



Häufig gestellte Fragen (FAQ) zu Problemen bei der Buchung



Wo kann ich die Bußgelder für Unregelmäßigkeiten, welche durch die Prüfung der PIA fällig werden, nachschauen?

Sie finden die Richtlinie auf der LATAM TRADE-Seite Ihres Landes in den Reservierungsrichtlinien oder im Bereich "Inhalte von Interesse".



Wo kann ich die Bußgelder für Unregelmäßigkeiten überprüfen, die PIA-Audit anwenden?

Einzelheiten zu den Bußgeldern für jede Unregelmäßigkeit finden Sie auf der LATAM TRADE-Seite Ihres Landes in den Reservierungsrichtlinien oder im Bereich „Inhalte von Interesse“.



Wie generiere ich meinen Benutzernamen für das Portal PIA?

Schreiben Sie eine E-Mail an: ri@protectionlatam.zendesk.com mit den folgenden Informationen:

- **E-Mail**
- **Agenturname**
- **Land**
- **IATA**



Wenn ich bereits einen LATAM TRADE-Benutzernamen habe, wie kann ich wissen, welche der Benutzernamen mit PIA verbunden sind?

Um die aktiven Benutzernamen für Ihr IATA zu validieren, müssen Sie sich bei Latam Trade einloggen und zum dem Benutzermodul gehen, welches Ihrer Gruppe entspricht. Die Profile, die "PIAUSER" angeben, sind diejenigen, die zum Einloggen unseres Portals berechtigt sind.



Wie erhalte ich Details zu meinem ADM?

Um mehr Details, als die im Ausstellungsgrund beschriebenen, zu Ihrem ADM zu erhalten, müssen Sie unser "PIA Irregularities Portal" aufrufen, dort können Sie die betroffenen Fälle zusammen mit ihren Nachweisen validieren.



Warum wird mir eine REDU-Unregelmäßigkeit in Rechnung gestellt, wenn sie bereits ausgestellt wurde?

Je nach Art der begangenen Unregelmäßigkeit ist die Ausstellung ein gültiger Beweis, allerdings nicht für alle Fälle. Um die Kasuistik besser zu verstehen, sollten Sie die Buchungsrichtlinien von Latam Trade besuchen.



Warum wird mir eine NOSHO-Unregelmäßigkeit in Rechnung gestellt, wenn sie bereits ausgestellt wurde?

Je nach Art der begangenen Unregelmäßigkeit ist die Ausstellung ein gültiger Beweis, allerdings nicht für alle Fälle. Um die Kasuistik besser zu verstehen, sollten Sie die Buchungsrichtlinien von Latam Trade besuchen.



Warum wird mir ein falscher Name in Rechnung gestellt, wenn es sich um einen Fehler handelt?

Bei jeder Art von Unregelmäßigkeit ist ein Tippfehler kein Argument für die Ungültigerklärung einer Gebühr, sondern es gelten die in den Buchungsrichtlinien aufgeführten Nachweise.



Warum sehe ich mein ADM nicht in PIA?

Möglicherweise befinden Sie sich im falschen Abschnitt. Wenn ADMs erstellt werden, können Sie die Beweise im Dispute-Modul einsehen. Wenn der Streitfall abgeschlossen ist, können Sie Ihre Unregelmäßigkeiten im Reklamationsmodul sehen.

Wenn Sie es immer noch nicht finden können, bedeutet dies, dass Ihr ADM keiner Reservierungsabweichung entspricht oder älter als 75 Tage ist, eine Zeitspanne, in der es seit seiner Ausstellung auf dem Portal eingesehen werden kann.

Das Verfahren bei Unregelmäßigkeiten ist in drei Zeitabschnitte unterteilt:

- **Einspruch**
- **Streit**
- **Klage**

Nur in den letzten beiden Abschnitten können Sie Ihre **ADM** einsehen, je nachdem, in welchem Verfahren Sie sich befinden. Beachten Sie auch, dass zwischen den einzelnen Zeiträumen mindestens 48 liegen Stunden, in denen die Fälle geändert werden, sodass Sie den Fall nicht einsehen können.



Warum zeigt ADM von dupe nur einen Datensatz an? Wie finde ich die doppelte Reservierung?

Im Grund für die Ausstellung jeder **ADM** können Sie die Details der betroffenen Fälle sehen. Im Falle einer Doppelbuchung müssen Sie zur Validierung der doppelten Reservierung unser **PIA-Portal für Unregelmäßigkeiten besuchen**, wo Sie alle Details der zugehörigen Fälle finden.



Warum sehe ich in meiner gefälschten Reservierung nur echte Namen?

Wenn ich beim Öffnen der im **ADM** angegebenen Reservierung keine falschen Namen sehe, kann dies daran liegen, dass ein Split erstellt wurde. Das liegt daran, dass unsere Prozesse bei Buchungen mit mehr als einem Passagier den unregelmäßigen Fall erkennen und ihn in eine andere Buchung aufteilen, die dann storniert werden und Platz für den Verkauf freigibt. Möglicherweise sehen Sie den betroffenen Namen nicht in der ursprünglichen Buchung, aber Sie sollten in der Meldung nach dem Code suchen, der zur Trennung des betroffenen Namens bereitgestellt wurde.



Warum wird mir derselbe Datensatz mehr als einmal in Rechnung gestellt?

Der Datensatz kann aus zwei Gründen mehr als einmal belastet werden.

1. Einer davon ist, dass die Agentur dieselbe Unregelmäßigkeit mehr als einmal in derselben Akte festgestellt hat.
2. Der andere Grund ist, dass in ein und demselben Datensatz verschiedene Unregelmäßigkeiten festgestellt wurden, z. B. Doppelerfassung und Nichterfassung.

Je öfter Unregelmäßigkeiten in der Aufzeichnung festgestellt wurden, desto öfter wird sie berechnet.



Welches Segment wird im Fall von REDU und DUPE berechnet?

Was nicht ausgestellt wurde, wird in Rechnung gestellt, und wenn kein Segment ausgestellt wurde, wird das Älteste berechnet.



Wie kann ich die Frist zur Regulierung der Reservierung erfahren?

Reservierungen haben einen **SSR und/oder eine REMARK**, die die einzuhaltenen Zeit angibt. Es wird Fälle geben, in denen die Markierung nicht generiert wird, und dies geschieht sofort.

Beispiele hierfür finden Sie in den Buchungsrichtlinien von LATAM TRADE.



Wie vermeide ich eine fiktive-TKT-Gebühr?

Falls eine tkt zugeordnet wird, die nicht dem Datum und der Aufzeichnung der Buchung entspricht, muss diese vor der, in der **ssr und/oder Bemerkung** angegebenen, Frist neu ausgestellt werden.