



Vedi le domande frequenti sulle irregolarità di prenotazione (FAQ)



Dove posso rivedere le politiche di prenotazione che applicano l'audit PIA?

Puoi trovare la polizza sulla pagina LATAM TRADE del tuo paese in Politiche di prenotazione o nel banner del contenuto di riferimento.



Dove posso rivedere le multe per irregolarità che si applicano all'audit PIA?

Puoi trovare i dettagli delle multe per ogni irregolarità nella pagina LATAM TRADE del tuo paese in Politiche di prenotazione o nel banner del contenuto di riferimento.



Come faccio a generare il mio utente per il Portale PIA?

Devi scrivere un'e-mail a: ri@rprotectionlatam.zendesk.com con le seguenti informazioni:

- **Email utente**
- **Nome Agenzia**
- **Paese**
- **IATA**



Se ho già un utente LATAM TRADE, come posso conoscere i miei utenti associati a PIA?

Per validare gli utenti attivi per la tua lata, devi entrare in Latam Trade e andare al modulo utente corrispondente al tuo gruppo, i profili che indicano **"PIAUSER"**, sono quelli che sono abilitati ad entrare nel nostro portale.



Come ottengo i dettagli del mio ADM?

Per ottenere maggiori dettagli del tuo ADM rispetto a quello descritto nel motivo dell'emissione, devi accedere al nostro **"Portale Irregolarità PIA"**, lì potrai convalidare i casi di tuo interesse insieme alle loro prove.



Perché mi viene addebitata un'irregolarità REDU se emessa?

A seconda del tipo di irregolarità commessa, l'emissione è una prova valida. Ci possono, tuttavia, essere delle eccezioni. Per comprendere meglio la casistica è necessario consultare le politiche di prenotazione in Latam Trade.



Perché mi viene addebitata un'irregolarità NOSHO se la prenotazione viene emessa?

A seconda del tipo di irregolarità commessa, l'emissione è una prova valida, tuttavia, non per tutti i casi. Per comprendere meglio la casistica è necessario consultare le politiche di prenotazione in Latam Trade.



Perché mi viene addebitato un nome sbagliato se è un errore?

In qualsiasi tipo di irregolarità, un errore di battitura è un argomento per invalidare un addebito, la prova accettata è quella dettagliata nelle politiche di prenotazione.



Perché non vedo il mio ADM in PIA?

Potresti essere nella sezione sbagliata. Quando vengono creati gli ADM, sarai in grado di vedere le prove nel modulo delle controversie.

Quando la controversia sarà chiusa, potrai vedere le tue irregolarità nel modulo dei reclami. Se ancora non lo trovi significa che il tuo ADM non corrisponde ad un'irregolarità di prenotazione o è più vecchio di 75 giorni, tempo in cui è visibile sul portale da quando è stato emesso.

Il processo di irregolarità è suddiviso in tre fasi:

- **Appello**
- **Contenzioso**
- **Reclamo**

Solo nelle ultime due fasi indicate potrai vedere il tuo **ADM** a seconda del processo in cui ti trovi, considera inoltre che tra ogni fase c'è un minimo di 48 ore in cui i casi sono in fase di modifica, quindi non sarà possibile visualizzare il caso.



Perché l'ADM di dupe produce un solo record? Come trovo la prenotazione duplicata?

Nella causale di emissione di ogni **ADM** puoi vedere i dettagli dei casi interessati, tuttavia in caso di duplicazione, per convalidare la prenotazione duplicata devi visitare il nostro **portale irregolarità PIA** dove troverai tutti i dettagli dei casi associati.



Perché vedo solo nomi reali nella mia prenotazione fake?

Se all'apertura della prenotazione indicata nell'**ADM** non vedo nomi falsi, ciò può essere dovuto al fatto che si è generata una scissione. Questo perché nelle prenotazioni con più di un passeggero, i nostri processi rilevano il caso irregolare e lo separano, inserendolo in un'altra prenotazione da cancellare e liberare lo spazio in vendita. È possibile che non vedrai il nome interessato nella prenotazione originale, ma dovresti cercare nei messaggi il codice generato per separare il nome interessato.



Perché mi viene addebitato più di una volta lo stesso record?

Il record può essere addebitato più di una volta per due motivi.

- 1 Uno è che l'agenzia ha commesso la stessa irregolarità più di una volta nello stesso record.
- 2 L'altro motivo è che nello stesso record sono state registrate irregolarità diverse, ad esempio: prenotazione doppia o mancata.

Più volte si registrano irregolarità nel record, più volte viene addebitato.



Nel caso di REDU e DUPE, qual è il segmento che verrà addebitato?

Ciò che non è stato emesso verrà addebitato e, in caso contrario, verrà addebitato il più vecchio.



Come posso sapere il limite di tempo per regolarizzare la prenotazione?

Le prenotazioni avranno un **SSR e/o REMARK** indicante l'orario da regolarizzare. Ci saranno casi in cui il marchio non verrà generato e ciò avverrà immediatamente. Esempi di questi possono essere trovati nelle **politiche di prenotazione** di LATAM TRADE.



Come posso evitare un addebito fittizio?

In caso di associazione di un biglietto non corrispondente alla data e alla registrazione della prenotazione, questo dovrà essere riemesso prima del termine indicato nel **ssr e/o nel REMARK**.