



Without frontiers



JUNE 2024 - JUNIO 2024
ENGLISH - ESPAÑOL | 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

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:
1st 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

MX 

ES

55 5786 6135

grp_operationalsupportna@sac.latam.com

US 

EN, ES

800 526 4246

grp_operationalsupportna@sac.latam.com

AM CEN

ES

55 5786 6135

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 CHANELS AND SLA



E-mail

Average response time:
1st 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

MX 

ES

55 5786 6135

support_ndc@latam.com

US 

EN, ES

800 526 4246

support_ndc@latam.com

AM CEN

ES

55 5786 6135

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 CHANELS AND SLA



E-mail

Average response time:
1st Response 8h
Resolution 48h

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

Please note that we do not provide services on holidays.
* The service hours in Mexico end earlier, at 17:00.



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

grp_salessupportna@sac.latam.com

MX 

ES

55 5786 6135

grp_salessupportna@sac.latam.com

US 

EN, ES

800 526 4246

grp_salessupportna@sac.latam.com

AM CEN

ES

55 5786 6135

grp_salessupportna@sac.latam.com

GROUPS - AGENCY

SERVICE DETAILS

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

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



E-mail

Average response time:
1st Response 8h
Resolution 48h

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

Please note that we do not provide services on holidays.
* The service hours in Mexico end earlier, at 17:00.



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

MX 

ES

grp_groupdeskna@sac.latam.com

US 

EN, ES

grp_groupdeskna@sac.latam.com

AM CEN

ES

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

MX 

ES

55 5786 6135

grp_operationalsupportna@sac.latam.com

US 

EN, ES

800 526 4246

grp_operationalsupportna@sac.latam.com

AM CEN

ES

55 5786 6135

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

MX 

ES

55 5786 6135

support_ndc@latam.com

US 

EN, ES

800 526 4246

support_ndc@latam.com

AM CEN

ES

55 5786 6135

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 Traede - 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 17:30*,hora local

Por favor, tenga en cuenta que no brindamos servicios en días festivos.
El horario de atención en México termina antes, a las 17:00.



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

MX 

ES

55 5786 6135

grp_salessupportna@sac.latam.com

US 

EN, ES

800 526 4246

grp_salessupportna@sac.latam.com

AM CEN

ES

55 5786 6135

grp_salessupportna@sac.latam.com

GRUPOS Y SERIES - AGENCIAS

DETALLES DEL SERVICIO

- Servicio para grupos ≥ 10 Pasajeros (corpotativo o de turismo) con el mismo origen y destino, viajando juntos.
- Séries de mesa ≥ 10 Pasajeros, de turismo, para salidas que se repitan a lo largo del año, negociación anticipada en Mesas semestrales con RM.
- Series AD HOC ≥ 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.
* El horario de atención en México termina antes, a las 17:00.



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

MX 

ES

grp_groupdeskna@sac.latam.com

US 

EN, ES

grp_groupdeskna@sac.latam.com

AM CEN

ES

grp_groupdeskna@sac.latam.com



Without frontiers