la section Check-in automatique ou dans Mes voyages, en sélectionnant votre carte d'embarquement.

Cas dans lesquels vous ne pourrez pas vous enregistrer automatiquement:

Si le vol est opéré par Delta, vous pourrez vous enregistrer directement sur notre site web 24 heures avant le vol. En revanche, si le vol est assuré par d'autres compagnies aériennes, vous devrez vous enregistrer auprès d'elles en utilisant le code de réservation correspondant.

Cliquez [ici](#) pour plus de détails. Vous pouvez toujours gérer votre check-in en cliquant [ici](#).

Pour les groupes, il n'est pas possible de faire le Check-in sur [latamairlines.com](#). LATAM procède à l'enregistrement des passagers en groupe à condition que les informations nécessaires aient été saisies lors de la réservation. Les cartes d'embarquement peuvent être obtenues aux bornes disponibles de l'aéroport en saisissant le numéro du billet.