



# **POLÍTICA DE RESERVAS**

## **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

## TABLA DE CONTENIDOS

1.INTRODUCCIÓN.....	3
2. POLÍTICA DE RESERVAS.....	4
2.1 NO SHOW.....	4
2.2 NOMBRES FICTICIOS.....	6
2.3 DUPLICIDAD DE RESERVAS.....	7
2.4 SEGMENTOS REDUNDANTES.....	8
2.5 CHURNING.....	9
2.6 TICKET FICTICIO.....	11
2.7 SEGMENTOS PASIVOS.....	12
2.8 SEGMENTOS INACTIVOS.....	13
2.9 LISTAS DE ESPERA.....	13
2.10 GRUPOS OCULTOS.....	13
2.11 TARIFAS APLICABLES.....	14
2.12 TIEMPO MÍNIMO DE CONEXIÓN.....	14
2.13 O&D Circumvention .....	14
2.14 SOBREVENTA EN CLASE CERRADA.....	15
2.15 RESERVAS ADULTAS CON EMISIÓN DE TARIFAS CHD/INF.....	17
2.16 UTILIZACIÓN DE EMD.....	17
2.17 RESERVAS NO CONFIRMADAS .....	18
3. AUDITORÍA DE RESERVAS.....	19
4. RESOLUCIONES IATA RELEVANTES.....	20
5. GLOSARIO.....	25

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento define las **Políticas y procedimientos de reservas de pasajes de LATAM, la cual aplica para las compañías LATAM Airlines Group** (de ahora en adelante, LATAM). Para propósito de este documento, LATAM Airlines Group hace referencia a LAN Airlines S.A y sus carriers afiliados, es decir, LATAM Colombia S.A. ("LA"), LATAM Peru S.A. ("LP"), LATAM AIRLINES Ecuador ("XL"), LATAM Argentina S.A. ("4M"), y LATAM Brasil ("JJ").

Estas políticas y procedimientos permiten manejar de manera óptima el inventario de asientos en los vuelos de LATAM. Esto posibilita que LATAM ofrezca una correcta disponibilidad de asientos a la venta, minimizando los espacios improductivos en el inventario, que adicionalmente generan un costo de distribución y/o desplazamiento para LATAM. El objetivo de esta guía es ayudar a los agentes de viaje a evitar errores, los que eventualmente podrían generar multas, ADMs u otras medidas.

Las políticas y procedimientos aquí establecidos toman en consideración y se basan en las resoluciones dictadas por la IATA; las obligaciones de los agentes de viaje están descritas en las resoluciones IATA 824, 830a, 850m y 049x, las cuales se anexan al final de este documento. Tal como se menciona en el párrafo 3.2 de la resolución IATA 824, y cualquier otra norma local aplicable, LATAM pueden proveer esta política de reserva a los agentes de viaje, quienes están obligados a cumplir con ella. Esperamos la cooperación de nuestros agentes de viaje (internos y externos, IATA/ARC y no IATA/no ARC) para adherir a estas políticas y procedimientos, ya que sirven de beneficio mutuo incluyendo a nuestros clientes.

En virtud de lo anterior, LATAM audita todas las transacciones de reserva para identificar posibles incumplimientos de estas políticas y procedimientos. Estos incumplimientos podrían derivar en multas, Agent Debit Memos (ADM) o facturas. Las multas asociadas a dichos incumplimientos se encuentran en el documento "EFECTOS DE AUDITORÍA DE RESERVAS LATAM AIRLINES". Violaciones repetidas a la política y/o falta de pago de alguna multa/ADM/factura puede resultar en la modificación o pérdida del acceso al inventario de LATAM, ya sea para ver, reservar y emitir.

Si un agente de viaje ha incurrido en prácticas que entran en conflicto con estas políticas y procedimientos, LATAM le informará con evidencia clara y documentada, pudiendo tomar las medidas antes mencionadas.

Cabe indicar que las políticas y procedimientos aquí establecidos no constituyen una lista cerrada de incumplimientos, sino meramente enunciativa; en ese sentido, cualquier práctica que tenga por efecto o finalidad, de modo directo o indirecto, restringir, impedir o falsear la correcta disponibilidad de asientos a la venta en los vuelos de LATAM, constituirá una falta a nuestras políticas de reservas que podrían derivar en multas, Agent Debit Memos (ADM) o facturas.

## 2. POLÍTICA DE RESERVAS

### 2.1 NO SHOW

Un no show ocurre cuando un agente de viaje no cancela una reserva que ya no es requerida por el pasajero, lo que eventualmente genera pérdida de inventario.

LATAM tiene una programación automática que aplica sobre reservas en vuelos operados y marketeados por LATAM, que cancela en un mismo PNR todos los segmentos posteriores a un segmento con no show.

Ingresarán a cobro por No Show las reservas:

- Sin ticket emitido
- Con ticket emitido en status Void, Exchange, Refund o Flown, que se mantienen activas hasta la fecha del vuelo.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Emitir en forma inmediata los tickets asociados a reservas generadas el mismo día del vuelo.
- Tener un control interno de reservas no emitidas, con la finalidad que no permanezcan activas más tiempo del necesario.
- Confirmar la intención de vuelo de los pasajeros aún no emitidos.
- Cancelar reservas sin emitir con poca anticipación a la salida.
- Crear PNRs separados para tickets separados de manera de evitar cancelaciones de viajes no concatenados (por ejemplo, cuando se usan tarifas one way).

### Ejemplo 1:

ADBNCK  
 1.1GONZALEZ/ALFREDO  
 NO ITIN  
 REMARKS  
 1.H-FRAUD NO SHOW CALIDRIS  
 RECEIVED FROM - HDQRM1S231752/DKC18781C585ED/000000022A03FB8D  
 4 8130271-001  
 RECORD LOCATOR - HDQ1SXXXXXX/XXXX/99999999/LIM/1S/T/PE/PEN  
 TTY.TTYRM1S 1152/20MAY16 ADBNCK H  
 -----HISTORY-----  
 A5H H-FRAUD NO SHOW CALIDRIS  
 R- CALIDRIS REVENUE INTEGRITY  
 OAC- LA HDQ FP 7599419  
 HDQ-HDQ-FP HDQ8RIC 1234/23NOV12  
 XS 2259N 23JUN TPPLIM HS/HK1 2355 0110 24NOV J/E  
 XS 2256O 28JUL LIMTPP HS/HK1 2030 2155 /E  
 R- HDQRM1S231834 487BC09D-001  
 TTY TTYRM1S 2234/23JUN16

Segmento cancelado a menos  
de 3 horas de la salida del  
vuelo.

