

¿Sabes cómo funciona nuestra web de grupos?

Con este **nuevo tutorial** descubrirás lo sencillo que es aprender a usarla y aprovechar todas sus funcionalidades.

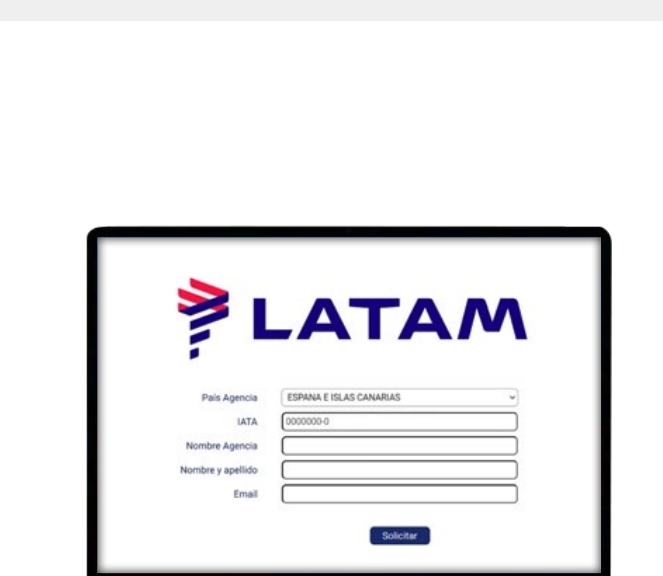
1 ¿Cómo accedo a la web de grupos?

Puedes acceder a través de nuestro link www.serieslatam.com Si ya tienes acceso ingresa tu usuario y contraseña.



2 ¿Qué hago si todavía no tengo acceso?

Puedes entrar en www.serieslatam.com y completar el formulario donde dice “¿Aún no tienes acceso? Solicítalo aquí”. Deberás completar los campos de contacto y una vez generado el usuario y contraseña lo recibirás en tu dirección de correo (Tiempo de respuesta de 24 horas).



3 ¿Dónde puedo encontrar el manual?

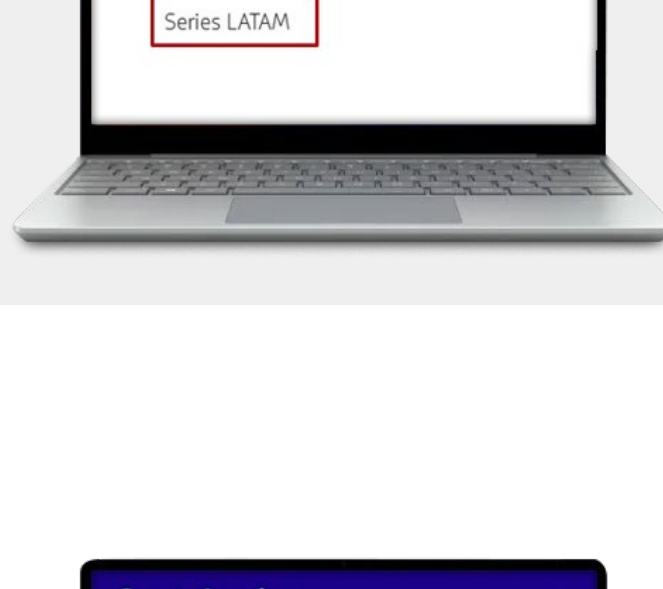
En el apartado informes dentro de la propia web encontrará el manual de usuario, listo para descargar. Igualmente hay un espacio dedicado en www.latamtrade.com



4 ¿Cómo solicito un grupo?

Después de ingresar a la web, debe seleccionar el menú “**Inventario**” y luego “**Nuevo Grupo**”. Deberá completar los campos necesarios indicados en el manual para completar la solicitud. En su solicitud deberá ingresar su IATA en el formato 7 dígitos - octavo dígito.

Ej: 0000000-1. Si no sigue este formato recibirá un mensaje de error y no podrá proseguir con el pedido.



5 ¿Cuáles son las definiciones de los tipos de ruta para saber si mi grupo es doméstico, regional o longhaul?

