



## Un nuevo mundo.

## Una nueva forma de volar.

Con más flexibilidad y seguridad que nunca



Estimada agencia,

Como les hemos venido contando las últimas semanas, debido al gran impacto del COVID-19 a nivel mundial, tuvimos que disminuir nuestra operación. Sin embargo, nunca dejamos de volar! Repatriamos a más de 100 mil pasajeros, transportamos cientos de profesionales de la salud y más de 205 toneladas de insumos médicos en Sudamérica a durante esta crisis.

Hemos decidido comenzar a aumentar gradualmente la operación, pasando en junio de 5% a 9% de la capacidad previa a la crisis, y en julio alcanzaremos un 18%. Durante junio, en Brasil volaremos cuatro rutas internacionales: desde São Paulo a Frankfurt, Londres, Madrid y Miami, y desde Santiago a Miami y São Paulo, centro de conexión a través del cual los clientes podrán acceder a Europa. Para julio, esperamos aumentar a 13 los destinos internacionales.

En cuanto a nuestra operación doméstica, en Brasil volaremos 74 rutas, y en Chile a 12 destinos, retomando La Serena, Copiapó, Temuco y Rapa Nui. Asimismo, estamos trabajando para reiniciar en junio los vuelos domésticos en Ecuador, mientras que en Colombia y Perú, sería en julio, en la medida que lo permitan las autoridades.

El mundo cambió y la industria aérea se ha visto obligada a redefinir la forma de volar. Sabemos que para quienes necesitan hacerlo en este momento, la seguridad, higiene y flexibilidad en las medidas comerciales son fundamentales.

### Flexibilidad para Viajar

Ante la incertidumbre, los pasajeros tendrán más flexibilidad para comprar pasajes y reprogramar sus viajes, teniendo 3 opciones:

1- Para vuelos cancelados o reprogramados: podrán cambiar la fecha de vuelo o routing (mismo destino) sin penalidad ni diferencia tarifaria sujeto a la disponibilidad de la cabina y la vigencia del pasaje.

2. Para cambios voluntarios: podrán cambiar antes del vuelo la fecha o routing, una vez sin penalidad ni diferencia tarifaria (mismo destino), sujeto a la disponibilidad de la cabina y vigencia del pasaje. También existe la posibilidad de cambiar el destino pagando solo la diferencia tarifaria. Esto aplica para pasajes comprados hasta el 31 de Julio de 2020. Los pasajes comprados antes del 20 de mayo están sujetos a diferencia tarifaria (excepto en Brasil).

3. En caso que el pasajero desee cancelar su viaje y dejar el pasaje abierto para emitir posteriormente:

- Si tiene un pasaje para volar hasta el 30 de junio de 2020 y no puede viajar o no lo desea hacer, podrá cancelar su itinerario hasta 7 días antes del vuelo y dejar su pasaje abierto para emitir más adelante, sin penalidades o diferencia tarifaria (sujeto a disponibilidad de la cabina y vigencia del ticket).
- Si no se presenta al vuelo, se aplican las condiciones iniciales de la tarifa comprada.

### Estándares de limpieza de categoría mundial

En LATAM, nos hemos concentrado en implementar los mejores procesos de seguridad e higiene, de acuerdo a las indicaciones de la OMS y de la industria, para que tus clientes puedan volar seguros. En ese sentido algunas medidas son:

#### Durante el check in:



##### Atención al pasajero:

Profundizaremos la limpieza y desinfección del área de atención al pasajero, incluyendo counters y tótems de autoservicio.



##### Terminal de autoservicio:

Contamos con terminales de autoservicio en todos los aeropuertos en los que opera, garantizando un servicio autónomo que evita pasar por counters presenciales.



##### Uso de mascarillas obligatorias:

Desde el momento de presentación al check in, embarque, durante el vuelo y desembarque, el uso de mascarillas será obligatorio para todos los pasajeros. Esta medida se extiende a tripulación de cabina en todas las fases del vuelo.

#### A bordo:



##### Sanitización continua:

-Procedimientos de desinfección proactivos en todas las aeronaves, posterior a cada desembarque de todos los vuelos realizados y en toda la cabina mediante pulverización de amonio cuaternario y limpieza manual adicional.

-Alcohol gel a disposición en todas las aeronaves.

-Limpieza de lugares de contacto frecuente para el pasajero (manillas, baños, apoyabrazos, cinturones, portafolios, interruptores de luz y llamado, bolsillos de asientos, ventanas y bandejas) en todas las fases del vuelo.



##### Filtración de aire:

Toda nuestra flota cuenta con un sistema de recirculación de aire que lo renueva cada 3 minutos gracias a los filtros HEPA (High Efficiency Particulate Air), removiendo el 99.97% de las partículas.



##### Más espacio a bordo:

-Embarque que privilegia la distancia social entre pasajeros evitando aglomeraciones.

-Bloqueo de baño delantero quedando de uso exclusivo de tripulación, para minimizar el contacto con los pasajeros.



##### Mantas y cama:

Todas las mantas, plumones y almohadas son lavadas después de cada vuelo. En el caso de las almohadas, también pueden ser desechadas según el material.

### Precios más convenientes y más beneficios

Entendiendo la nueva realidad que enfrentan nuestros clientes, hemos realizado una labor de reingeniería de nuestro negocio. Gracias a ese trabajo podremos ofrecer tarifas hasta un 20% más económicas en promedio.

Lo anterior se suma a las medidas dirigidas a nuestros socios LATAM Pass, mejorando las condiciones de sus categorías elite, extendiendo la vigencia de sus millas y bajando las metas de calificación para sus categorías.

Gracias por la confianza de siempre. Para más información de vuelos consulta el GDS y/o tu ejecutivo de cuenta. Visítanos en [latactrade.com](http://latactrade.com) y [latam.com/coronavirus/](http://latam.com/coronavirus/)

Lejos, más juntos.

Atentamente,



Andreas Schek