Fecha Cancelación Segmentos

### Ejemplo2:

1.1RODRIGUEZ/ADRIANA  
 NO ITIN  
 REMARKS  
 1.H-FRAUD NO SHOW CALIDRIS  
 RECEIVED FROM - HDQRM1S231752/DKC18781C585ED/000000022A03FB8D  
 4 8130271-001  
 RECORD LOCATOR - HDQ1SXXXXXX/XXXX/99999999/LIM/1S/T/PE/PEN  
 TTY.TTYRM1S 1152/20MAR16 ADBNCK H  
 -----HISTORY-----  
 A5H H-FRAUD NO SHOW CALIDRIS  
 R- CALIDRIS REVENUE INTEGRITY  
 OAC- LA HDQ FP 7599419  
 HDQ-HDQ-FP HDQ8RIC 2234/23NOV12  
 XS 2259N 23MAY LIMMIA HS/HK1 2355 0110 24MAY J/E  
 XS 2256O 28JUL MIALIM HS/HK1 2030 2155 /E  
 R- HDQRM1S231834 487BC09D-001  
 TTY TTYRM1S 2234/23JUN16

Segmento cancelado a menos  
de 24hrs de la salida del vuelo

Fecha cancelación segmentos

Ejemplo3:

1.1GONZALEZ/JUANCARLOS

NO ITIN

REMARKS

1.H-FRAUD NO SHOW CALIDRIS

RECEIVED FROM - HDQRM1S231752/DKC18781C585ED/000000022A03FB8D 4  
8130271-001 RECORD LOCATOR - HDQ1SXXXXXX/XXXX/99999999/LIM/1S/T/PE/PEN  
TTY.TTYRM1S 1152/22MAR16 ADBNCK H

-----HISTORY-----

ASH H-FRAUD NO SHOW CALIDRIS

R- CALIDRIS REVENUE INTEGRITY

OAC- LA HDQ FP 7599419

HDQ-HDQ-FP HDQ8RIC 2234/23NOV12

XS 2259J 23MAY LIMMIA HS/HK1 2355 0110 24MAY J/E }

XS 2256J 28JUL MIALIM HS/HK1 2030 2155 /E }

R- HDQRM1S231834 487BC09D-001

TTY TTYRM1S 0900/23MAY16 }

Segmento cancelado a menos de 24hrs  
de la salida del vuelo

Fecha cancelación segmentos

## 2.2 NOMBRES FICTICIOS

Las reservas que tienen nombres ficticios y/o que no están directamente relacionados con la solicitud de un pasajero para comprar un ticket no están permitidos.

Serán considerados nombres ficticios aquellos nombres ingresados de manera incorrecta o que tengan alta probabilidad de no ser pasajeros reales, ejemplos de dichos bookings son las reservas con nombres en el PNR como: VIAJE/A/B/C, MOUSE/MICKEY, TEST/AIRLINE.

No deberían ser creados PNRs con motivos de testing o entrenamiento. El modo de entrenamiento proporcionado por los GDSs deber ser usado cuando se esté probando una funcionalidad o entrenando a los agentes de viaje.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Ingresar el nombre del pasajero de forma completa, sin abreviaciones.
- Evitar crear reservas sin intención de viaje con el fin de cotizar o entregar el itinerario al pasajero.
- Realizar entrenamientos y pruebas en el ambiente de TEST/Training de su GDS.

Ejemplo:

KXDRRQ	KXDRRQ
1.1CORTES/CORTES	1.1TEST/TEST
1 LA 144O 18NOV J SCLCJC HK1 0700 0910 /E	1 LA 144O 18NOV J SCLCJC HK1 0700 0910 /E
TKT/TIME LIMIT	TKT/TIME LIMIT
1.T-	1.T-
PHONES	PHONES
1.CRC99999999999	1.CRC99999999999
REMARKS	REMARKS
1.HR TEST	1.HR TEST
RECEIVED FROM - LC	2.H-RENAMING DETECTED
OAC - LA CRC LS 0334939	RECEIVED FROM - LC
CRC-CRC-LS.CRC8LB0 1131/15NOV17 KXDRRQ H	OAC - LA CRC LS 0334939
	CRC-CRC-LS.CRC8LB0 1131/15NOV17 KXDRRQ H

## 2.3 DUPLICIDAD DE RESERVAS

Se entiende por Duplicidad de Reserva casos en los cuales un mismo pasajero se encuentra en varias reservas a la vez, creadas por la misma Agencia de Viajes (mismo PCC/Office ID), que están simultáneamente activas en el sistema de reservas y donde es evidente que no es posible volar ambas reservas sin hacer No Show en una de ellas.

LATAM no permite PNRs duplicados. La creación de reservas en uno o más PNRs/GDSs que se encuentren activas simultáneamente en sistemas donde es lógicamente imposible viajar, no están permitidas.

Si los vuelos pertenecen a una ruta doméstica LATAM, serán catalogados como duplicados si la diferencia en la hora de salida entre ellos es menor o igual a 24 horas. Para vuelos en rutas dentro de Sudamérica, este rango será de 72 horas, mientras que para el resto de las rutas internacionales de LATAM será de 120 horas.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Verificar que el pasajero no posea reservas similares en el sistema antes de crear una nueva (implementación de nuevos protocolos de venta, utilización de transacciones en sistema para búsqueda de pasajeros).
- De existir una reserva similar, cancelarla antes de crear un nuevo PNR. Como recomendación adicional, es necesario esperar algunos instantes antes de comenzar a crear el nuevo PNR, para que en el sistema sea evidente que no coexistieron ambas reservas.
- Evitar realizar varias reservas para un mismo pasajero con el mismo itinerario y diferente número de vuelo o clase de reserva.
- Evite crear varias reservas para un mismo pasajero con itinerarios diferentes, pero con fechas traslapadas o imposibles de volar por un mismo pasajero.

- En el caso de padres e hijos con el mismo nombre y apellido, se sugiere incluir en el campo de contacto un contacto diferente asociado a cada pasajero o el número de pasajero frecuente de cada uno, para diferenciarlos.
- Se recomienda incluir datos de contacto del pasajero y no información de contacto de la Agencia de Viajes, con el fin de diferenciar reservas de pasajeros con el mismo nombre y apellido creadas en la misma Agencia de Viajes.

#### Ejemplo:

RTGFHY	HGTYUH
1.1RODRIGUEZ/JUANPABLO	1.1RODRIGUEZ/JUANPABLO
1 LA2245Y 22OCT M AQPLIM HK1 1805 1935	1 LA2245Y 22OCT M AQPLIM HK1 1805 1935 /E
/E	
/OPERATED BY LANPERU	/OPERATED BY LANPERU
GENERAL FACTS	GENERAL FACTS
1.OSILA CTCT LIM 5112536241	1.OSILA CTCT AQP 5222345678
REMARKS	REMARKS
1.H-FRAUD FAKE NAME CALIDRIS	1.H-FRAUD FAKE NAME CALIDRIS
RECEIVED FROM - EDIRM1G150250	RECEIVED FROM - EDIRM1G456070
D5C0-001	D5C0-001
RECORD LOCATOR - SWI1GXXXXXX	RECORD LOCATOR - SWI1GXXXXXX
TTY.TTYRM1G 2050/14NOV12 RTGFHY H	TTY.TTYRM1G 2100/14NOV12 HGTYUH H

## 2.4 SEGMENTOS REDUNDANTES

Cuando en una reserva coexisten dos segmentos que poseen el mismo origen y destino, donde la diferencia de fechas entre ellos imposibilita al pasajero (de acuerdo a lo indicado en el párrafo siguiente) a volar ambos segmentos, se establece la existencia de una irregularidad por Segmento Redundante.

