

LATAM TRADE



Irregularidades de Reservas

Perguntas Mais Frequentes (FAQ)



Onde posso rever a política de reservas que se aplica à auditoria da PIA?

Pode encontrar as informações sobre a política na página LATAM Trade correspondente ao seu país na seção "Política de Reserva" ou na área de conteúdos diretamente ligados com este tema.



Onde posso rever as multas por irregularidades aplicáveis ao PIA?

Poderá encontrar os detalhes das multas na página LATAM Trade do seu país na seção "Portal de Irregularidades de Agências - PIA".



Como posso criar o meu login para o Portal PIA?

Deve escrever um e-mail para: **ri@rprotectionlatam.zendesk.com** com os seguintes dados:

- **E-mail do usuário**
- **Nome da Agência**
- **País**
- **IATA**



Se já tenho login do LATAM TRADE, como posso conhecer os usuários associados à PIA?

Para validar usuários ativos no seu **código IATA**, deve iniciar sessão no LATAM Trade e ir para o módulo de utilizador correspondente ao seu grupo. Os perfis que indicam "**PIA USER**" serão os que estão habilitados a entrar no portal.



Como posso obter detalhes da minha ADM?

Para obter mais detalhes sobre a sua ADM, sobre o que está incluído no motivo da emissão, deve entrar no nosso "**Portal de Irregularidades da PIA**", [aqui](#). Você poderá validar os casos identificados.



Por que sou cobrado de uma irregularidade "REDU" se ela foi emitida?

Dependendo do tipo de irregularidade, a emissão é uma evidência válida. No entanto, isto não acontece em todos os casos. Para melhor compreender o tema, deve acessar ao documento: Portal de Irregularidades de Agências – PIA.



Por que sou cobrado de uma irregularidade NO-SHOW se foi emitida?

Dependendo do tipo de irregularidade, a emissão é uma evidência válida. No entanto, isto não acontece em todos os casos. Para melhor compreender o tema, deve acessar ao documento: Portal de Irregularidades de Agências – PIA.



Por que me cobram uma ADM por irregularidade "FAKE NAME" se corresponde a um erro?

Em nenhum tipo de irregularidade um erro de digitação será razão para invalidar uma taxa.



Por que não consigo ver minha ADM no PIA?

Verifique se você está na seção correta. Quando as ADMs forem criadas, poderá ver as emissões no Módulo "Disputa". Quando a disputa for encerrada, poderá ver as suas irregularidades no Módulo "Apelação".

Se ainda não a encontrar, significa que a sua ADM não corresponde a uma Irregularidade de Reserva, ou tem mais de 75 dias, tempo em que pode ser consultado no portal desde a sua emissão.

O processo de irregularidade é dividido em três fases:

- **Apelo**
- **Disputa**
- **Reivindicação**

Apenas nos dois últimos períodos indicados poderá ver a sua ADM, dependendo do processo em que se encontra. Deve também considerar que entre cada período há um mínimo de 48 horas em que os casos estão em processo de mudança, pelo que neste período não será possível visualizar o caso.



Por que só aparece uma reserva na ADM "DUPE"? Como eu posso encontrar a reserva duplicada?

Na razão de emissão de cada **ADM**, pode-se ver os detalhes dos casos envolvidos.

No entanto, em caso de duplicação, para validar a reserva duplicada deverá visitar o nosso portal de **irregularidades PIA**, onde encontrará todos os detalhes dos casos associados.



Por que só vejo nomes reais na minha reserva falsa?

Se ao abrir a reserva indicada na ADM você não conseguir ver os nomes falsos, isto pode se dar ao fato de ter sido gerada uma divisão. Isto acontece porque nas reservas com mais de um passageiro, os nossos processos detectam o caso irregular e dividem a outra reserva para ser cancelada e liberar o espaço para venda.

Pode não ver o nome afetado na reserva original, por isso deve procurar nas mensagens o código de reserva gerado na divisão.



Por que estou sendo cobrado mais de uma vez pela mesma reserva?

O registro pode ser cobrado mais de uma vez por duas razões:

- 1 A agência fez a mesma irregularidade mais do que uma vez na mesma reserva.
- 2 Foram feitas diferentes irregularidades no mesmo registro, por exemplo, duplicidade e no-show.

A ADM será baseada no número de irregularidades feitas em cada reserva.



No caso de REDU e DUPE, qual segmento será cobrado?

Os não emitidos serão cobrados e se nenhum deles for emitido, o mais antigo será cobrado.



Como eu posso saber o prazo para regularizar a reserva?

As reservas terão um **SSR e/ou REMARK** indicando o tempo a ser regularizado. Haverá casos em que não será gerada nenhuma marca e isto ocorrerá imediatamente.

Exemplos destes podem ser encontrados no documento da LATAM Trade na área **Portal de Irregularidades de Agências - PIA**.



Como posso evitar ser cobrado por um "tkf fictício"?

No caso de associar um bilhete que não corresponda à data e registro da reserva, deve ser feita uma reemissão antes do prazo indicado no **SSR e/ou REMARK**.