



Estimadas agencias,

El impacto del COVID-19 ha sido de una magnitud sin precedentes para la industria aérea. Las restricciones impuestas por diferentes gobiernos y la caída de la demanda han afectado la operación del grupo LATAM a un nivel nunca antes visto, lo que nos ha llevado a tomar decisiones estratégicas para reducir costos y acogernos de manera voluntaria al Capítulo 11 en Estados Unidos para darle continuidad a la compañía en el largo plazo.

Bajo este contexto, hemos ajustado nuestra estrategia de distribución alineándonos con las tendencias internacionales. Cada vez más aerolíneas ofrecen a las agencias diversas alternativas para acceder a su inventario y poder brindar mejores precios a los clientes finales. En esta línea, pondremos en marcha las siguientes acciones:

- 1)** El día de hoy, LATAM dio aviso a la Corte de Nueva York su intención de dejar sin efecto los acuerdos activos firmados con Amadeus GDS a partir del 1° de marzo de 2021, solicitud que se realiza en el contexto del proceso voluntario del Capítulo 11. Dicha petición, que está sujeta a la aprobación de la Corte, nos permitirá seguir profundizando nuestro compromiso de ofrecer tarifas más atractivas para el cliente final. Todos los demás sistemas de distribución que ofrece LATAM, incluyendo GDS Sabre y Travelport, seguirán disponibles.


Todas las reservas y tickets seguirán activos en los sistemas de LATAM. Durante las próximas semanas les informaremos sobre los procedimientos de cambios y devoluciones a partir del 1 de marzo, con el fin de evitar impacto en nuestros clientes. Solicitamos se contacten con su ejecutivo de cuentas en caso de cualquier duda adicional.

- 2)** Lanzamiento de una API y GUI basados en NDC durante el año 2021 que permitirá comercializar el inventario de LATAM y buscará agregar cada vez más funcionalidades y contenido adicional a las agencias, gracias a una mayor digitalización.

Para LATAM las agencias de viajes son parte de su estrategia de distribución de largo plazo y estamos convencidos de que el trabajo colaborativo con ustedes nos permitirá enfrentar y superar la actual crisis mundial por COVID-19 y continuar entregando un buen servicio a nuestros pasajeros.

Agradecemos su comprensión.

Atentamente,



Andreas Schek,
Vicepresidente de Ventas

Q&A

1. ¿Desde cuándo no tendremos acceso al inventario desde Amadeus GDS?

El inventario de LATAM ya no estará disponible en Amadeus GDS a partir del 1 de marzo 2021, sujeto a la decisión de la corte de Nueva York.

2. ¿Qué pasará después del 28 de febrero de 2021 con los tickets ya emitidos en Amadeus individuales o de grupos?

Aquellos Tickets seguirán registrados en el sistema de inventario de LATAM y podrán ser usados sin ningún problema con fecha posterior al 28 de febrero 2021.

3. Si necesito hacer un cambio, reemisión o devolución de un ticket emitido en Amadeus individual o de grupo, ¿qué puedo hacer? ¿Tendrá algún costo realizar este proceso?

Cualquier modificación al ticket/reserva a partir del 1 de marzo del 2021 debe ser efectuado directamente por LATAM, estos no podrán hacerse desde ningún otro sistema.

No tendrá ningún cargo por servicio asociado para la agencia.

4. ¿Qué pasa si hago cambios en el PNR con ticket emitido después del 1 de marzo del 2021 en Amadeus?

El PNR LATAM no vería reflejado este cambio por lo que se debe solicitar a LATAM que realice el cambio al PNR para que se vea reflejado.

5. ¿Qué pasa con el PNR de Amadeus y el de LATAM? ¿Y el número de ticket? ¿Permanece el mismo después del 1 de marzo del 2021?

El record locator de Amadeus sigue existiendo pero desconectado del PNR LATAM, el PNR LATAM seguirá vigente en nuestro inventario y se podrá utilizar para hacer cambios en la reserva.

El ticket sigue vigente para poder volar con el mismo número, en caso de querer realizar algún cambio lo debe hacer directamente con LATAM.

6. ¿Se podrá solicitar SSR en las reservas después del 1 de Marzo de 2021?

Sí, solo a través de LATAM, no directamente desde el GDS.

7. ¿Qué debo hacer con las tarifas privadas que tengo cargadas en Amadeus, como puedo tener acceso a ésta?

Lo que se deberá hacer es contactar a su ejecutivo de ventas de LATAM para asegurar que esas tarifas estén cargadas en otro sistema de distribución.

8. ¿Qué pasa si soy cliente corporativo y tengo acuerdo con Amadeus?

Lo que deberá hacer es avisar a su ejecutivo de ventas y contacte a su agencia de viajes para evaluar el uso de otro sistema. En caso de dudas de las condiciones con Amadeus debe contactar.

9. ¿Qué alternativas tienen las agencias que no tengan otro GDS y quieran seguir vendiendo con LATAM?

Las agencias podrán conectarse a eLATAM en los países que se encuentra disponible, conectarse a otro GDS o revisar con su ejecutivo de ventas para conocer qué opciones tiene.