LATAM no permite segmentos duplicados. La creación de reservas en uno o más PNRs/GDSs que se encuentren activas simultáneamente en sistemas donde es lógicamente imposible viajar, no están permitidas.

Los criterios utilizados para determinar cuándo dos segmentos coincidentes en origen y destino son considerados redundantes son exactamente los mismos que los que se utilizan en las duplicidades de reservas: 24 horas para vuelos en rutas domésticas LATAM, 72 horas para vuelos en ruta dentro de Sudamérica y 120 horas para el resto de los vuelos en rutas internacionales.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Evitar duplicar un routing de forma parcial al interior de una reserva, mismo segmento con diferente número de vuelo o fecha.
- Evitar crear itinerarios difíciles o imposibles de volar.



- De ser necesario realizar un cambio de vuelo, cancelar los vuelos originales antes de reservar los nuevos
- En caso de ser imposible lo anterior, se aconseja utilizar los plazos establecidos para regularizar cada uno de los casos.

### Ejemplo

```
EDRFTG
1.1ECHEVERRIA/JUAN 2.1RODRIGUEZ/JUANCARLOS
1LA2115L 12NOV M LIMAQP HK2 0500 0625 /E
/OPERATED BY LANPERU
1LA2145L 14NOV M AQPLIM HK2 0800 0925 /E
/OPERATED BY LANPERU
2LA2115L 12NOV M LIMAQP HK2 0500 0625 /E
/OPERATED BY LANPERU
REMARKS
21.H-FRAUD REDUNDANT SEGMENT CALIDRIS
22.H-REDUDANT SEGMENT QUEUED
RECEIVED FROM - HDQRM1SXXXXXX
CFA218A-001
RECORD LOCATOR - HDQ1SXXXXXX/XXXX
TTY.TTYRM1S 1259/10NOV15 EDRFTG H
```

Mismos segmentos confirmados en una sólo reserva

## 2.5 CHURNING

Todas las reservas creadas en los GDS deben ser emitidas según las reglas tarifarias o canceladas inmediatamente en el GDS antes de la fecha de despegue cuando ya no son requeridas por el pasajero.

Cancelar y rebookear el mismo itinerario en la misma o diferente clase de servicio en uno o más PNR o GDS para eludir o extender el tiempo límite de emisión no está permitido. Crear y cancelar en repetidas ocasiones un mismo segmento, fecha de viaje, mismo o diferente número de vuelo y mismo pasajero en la misma reserva o diferentes reservas será considerado Churning a partir de la cuarta cancelación y quinta reinstalación de un mismo segmento.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Realice cambios en una reserva únicamente cuando el pasajero lo solicite, sin exceder el máximo permitido (4 cancelaciones)
- Emita en el cuarto booking.
- Evite eludir el tiempo límite de emisión haciendo cancelación y reinstalación de segmentos.



# Ejemplo

COQDCX

1.1SCOTT/JEFFREY WAYNE 2.1MERRITT/PATRICIA  
 1 LA7552Y 14DEC Q AEP SLA HK2 1230 1450 HRS /E  
 /OPERATED BY LATAM AIRLINES ARGENTINA  
 2 LA 347Y 23DEC J CJC SCL HK2 1819 2019 HRS /E  
 /OPERATED BY LATAM AIRLINES CHILE  
 3 LA 69Y 24DEC S SCLMHC HK2 1000 1155 HRS /E  
 4 LA 274Y 02JAN T BBASCL HK2 1727 1944 HRS /E  
 /OPERATED BY LATAM AIRLINES CHILE

TKT/TIME LIMIT

1.T-13JUN  
 2.TE 0458679387567-68 SCOTT/J SYSSYS 1349/13JUN\*  
 3.TE 0458679387569-70 MERRI/P SYSSYS 1349/13JUN\*

VCR COUPON DATA EXISTS \*VI TO DISPLAY

GENERAL FACTS

2.OSI YY CTCT SFO 415 922-0448 GEOGRAPHIC EXPEDITIONS  
 3.OSI LA SC.REAC 2133/23MAY17  
 7.OSI LA SC.REAC 0339/12NOV17

REMARKS

1.H-TTL TTOO WILL BE APPLIED  
 2.H-PLS ADV TKT NBR BEFORE 14NOV17 1805 NYC LT OR AUTO CNL  
 3.H-PLS ADV TKT NBR BEFORE 13NOV17 0105 NYC LT OR AUTO CNL  
 4.H-PLS ADV TKT NBR BEFORE 13NOV17 2305 NYC LT OR AUTO CNL  
 5.H-PLS CHK POSS DUPE OR LAN WILL CNL AFTER 12 HRS  
 6.H-PLS ADV TKT NBR BEFORE 14NOV17 1505 BUE LT OR AUTO CNL  
 7.H-PLS ADV TKT NBR BEFORE 14NOV17 1145 BUE LT OR AUTO CNL ‡  
 8.H-POSSIBLE CHURNING ‡

\*HI

XS 273Y 29DEC PMC BBA SC/HK2 1527 1634 HRS/E ‡  
 AS 273Y 28DEC PMC BBA HS/HK2 1527 1634 /E  
 R- EDIRM1A12162016 4CCD2C62-001  
 TTY TTYRM1A 1120/12JUN17  
 SC 347Y 23DEC CJC SCL HK/WK2 1710 1914 HRS/E  
 AS 347Y 23DEC CJC SCL SC/KK2 1819 2019 HRS/E  
 SC 273Y 29DEC PMC BBA HK/WK2 1522 1630 HRS/E  
 AS 273Y 29DEC PMC BBA SC/KK2 1527 1634 HRS/E  
 R- SC.REAC 2133/23MAY17  
 AS 69Y 24DEC SCLMHC HS/HK2 1000 1155 HRS/E  
 R- EDIRM1A22192651 9A1FFEB1-001 BPR  
 TTY TTYRM1A 1426/22MAY17  
 XS 347L 23DEC CJC SCL HS/HK2 1710 1914 /E  
 XS 274L 02JAN BBASCL HS/HK2 1730 1950 /E  
 AS 347Y 23DEC CJC SCL HS/HK2 1710 1914 /E  
 AS 274Y 02JAN BBASCL HS/HK2 1730 1950 /E  
 R- EDIRM1A27010635 4C386131-001  
 TTY TTYRM1A 2006/26APR17  
 XS 341Y 23DEC CJC SCL HS/HK2 1454 1658 HRS/E ‡  
 MD«  
 AS 347L 23DEC CJC SCL HS/HK2 1710 1914 /E ‡  
 AS 274L 02JAN BBASCL HS/HK2 1730 1950 /E  
 R- EDIRM1A27010613 4A212097-001  
 TTY TTYRM1A 2006/26APR17  
 XS 7550L 14DEC AEP SLA HS/HK2 0845 1105 HRS/E  
 XS 341L 23DEC CJC SCL HS/HK2 1454 1658 HRS/E  
 XS 273L 29DEC PMC BBA HS/HK2 1522 1630 HRS/E

## 2.6 TICKET FICTICIO

Cada PNR tiene una fecha y hora en la cual es requerida la emisión de los respectivos tickets. Cada tarifa tiene su propio tiempo límite de emisión, el cual está establecido en el párrafo de la CAT 5/AP. De existir discrepancia entre el tiempo límite de emisión en el sistema y el contenido codificado en la CAT 5 de la tarifa, se considerará como válido el tiempo límite de emisión más restrictivo.