Para determinar si una ruta es LH, REG o DOM debe seguir la siguiente definición:

- LH:** Todo itinerario que tenga al menos 1 segmento con origen o destino Norteamérica, África, Europa, Oceanía y Asia.
- REG:** Todo itinerario que tenga al menos 1 segmento con origen o destino en un país sudamericano distinto al de residencia legal de la agencia solicitante, además del destino IPC.
- DOM*:** Todo itinerario que tenga origen y destino dentro de un mismo país de Sudamérica al cual pertenece la agencia solicitante.

Si esto es seleccionado de manera incorrecta, la solicitud será rechazada.

*Vuelos DOM solo aplican para CL, PE, CO y EC

6 ¿Cómo solicito un TC (Tour Conductor, Liberado o Free)?

El TC está habilitado solo para las agencias en las cuales en sus mercados LATAM tiene vuelos domésticos puros (ej. LIM-CUZ-LIM). El TC es obligatorio solicitarlo al momento de la cotización marcando la casilla correspondiente en la solicitud y será otorgado 1 cada 15 pasajeros adultos emitidos y confirmados.

7 ¿Cómo sé cuál es el estado de mi solicitud?

Una vez acceda a la web debe revisar el apartado “**Home**” donde tendrá el resumen de todas sus solicitudes y el estado de las mismas (aceptado, rechazado, pendiente...)

8 ¿Cuál es el tiempo estimado de resolución de las solicitudes?

El tiempo máximo de resolución son 72 horas hábiles.

9 ¿Cómo acepto las condiciones del grupo?

Una vez su reserva ha sido generada, el equipo de grupos LATAM trabajará en un documento con las condiciones del grupo (TL, penalidades, consideraciones generales). Recibirá un correo automático indicando que debe acceder a la plataforma, revisar el documento y si está conforme con lo expuesto en él, subirlo a través del botón “**Subir Contrato**” con una firma que es muestra de la aceptación del mismo. No es necesario que escanee el documento, hay opciones con Acrobat u otros medios digitales para poder firmarlo y subirlo a la web. Con esto, su grupo quedará garantizado y en estatus confirmado en la plataforma.

10 ¿Realiza la plataforma algún tipo de aviso?

Si, la web enviará un email automático cuando se acerque el período de multa. De esta manera podrá tomar acción sobre sus reservas para evitar incurrir en penalidades.

11 ¿Cómo solicito reducción de plazas, espacios adicionales o modificaciones en la fecha de un vuelo ?

Toda solicitud de reducción de plazas, addpax (agregar pasajeros) o modificación en la fecha del vuelo debe ser ingresada a través de la plataforma (botones “**Reducir / Addpax / Modificación**”). El equipo de grupos de LATAM trabajará su requerimiento a la brevedad y podrá ver el resultado del mismo en la pantalla Home. En caso de alguna urgencia reforzamos los canales de contacto

- (link al PDF de los diferentes GD)
- Chat en LATAM Trade (apartado Grupos)

12 ¿La tarifa de LATAM incluye tasas e impuestos?

La tarifa que aparece reflejada en la web, en los campos Tarifa (SH o LH) es solamente el precio sin incluir tasas e impuestos. Estas deberán ser calculadas al día de emisión por la agencia.

13 ¿El grupo incluye maletas?

Todos los grupos confirmados por LATAM incluyen una pieza de equipaje de 23K en bodega y asignación de asiento.

14 ¿Cómo sé si mi grupo incurre en penalidades?

La web tiene cargada las condiciones establecidas en el documento que ha firmado, con lo cual calcula automáticamente en el caso de cancelaciones fuera de plazo, las penalidades en las que pueda incurrir. Recuerde que debe siempre actualizar la cantidad de espacios emitidos al cerrar el grupo (y así evitar penalidades) .En cada grupo usted podrá ver un campo llamado “penalidad” donde puede ver el monto generado o en el caso de que no haya multa asociada, el campo aparecerá con valor 0.

15 ¿Con quién me puedo comunicar si tengo más preguntas?

Con el equipo de grupos de LATAM a través del correo electrónico solicitudesgruposlan@latamservicing.zendesk.com o a través del Chat disponible en LATAM Trade (www.latamtrade.com)