



Révisez les questions les plus fréquemment posées sur les irrégularités de réservation (FAQ)



Où puis-je consulter les politiques de réservation pour lesquelles s'appliquent un audit PIA ?

Vous pouvez trouver la politique sur la page LATAM TRADE de votre pays sous "Politiques de réservation" ou dans le banner "contenu d'intérêt".



Où puis-je consulter les amendes pour irrégularités sur lesquelles s'appliquent un audit PIA ?

Vous pouvez trouver le détail des amendes pour chaque irrégularité sur la page LATAM TRADE de votre pays sous "Politiques de réservation" ou dans le banner "contenu d'intérêt".



Comment créer mon utilisateur pour le portail 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 um utilizador da LATAM TRADE, como posso conhecer os meus utilizadores associados à PIA?

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



Como posso obter detalhes do meu ADM?

Para obter mais detalhes sobre o seu ADM, relativamente ao que está incluído no motivo da emissão, deve entrar no nosso "Portal de Irregularidades da PIA". Aqui poderá validar os casos identificados juntamente com as provas.



Porque sou cobrado de uma irregularidade da REDU se ela foi emitida?

Dependendo do tipo de irregularidade cometida, a questão é uma prova válida. No entanto, isto não acontece em todos os casos. Para melhor compreender a casuística, deve aceder ao documento Políticas de Reservas Comerciais da LATAM.



Porque sou cobrado de uma irregularidade NOSHO se foi emitida?

Dependendo do tipo de irregularidade cometida, a questão é uma prova válida. No entanto, isto não acontece em todos os casos. Para melhor compreender a casuística deve aceder ao documento Políticas de Reservas Comerciais da LATAM.



Porque me cobram um ADM por Irregularidade "Falso Nome" se corresponde a um erro?

Em nenhum tipo de irregularidade um erro de datilografia será razão para invalidar uma taxa. As provas aceites são as detalhadas no documento da Política de Reservas.



Porque não consigo ver minha ADM no PIA?

Pode estar na secção errada. Quando os ADMs forem criados, poderá ver as provas no Módulo "Disputa". Quando a disputa for encerrada, poderá ver as suas irregularidades no Módulo "Reclamação".

Se ainda não o encontrar, significa que o seu 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 o seu 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.



Porque 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.



Porque só vejo nomes reais na minha reserva falsa?

Se ao abrir a reserva indicada no ADM não conseguir ver os nomes falsos, isto pode dever-se ao facto 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-no noutra reserva para ser cancelado e libertar o espaço para venda.

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



Porque estou sendo cobrado mais de uma vez pelo mesmo registo?

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

- 1 A agência fez a mesma irregularidade mais do que uma vez no mesmo registo.
- 2 Foram feitas diferentes irregularidades no mesmo registo, por exemplo, duplicidade e não-comparência.

A acusação será baseada no número de irregularidades feitas em cada registo.



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 **Política de Reservas**.



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

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