LATAM tiene una programación automática que cancela los segmentos cuando la emisión no ha ocurrido en los tiempos establecidos. En los casos de PNRs con múltiples nombres y donde existan números de ticket emitidos sólo para algunos nombres, LATAM separará el PNR (split) y los nombres sin número de ticket asociado serán cancelados.

Un número de ticket falso es considerado como intención de eludir el tiempo límite de emisión. Se entiende como ticket falso una numeración diferente a un ticket real, incluida bajo el formato de boleto en la reserva. Algunos ejemplos de esta mala práctica son el ingreso de los siguientes datos en el campo de boleto:

- Numeración completamente ficticia.
- Números reales previamente utilizados en otras reservaciones.
- Ticket emitido en ruta diferente a la reservada.
- Ticket emitido a nombre de una persona diferente a la reservada
- Ticket anulado.
- Ticket con dígito de chequeo inválido.
- MCO o cualquier otra forma contable utilizada como ticket ficticio.
- Números de boletos ingresados incorrectamente.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Abstenerse de crear una reserva e ingresar un número de ticket inválido con el objetivo de evitar que la aerolínea cancele dicha reserva o para bloquear inventario de la aerolínea.
- Evitar emitir tickets en la reserva para luego anularlos (VOID) con el fin de mantener el inventario bloqueado.
- Si anula un ticket, cancele inmediatamente la reserva, para no mantener los asientos bloqueados.

### Ejemplo:

CWEDHC  
 1.1HA/KANG SOO MR  
 1 LA 600N 29FEB MSCLLAX HK1 2255 0730 01MART HRS /E  
 2 OZ 201E 01MART LAXICN HK1 1100 1730 02MAR W /E  
 TKT/TIME LIMIT  
 1.T-03FEB  
 2.TK 9883749162947 HA/K SYSSYS 0424/03FEB  
 TICKETING DATA EXISTS - \*T TO DISPLAY  
 SEATS/BOARDING PASS  
 1 LA 600N 29FEB SCLLAX HK 31D NA 1.1 HA/KANG SOO MR  
 1 LA 600N 29FEB SCLLAX HK 31F N 2.1 HAKIM/CHUNG IN MRS  
 LA FACTS  
 1.OSI LA CTCT SCL 562 22476277 OK CORPORATION LTDA.  
 2.SSR TKNM LA HK1 SCLLAX0600N29FEB/9883749162947  
 3.SSR TKNM LA HK1 SCLLAX0600N29FEB/9883749162948  
 4.SSR SEAT LA LK2 SCLLAX0600N29FEB.31D31F/RS  
 GENERAL FACTS‡  
  
 VCR\*9883749162947«  
 TICKET NUMBER NOT FOUND  
  
 VCRH\*9883749162947«  
 ‡TICKET NUMBER NOT FOUND IN HISTORICAL DATABASE‡  
  
 VCRH\*9883749162947\*H«  
 ‡TICKET NUMBER NOT FOUND IN HISTORICAL DATABASE‡

## 2.7 SEGMENTOS PASIVOS

LATAM solamente permite la creación de segmentos pasivos (que tienen status: AK, BK, BL, GK, GL, MK, PK, PL, DS, YK) cuando la reserva pertenece a un grupo, con el objetivo de poder emitir los tickets. LATAM no permite la creación de segmentos pasivos asociados a reservas de pasajeros individuales o con fines administrativos u otros.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Con el fin de no incurrir en esta práctica se debe cancelar el segmento pasivo generado cuando éstas sean reservas individuales, con el fin de no dejar un segmento en status pasivo en la reserva individual activa.
- Utilice los segmentos pasivos únicamente para emitir tickets en reservas grupales (de 10 o más pasajeros) y sus reservas derivadas (splits)

## **2.8 SEGMENTOS INACTIVOS**

Basados en los estándares de la industria, las aerolíneas responden a ciertas solicitudes de reservas con códigos de status como HX, NO, UC, US y UN que son generados por procesos del Host de cada aerolínea o por aplicaciones automáticas (como dupe checks, notificaciones de segmentos pasivos u otros). Estas respuestas ocurren en casos donde la Política de Reservas de LATAM no ha sido respetada, o cuando no es posible confirmar la venta en vuelos LATAM o en cambios de itinerarios.

Todos los segmentos inactivos con códigos como HX/NO/UC/UN/US deben ser eliminados al menos 24hrs antes de la salida del vuelo. Es responsabilidad de la Agencia de Viajes revisar los queues y cancelar los segmentos diariamente con el fin de evitar cobros por segmentos no cancelados.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Revisar diariamente los queues de su respectivo sistema y cancelar diariamente todos los segmentos con estatus HX/NO/UC/UN/US

## **2.9 LISTAS DE ESPERA**

Los segmentos en lista de espera permiten a los pasajeros estar enlistados en un vuelo en la clase de servicio que ellos prefieren y están pendientes de confirmación de acuerdo a la disponibilidad y a la prioridad. LATAM no permite a las agencias reservar este tipo de segmentos en ninguna situación.

## **2.10 GRUPOS OCULTOS**

La política de grupos de LATAM establece que 10 o más pasajeros viajando hacia y desde un sector juntos en cabina Economy y/o Business constituyen una reserva de grupo, independiente de la tarifa pagada.

Se considera un grupo oculto varias reservas individuales que en su conjunto forman un grupo, es decir, 10 o más pasajeros en un mismo O&D para la misma fecha de vuelo y creadas por la misma Agencia de Viajes. LATAM informa a los agentes de viaje que las reservas de grupo ocultas están sujetas a cancelación mediante la respuesta con estatus HX en el PNR a quien originó la reserva.

## **2.11 TARIFAS APLICABLES**

El agente se compromete a ofrecer a sus clientes sólo tarifas que LATAM tenga disponible al momento de la reserva y/o la compra, de acuerdo a las normativas y regulaciones tarifarias aplicables y publicadas. En particular, el agente debe ofrecer, reservar y emitir tarifas aplicables en el país en el que se realiza la venta de acuerdo al código IATA inscrito de la Agencia de Viajes. En el caso de que la Agencia de Viajes tenga un código IATA registrado en más de un territorio, no podrá realizar una reserva y/o venta en un territorio que no sea aquel donde el cliente efectúa la reserva o la compra, con el objetivo de vender una tarifa más favorable u obtener diferentes disponibilidades de clases.

## **2.12 TIEMPO MÍNIMO DE CONEXIÓN**

Para que los pasajeros puedan tomar sus vuelos en conexión sin problemas, es necesario asegurar que existe tiempo suficiente entre la llegada del primer vuelo y la salida del siguiente. El tiempo entre vuelos se conoce como tiempo mínimo de conexión, y es necesario considerarlo para poder realizar los controles de seguridad y cualquier cambio de terminal que sea necesario. El tiempo mínimo de conexión (MCT) está especificado en los GDSs y varía según el aeropuerto, el tipo de conexión y las compañías aéreas entre las cuales se hace la conexión.

No está permitido generar reservas que contengan vuelos en conexión cuyo tiempo de conexión sea menor a aquel requerido en la tabla de MCT especificado en el GDS.

## **2.13 O&D Circumvention**

Cuando LATAM entrega un nivel de disponibilidad para un origen-destino (O&D) solicitado por el agente de viaje, éste podría ser distinto al nivel de disponibilidad entregado si los segmentos de vuelo fuesen solicitados de manera separada y no usando un esquema de O&D completo.

LATAM prohíbe estrictamente cualquier manipulación de esas reservas y sus subsecuentes tickets, estas manipulaciones serán conocidas como "O&D Circumvention". El O&D presente en el PNR debe reflejar inequívocamente la disponibilidad solicitada al momento de generar la reserva, tal como se establece en la resolución IATA 830a, section 1.

Los PNR que no se hayan reservado a partir de la disponibilidad entregada para ese O&D, o que contengan reservas recibidas a través de manipulaciones antes o después de ET son monitoreadas. Cuando se detecten dichas manipulaciones, LATAM estará facultado de generar el cobro de un ADM/Factura y/o cancelar el PNR.

Los agentes de viaje que generan estas reservas son responsables de estas malas prácticas, por lo tanto, serán penalizados con la cancelación del PNR por parte de la aerolínea y/o cobro de ADM/Factura. En caso que la reserva sea emitida, los agentes de viaje que realizan la emisión serán

los responsables de esta mala práctica, aunque no sean los agentes que originalmente generan la reserva, ya que al emitir esas reservas toman responsabilidad completa sobre ellas, por tanto, serán penalizados con cobro de ADM/Factura.

Cuando se crea o modifica un PNR, el itinerario de viaje debe ser reservado en la secuencia en la cual será utilizado. La disponibilidad O&D completa es mandatoria, indistintamente si la reserva incluye solo vuelos LATAM y/o incluye vuelos en código compartido (codeshares) y/o vuelos de otras aerolíneas. La disponibilidad O&D solicitada debe reflejar y asegurar los tiempos de conexión mínimos autorizados.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Reservar segmentos casados en base al despliegue de disponibilidad
- Cuando exista re-booking o cambios en la reserva, se deben cancelar todos los segmentos en conexión de un O&D
- Se deben hacer re-book o cambios de todos los segmentos nuevos seleccionados en un O&D en la misma entrada
- No burlar la lógica de O&D tratando de conseguir un espacio en una clase cerrada, con el fin de obtener una tarifa más baja que no aplica debido a que ya no existe la disponibilidad para la clase de servicio solicitada.

#### Ejemplo 1 vuelos Online

SSR MCXX LA HK .LA8071N16NOV FRAGRU HX2/.1. }  
 SSR MCXX LA HK .LA7867N17NOV GRUEZE HX2/.1. } *Se disponibiliza en Sistema segmentos casados*  
 SSR MCXX LA HK .LA7867N17NOV GRUEZE DK2 → *Se confirma solo un vuelo*

#### Ejemplo 2 vuelos Online

SSR MCXX LA HK .LA4052X17FEB CLOBOG HX1/.1. }  
 SSR MCXX LA HK .LA0577X17FEB BOGSCL HX1/.1. } *Se disponibiliza en Sistema segmentos casados*  
 SSR MCXX LA HK .LA4052X17FEB CLOBOG DK1 }  
 SSR MCXX LA HK .LA0577X17FEB BOGSCL DK1 } *Se confirma ambos vuelos, pero descasados*

#### Ejemplo 3 vuelos Offline (Para vuelos Offline evidencia va en archivo).

UA1981 LAX IAH 2019/03/02 + LA602 SCL LAX O 2019/03/01 → *Se disponibiliza en Sistema*  
 LA602 O SCLLAX 2019/03/01 → *Solo se confirma vuelo LA.*

*\*\*AL agregar segmento con OA se disponibiliza clase O; clase cerrada si se disponibiliza correctamente.*



## 2.14 SOBREVENTA EN CLASE CERRADA

Se refiere a la venta forzada de segmentos de vuelo en clases cerradas y son identificados como sobreventa en el inventario de LATAM.

Se considera sobreventa en clase cerrada aquellas reservas realizadas en una clase de servicio que no se encuentra disponible para la venta y que es confirmada por el agente de viaje de manera forzada a través de la utilización de una serie de entradas que burlan la lógica del sistema (GDS/Host).

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Reservar segmentos en base al despliegue de disponibilidad, es decir, únicamente reservar clases de servicio que se encuentren disponibles
- No intentar vender espacios en clases cerradas utilizando entradas que burlan la lógica del sistema, tratando de confirmar clases que no están disponibles a la venta.

### Ejemplo

```
YPCZLN
1.1NOGUEIRA/NESTORJOSE 2.1RIOS/LITTA
1 LA2242Q 23DEC J LIMIQTHK2 1910 2105 /E
/OPERATED BY LATAM AIRLINES PERU
2 LA2243Q 25DEC M IQTLIM HK2 2145 2330 /E
/OPERATED BY LATAM AIRLINES PERU
TKT/TIME LIMIT
1.T-05NOV
2.TE 5445946579247 NOGUE/N SYSSYS 1401/05NOV*
3.TE 5445946579248 RIOS/L SYSSYS 1401/05NOV*
VCR COUPON DATA EXISTS *VI TO DISPLAY
TICKETING DATA EXISTS - *T TO DISPLAY
LA FACTS
1.SSR FOID LA HK1/NI76064461
2.SSR FOID LA HK1/NI73174108
3.OSI LA CTCP CKP511 720031 TCTC
REMARKS
1.H-PLS ADV TKT NBR BEFORE 05NOV17 1719 LIM LT OR AUTO CNL
RECEIVED FROM - WSPRM1P051919/DKA5434F100139203/000000122B02D12
6 7FD6589C-001
RECORD LOCATOR - HDQ1POL7EP7/6TS/99003774/LIM/1P/T/PE//GS
TTY.TTYRM1P 1319/05NOV17 YPCZLN H
=====HISTORIA SEGMENTOS PNR=====
NO HIST
```



```

=====HISTORIA SEGMENTOS=====
VIH2242/23DEC*Q
12.AU 0355/19OCT PROS * Z
    LIM Q OLD 0 NEW 30
6.AU 0340/30AUG PROS * Z
    LIM Q OLD 100 NEW 0
2.AU 0404/26AUG PROS * Z
    LIM Q OLD 0 NEW 100
1.AU 1930/22AUG REAPPLY
    LIM Q OLD 0 NEW 0
END
VIL2242/23DECLIM-AVS
2242 LIM FACTS
EQUIP 320
CL AC AU SA SS AS
Y 174 188 105 0 83
B 186 103 0
H 184 101 0
K 182 99 0
M 151 68 0
L 138 55 0
V 125 42 1
X 110 28 0
S 92 10 6 CR
N 74 -2 43 CL
Q 30 -3 30 CL
O 0 -3 0 CL SL
G 0 -3 0 CL SL
T 0 -3 3 CL
A 0 -3 0 CL
E 0 -3 0 CL
FPI-A E G N O Q S T

```

## 2.15 RESERVAS ADULTAS CON EMISIÓN DE TARIFAS CHD/INF

Todas las reservas deberán tener en el campo nombre la identificación del tipo de pasajero (ADT, CHD, INF), de lo contrario se considera como un pasajero adulto (ADT).

No está permitido ingresar un tipo de pasajero (ADT, CHD, INF) que no sea consistente con la edad real del pasajero al momento del viaje, la cual se establece en la CAT 1 (Elegibility) o CAT 19 (Children Discounts) de las tarifas.

## 2.16 UTILIZACIÓN DE EMD

Un EMD está definido por las resoluciones IATA 725f, 725g y 725h como el método para documentar una venta y trackear el uso de algunos cargos (por ejemplo, rebooking fee, ASR y FBAG).

Un EMD es emitido para una cierta Razon de Emisión (RFIC), lo que determina el grupo de servicios/multas que contiene. Cada cupón de un EMD tiene un Subcódigo de la Razón de Emisión (RFICSC) preciso, lo que determina el servicio/cargo específico que genera, dentro de la categoría de RFIC. Adicionalmente, el valor de cada EMD está dado por el Brand de la tarifa escogida, no se permite la manipulación de este valor.

Un EMD puede contener un solo cupón o varios cupones con valores diferentes, donde hasta 4 cupones pueden tener el mismo número de EMD. Si un EMD contiene más de 4 cupones, es necesario emitir un EMD asociado (hasta 4 números de documento diferentes).

Cada cupón de un EMD tiene las sgtes características:

- 1) Indica el servicio pagado (o cargo)
- 2) Contiene un RFIC y un RFICSC
- 3) Pertenecce al mismo RFIC que todos los demás cupones del EMD
- 4) Tiene su propio status (por ejemplo, open, used, void, refunded)

## **2.17 RESERVAS NO CONFIRMADAS**

Las reservas no confirmadas son aquellas que no se finalizan con ET (Electronic Ticket), sino que están en poder del creador de la reserva.

Si la reserva de asientos lleva más tiempo que el tiempo promedio necesario para cerrar la venta, los asientos se mantienen bloqueados en el inventario de LATAM, corriendo el riesgo de no poder vender dichos asientos. Es por esto que el número de reservas no confirmadas que se mantienen, incluido el tiempo de espera, se monitorea regularmente. LATAM supone que 30 minutos es el tiempo promedio para cerrar una venta.

Las reservas deben cancelarse inmediatamente cuando el pasajero solicite detener el proceso de venta. No están permitidas:

- Generar reservas provisorias, para un mismo vuelo o fecha o número de vuelo o O & D.
- Mantener los asientos más tiempo que el tiempo promedio necesario para la venta
- Mantener asientos no comprometidos en diferentes clases de reserva (RBD) en un vuelo.

Para no caer en este tipo de irregularidades se recomienda lo siguiente:

- Cancelar o ignorar las reservas cuando el pasajero decidió no comprar.

### 3. AUDITORÍA DE RESERVAS

LATAM Airlines Group informa que si como fruto de la auditoría de reservas se encontrasen prácticas como las descritas a continuación (siendo esta una lista enunciativa y no necesariamente cerrada), los agentes de viaje verán efectos como los descritos en el documento Anexo “Efectos de Auditoría de Reservas LATAM Airlines”:

- Manipulación de Bookings (por ejemplo O&D Circumvention, quiebre de segmentos casados, sobreventa en clase cerrada)
- No show
- Nombres Ficticios
- Duplicidad de reservas
- Segmentos Redundantes
- Churning
- Ticket Ficticio
- Segmentos pasivos y/o inactivos
- Pasajeros/Segmentos en listas de espera (WL)
- Grupos ocultos
- Aplicación de tarifas incorrectas (cross border selling), detallado en punto 2.11
- Violación en los tiempos mínimos de conexión
- Reservas adultas con emisión de tarifas CHD/INF
- Utilización incorrecta de EMD
- Taxes, fees y surcharges faltantes, alterados o mal calculados
- Uso incompleto o fuera de secuencia de los cupones de un ticket
- Obtener tarifa más económica con un viaje roundtrip ficticio
- Obtener tarifa más económica con un cupón inicial/final ficticio

## 4. RESOLUCIONES IATA RELEVANTES

Las resoluciones emitidas por IATA, algunas de las cuales están descritas más abajo, forman la base del sistema de distribución de la industria aérea, y se consideran el sustento para la construcción y aplicación de las políticas y procedimientos de reserva LATAM descritos en este documento. Estas resoluciones proporcionan los términos y condiciones que los solicitantes y los Agentes Acreditados deben cumplir para realizar ventas en nombre de las aerolíneas miembros de IATA, es decir, son mandatorias.

Todos los términos definidos más abajo en las resoluciones IATA son aplicables, sin perjuicio de lo anterior, LATAM no necesariamente copiará la resolución completa sino los párrafos relevantes para este documento. Dichas resoluciones son transcritas en el idioma original provisto por IATA.

### **IATA Resolution 824, section 3.1 and 3.2 Passenger Sales Agency Agreements**

“3.1 the Agent is authorized to sell air passenger transportation on the services of the Carrier and on the services of other air carriers as authorized by the Carrier. The sale of air passenger transportation means all activities necessary to provide a passenger with a valid contract of carriage including but not limited to the issuance of a valid Traffic Document and the collection of monies therefor. The Agent is also authorized to sell such ancillary and other services as the Carrier may authorize;”

“3.2 all services sold pursuant to this Agreement shall be sold on behalf of the Carrier and in compliance with Carrier’s tariffs, conditions of carriage and the written instructions of the Carrier as provided to the Agent. The Agent shall not in any way vary or modify the terms and conditions set forth in any Traffic Document used for services provided by the Carrier, and the Agent shall complete these documents in the manner prescribed by the Carrier;”

### **IATA Resolution 830a, section 1 Consequences of Violation of Ticketing and Reservation Procedures**

WHEREAS IATA Members are granting IATA Accredited Agents access to Standard Traffic Documents; and

WHEREAS custody, completion, issue, reissue, validation and revalidation of such traffic documents are governed by Members' tariffs and the ticketing procedures furnished to Agents through ticketing systems, and as described in the Travel Agent's Handbook, copies of which are furnished to Agents by the Agency Administrator and compliance with which is mandatory upon each Agent under the terms of the Passenger Sales Agency Agreement; it is

RESOLVED that,

1. all Agents be reminded that practices such as those listed herein, in other applicable Resolutions, or in Carriers' written instructions, but not limited thereto, violate the governing conditions referred

to above. They harm Members' legitimate interests and can accordingly result in action being taken under the provisions of the Sales Agency Rules and Passenger Sales Agency Agreement. e.g. charging the Agent with the difference between the fare applied and the fare applicable to the service in accordance with Members' tariffs.

1.1 entering incomplete or incorrect reservation entries, such as reservation booking designators that do not correspond to the fare paid, or reservation requests on a ticket/miscellaneous charges order (MCO), thereby allowing travel at less than the applicable fare,

1.2 inaccurately completing or omitting to complete the 'not valid before' and/or 'not valid after' boxes on a ticket contrary to the conditions governing the fare applied, thereby allowing travel at less than the applicable fare,

1.3 issuing a ticket or MCO for more than one passenger, except as authorized for certain MCOs,

1.4 changing or omitting the name of the passenger,

1.5 changing the "Form of Payment" or failing to carry this forward to the new ticket or MCO,

1.6 changing the currency of payment or failing to carry this forward to the new ticket or MCO,

1.7 failing to carry forward all restrictions to the new ticket or MCO,

1.8 failing to obtain endorsement(s) from carriers when required,

1.9 failing to complete correctly the "Issued in Exchange For" entries and/or the "Original Issue" entries, and/or failing to carry these forward to the new ticket or MCO,

1.10 failing to ensure that when conjunction tickets or MCOs are issued, the conjunction ticket or MCO numbers are shown on all conjunction tickets or MCOs,

1.11 changing the point of origin,

1.12 issuing/selling a ticket with a fictitious point of origin or destination in order to undercut the applicable fare (cross border selling),

1.13 failing to observe the applicable rules for Designation and Selection of Ticketing Airline (Resolution 852) and/or designating transportation on such parties' services where a valid interline agreement between the ticketing airline and the transporting party does not exist,

1.14 cancelling or amending a customer booking and/or Electronic Ticket without the express permission of that customer,

1.15 deliberately making duplicate reservations for the same customer,

1.16 when reservations for a group are not confirmed, attempting to secure the required service by requesting this in smaller numbers in individual transactions,

1.17 making reservation transactions without the specific request of a customer and/or,

1.18 making an amendment to a booking that has previously been issued as an eticket without either revalidating or reissuing, as applicable, the original ticket to reflect the new itinerary and/or,

1.19 voiding tickets without cancelling corresponding reservations and/or,

1.20 failing to split PNRs in cases where not all passengers included in the PNR are ticketed and/or,

1.21 failing to observe the prescribed minimum connecting times.

#### **IATA Resolution 850m, Issue and Processing of Agency Debit Memos (ADMs)**

WHEREAS the Passenger Agency Conference ("the Conference") wishes to promote a consistent and standard set of rules for BSP practices,

## 1. INTRODUCTION

1.1 The ADM serves to notify an Agent that unless there is some justification to the contrary, the Agent owes the issuing BSP Airline the amount shown on the ADM for the reasons indicated.

1.2 ADMs are a legitimate accounting tool for use by all BSP Airlines to collect amounts or make adjustments to Agent transactions in respect of the issuance and use of Standard Traffic Documents issued by the Agent. Alternative uses of ADMs may exist provided that consultation has taken place either individually with the Agent or a local representation of Agents, or through the applicable local joint consultative forum.

1.3 ADMs are to be specific in their detail as to why a charge is being made.

## 2. AIRLINE POLICY

2.1 Airlines are required to publish their ADM policies to Agents through BSPlink (ASD in China) in advance of Implementation.

2.2 Where possible the model shown in the Attachment to this Resolution should be applied.

## 3. BSP PROCESSING OF ADMS

3.1 ADMs shall only be processed through the BSP if issued within nine months of the final travel date. ADMs referring to refunds made by the Agent shall be processed through the BSP if issued within nine months after such refund has been made by the Agent. Any debit action initiated beyond this period shall be handled directly between the BSP Airline and the Agent.

3.2 ADMs/ACMs may be processed through the BSP, for a maximum period of 30 days following default action taken against an Agent in accordance with Resolution 818g, Attachment 'A', Section 1.10.

## 4. ISSUANCE PRINCIPLES

4.1 Airlines should consider establishing policies for a minimum value for the issuance of a single ADM. Where such minimum is established it may be published to Agents.

4.2 In principle ADMs should not be raised for the collection of administrative fees.

4.3 If there is an administrative cost associated with the raising of an ADM it should be incorporated in the same ADM document raised for the adjustment. The inclusion of the administration fee must be communicated to the agent.

4.4 Airlines shall provide Agents with the phone or fax number and email address of a person or department that has knowledge of the concerned ADM.

4.4.1 Whenever a Fare Calculation Mode Indicator (FCMI) has been provided by a ticketing system to the Airline, the Airline shall include the FCMI in any ADM raised to an Agent.

4.5 An Agent shall have a maximum of 15 days in which to review and dispute an ADM prior to its submission to BSP for processing.

4.6 all disputes are to be settled by the Airline within 60 days of receipt.

4.7 If it is established that an ADM is not valid it must be cancelled.

4.8 Where ADMs are withdrawn by BSP Airlines, any administration fee that may have been levied will be withdrawn, or refunded to the Agent. In the event the ADM is refunded to the Agent, the Airline cannot charge an administrative fee associated to the refund.

4.9 Following consultation and if both parties agree a disputed ADM may be referred to the Travel Agency Commissioner to be resolved.

4.10 An ADM that has been included in the BSP billing will be processed for payment. Any subsequent dispute of such ADM, if it is upheld by the Airline, will be dealt with directly and where applicable may result in the issue of an Agency Credit Memo (ACM).

#### ISSUE AND PROCESSING OF AGENCY DEBIT MEMOS (ADMs)

It is RESOLVED that the following principles will be

#### MODEL ADM INDUSTRY PROCEDURES

##### 1. DESCRIPTION

1.1 ADMs are a legitimate accounting tool for use by all BSP Airlines and should only be used to collect amounts or make adjustments to agent transactions in respect of the issuance and use of Traffic Documents issued by or at the request of the Agent.

1.2 Alternative uses of ADMs may exist provided that consultation has taken place either individually with the Agent or through the applicable local joint consultative forum

1.3 ADMs are to be specific in their detail as to why a charge is being made.

1.4 Any ADM relates to a specific transaction only, and may not be used to group unrelated transactions together, however, more than one charge can be included on one ADM if the reason for the charge is the same, and a detailed supporting list is provided with the ADM.

1.5 In the event an airline decides to apply a charge for under-collection or incorrect ticketing on a sale or for the adjustment of a refund issued incorrectly or incorrectly calculated, such charges must be clearly explained in the carriers published ADM policy or must be agreed with Agents bilaterally in writing.

1.6 No more than one ADM should be raised in relation to the same original ticket issuance. When more than one ADM is raised in relation to the same ticket it shall be specified for a different adjustment to previous issues.

1.7 All rejected or disputed ADMs must be handled by BSP Airlines in a timely manner.

1.8 Except where otherwise agreed in a market ADMs should not be used to collect third party costs not directly associated with the initial ticket issuance of a passenger journey.

1.9 When ADMs are raised for administration fees the level of such fees should be commensurate with the cost of the work incurred.

1.10 When the Agent has used an automated pricing system to generate the total ticket price including fare, tax, fees and charges specific to the purchase, and subsequent issuance, of a ticket for a journey, and there has been absolutely no manipulation by the Agent, on such price the ticketing systems shall send a Fare Calculation Mode Indicator (FCMI) to the airline, in accordance with the provisions of IATA PSC Resolutions 722f and 722g, to identify automated pricing has been used. The airline shall ensure the FCMI indicator is passed to an Agent in the event an ADM is issued.



**IATA Resolution 049x, Fare Changes (Travel Agent's Handbook)**

"Resolved that:

1. Transportation shall be subject to the fares and charges in effect on the date on which full payment is made, for travel on the specific dates and journey shown on the ticket
2. Provided no voluntary change is made to the originating flight, no increase in fare effected through a change in fare level, a change in conditions governing the fare, or cancellation of the fare itself, shall apply
3. In the event of a voluntary change to the originating flight, the fares and charges for the passenger's journey shall be recalculated in accordance with the fares and charges in effect on the date on which the change is made and is reflected on the ticket
4. in the event payment is made prior to confirmation of reservations for the originating flight, the fares and charges for the passenger's journey shall be recalculated in accordance with the fares and charges in effect on the date on which the confirmation is made"

**725f Electronic Miscellaneous Document – Airline**

**725g Electronic Miscellaneous Document – Neutral**

**725h Electronic Miscellaneous Document – Ground Handling**



## 5. GLOSARIO

Abreviación	Descripción
ACM	Agency Credit Memo
ADM	Agency Debit Memo
BSP	Billing and Settlement Plan
CAT	Categoría de la nota tarifaria
EMD	Electronic Miscellaneous Document
ET	End of Transaction – Fin de la transacción
GDS	Global Distribution System
IATA	International Air Transport Association
O&D	Origen-Destino
PNR	Passenger Name Record
RBD	Reservation Booking Designator - Clase de reserva

## ANEXO I

### EFFECTOS DE AUDITORÍA DE RESERVAS LATAM AIRLINES

La compañía se encuentra monitoreando todas las reservas creadas en su inventario para asegurar el cumplimiento de los procedimientos de reservas descritos en la Política de Reservas LATAM, el cual se encuentra publicado en el sitio de LATAM Trade. En caso que la auditoría descubra incumplimientos, esto derivará en multas, Agent Debit Memos (ADMs) o facturas a los agentes de Viaje. Violaciones repetidas a la política y/o falta de pago de alguna multa/ADM/factura puede resultar en la modificación del acceso al inventario de LATAM, ya sea para ver, reservar y emitir.

Si un agente de viaje ha incurrido en prácticas que entran en conflicto con estas políticas y procedimientos, LATAM le informará con evidencia clara y documentada, pudiendo tomar las medidas antes mencionadas. El proceso de penalización de estas infracciones, se llevará a cabo vía el proceso regular de generación de ADM/Factura que corresponda y que esté definido para cada agencia en particular.

LATAM se reserva el derecho de incorporar nuevas irregularidades y cobrar las penalidades que estime convenientes previa información a los agentes, también se reserva el derecho a modificar sus cuadros de cargos netos asociados a los cobros por concepto de irregularidades.

### CARGOS NETOS POR TIPO DE INCUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA

1. **No Show, Duplicidad de Reservas, Segmentos Redundantes, Churning, Segmentos Pasivos, Segmentos Inactivos, Grupos Ocultos, Tiempo Mínimo de Conexión, Reservas Adultas con emisión de Tarifas de CHD/INF y Utilización de EMD:** Los cargos netos asociados al cobro son los siguientes (valores son por pasajero-segmento, no se incluyen impuestos)\*

PAX-SEGMENTO	Todas las cabinas
Todos los destinos	€ 5

(\*) Se suma un cargo de administración de €20 por ADM

No obstante, LATAM establece plazos para que las agencias de viaje puedan rectificar la Duplicidad de Reservas antes de proceder con el cobro. Estos plazos van acorde a las políticas de limpieza de inventario LATAM (aplica el plazo más restrictivo):

- Para reservas con vuelos duplicados a menos de 24 horas de la salida: 20 minutos.
- Para reservas con vuelos duplicados a menos de 72 horas de la salida: 6 horas.
- Para reservas con vuelos duplicados a más de 72 horas de la salida: 12 horas.

Así mismo, LATAM establece un plazo de 3 horas desde la fecha de creación de la reserva para que la agencia de viaje regularice los Segmentos Redundantes de la reserva en cuestión. Si luego de

este plazo, la reserva continúa teniendo activos segmentos redundantes, el caso será considerado para el cobro completo.

2. **Nombres Ficticios, Lista de Espera y Tarifas Aplicables:** Los cargos netos asociados al cobro son los siguientes (valores son por pasajero-segmento, no se incluyen impuestos)\*

PAX-SEGMENTO	Todas las cabinas
Todos los destinos	€ 75

(\*) Se suma un cargo de administración de €20 por ADM

3. **Ticket Ficticio:** Los cargos netos asociados al cobro por concepto de Ticket Ficticio son los siguientes (valores son por pasajero-segmento, no se incluyen impuestos)\*

PAX-SEGMENTO	Todas las cabinas
Todos los destinos	€ 10

(\*) Se suma un cargo de administración de €20 por ADM

Sólo serán penalizados los segmentos que estén ligados únicamente a cupones inválidos (por cualquiera de las razones expuestas en la Política de Reservas LATAM). De existir el caso de un segmento asociado a un cupón en status Void y Ok de forma simultánea, no será considerado como una irregularidad.

4. **Elusión de Disponibilidad por O&D y Sobreventa en Clase Cerrada:** Los cargos netos asociados al cobro son los siguientes (valores son por pasajero-segmento, no se incluyen impuestos)\*

PAX-SEGMENTO/CABINA	Economy	Premium Economy	Premium Business
Domésticos Sudamérica	€ 250	-	-
Intra Sudamérica	€ 250	€ 400	€ 400
Otros destinos	€ 250	€ 400	€ 400

(\*) Se suma un cargo de administración de €20 por ADM

La infracción por elusión de disponibilidad por O&D es identificable únicamente en el Sistema Host de LATAM, ya que en el historial de los GDS no queda registro de las transacciones efectuadas debido a que éstas se realizan antes de cerrar la reserva. Si la agencia disputa el cargo, LATAM enviará como prueba: (i) historia del PNR, si el GDS ha dejado marca de la elusión de disponibilidad O&D, o (ii) información obtenida de la herramienta de inventario del sistema Host de LATAM, en el cual se refleja el O&D solicitado originalmente y el O&D presente en la reserva.

Así mismo, la Sobreventa en Clase Cerrada es identificable únicamente en el Sistema Host de LATAM, ya que en el historial de los GDS no queda registro de las transacciones efectuadas para confirmar un espacio en una clase de servicio cerrada a la venta debido a que las transacciones fraudulentas se realizan antes de cerrar la reserva. Si la agencia disputa el cargo, LATAM enviará como prueba la información del historial del PNR del sistema host de la Aerolínea.



Atentamente,

**Rodrigo Contreras**

Senior VP Europa LATAM Airlines

