



MANUALES GLOBAL SALES SUPPORT
Nuevo *módulo de waivers*
disponible en LATAM Trade

¡Bienvenidos al nuevo módulo de solicitudes de Waiver LATAM! Estamos encantados de presentarles esta nueva funcionalidad que les permitirá realizar cambios y devoluciones en sus boletos, incluso cuando las normas tarifarias no lo permitan.

Con la nueva funcionalidad en LATAM Trade, ahora ofrecemos a las agencias la posibilidad de gestionar su presupuesto y controlar las excepciones de cambios y devoluciones junto a LATAM Airlines. Desde nuestro portal privado LATAM Trade, podrán administrar de manera eficiente sus movimientos y saldos.

¿Qué pueden hacer en este nuevo módulo?



CAMBIOS Y DEVOLUCIONES NO PERMITIDAS:

para billetes que, según la política tarifaria, no permiten cambios o devoluciones

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES CON MULTA:

para billetes que permiten cambios o devolución previo pago de una multa, pero se desea solicitar una exención

Hemos preparado una guía paso a paso para ayudarte durante este proceso, la cual está disponible a continuación. No dudes en contactarnos si tienes alguna pregunta.

TRADE PARTNER



Cuando accedas a LATAM Trade, dirígete al menú en la esquina izquierda y haz clic en "Waivers", luego selecciona "Waiver LATAM":

Solicitud de Waiver Gestión de Waivers Manuales

Español Saldo: USD 20739,63 Cerrar Sesión

Davi Pires
Agente Admin Matrix
ATI PROJECTS INC

Gestión de Agencias

Waivers

1 2

Waivers LATAM

Solicitud Wvr Post Venta

Solicitud Waiver Preventa

Gestión Wvrs Post Venta

Gestión Waivers Preventa

Reportes

Estado del Ticket

Crear Caso

Bienvenidos al nuevo módulo de solicitudes de Waiver LATAM!

¿Qué puedes hacer en este nuevo módulo?

Aquí podrás solicitar cambios y devoluciones en tus billetes, incluso cuando las normas tarifarias no lo permitan.

- ✓ Cambios y Devoluciones no permitidos: para billetes que, según la política tarifaria, no permite cambios o devoluciones.
- ✓ Cambios y Devoluciones con multa: para billetes que permiten cambios y devoluciones previo pago de una multa, pero se desea solicitar una exención.

Chat with us

Al seleccionar el botón "Solicitud de Waiver", podrás comenzar el análisis utilizando el PNR o el número del boleto. Después de completar los datos, haz clic en "Buscar".

Para waivers de cambio, usa el PNR original si está activo; si no, ingresa el número del boleto. Para reembolsos, es preferible usar el número del boleto para que el sistema cargue los datos automáticamente y facilite tu solicitud.

Solicitud de Waiver Gestión de Waivers Manuales

Español Saldo: USD 20739,63 Cerrar Sesión

Davi Pires
Agente Admin Matrix
ATI PROJECTS INC

Gestión de Agencias

Waivers

1

2

3

4

Buscar por

PNR Boleto Buscar

¿Cómo solicitar waiver?

Ingrésa el código de reserva LATAM (PNR) o el número de boleto (TKT) y luego completa el formulario con los datos solicitados. Si los datos están correctos y es elegible para un waiver, la aprobación será automática.

Para waivers de cambio, recomendamos usar el PNR original, si aún está activo. Si no lo está, ingresa el número del boleto para continuar.

Para waivers de reembolso, es preferible usar el número del boleto. Esto permitirá al sistema cargar automáticamente los datos de los segmentos emitidos y no violados, facilitando tu solicitud.

Si necesitas apoyo durante el proceso, consulta el manual de uso, el cual podrás encontrar en el menú superior en el botón "Manuales", o entra en contacto con nuestro equipo de soporte a través de nuestro chat ubicado en la esquina inferior derecha de esta pantalla.

Chat with us

Selecciona al pasajero y los segmentos de vuelo que deseas cambiar o reembolsar y haz clic en "Continuar":

Solicitud de Waiver Gestión de Waivers Manuales

[Volver](#)

Información de la Reserva

PNR	Tipo de PNR	Creación Reserva	Nro. Pasajeros	POS	IATA	PCC	Office ID
JBWPVPT	INDIVIDUAL	19-AUG-24 05:07	1	SAO	—	—	—

Información del pasajero

Nombre del Pasajero	FOLID	Tipo de Pasajero	TKT	
R***** V*****	#####950	ADLT	15/21/04 153/6	<input type="checkbox"/>

Información de los segmentos

Nro. Segmento	Carrier MKT	Nro. Vuelo MKT	Clase	Origen	Destino	Fecha/Hora de Salida	Estado Segmento	
1	LA	0/15	E	GRU	SCL	04-NOV-24 01:15	RE	<input type="checkbox"/>
2	LA	0/14	E	SCL	GRU	07-NOV-24 11:00	HK	<input type="checkbox"/>

Información de Presupuesto

Agencia	Presupuesto total	Presupuesto actual	Presupuesto Utilizado
AIR PROJECTS INC	23793.00	20739.63	3053.37

[Continuar](#)



CAMBIOS

Seleccione el tipo de Waiver:

Solicitud de Waiver
Gestión de Waivers
Manuales

< Volver
Waivers

Seleccione el tipo de waiver

CAMBIOS NO PERMITIDOS CAMBIOS CON MULTA

Moneda*

Costo por pasajero*

Comentario para uso interno
(Este campo es obligatorio)

Entiendo que esta solicitud será aprobada automáticamente y el costo total será deducido inmediatamente del presupuesto de la agencia, sin posibilidad de reembolso. Para la reemisión del billete, los valores de la transacción deben calcularse correctamente y de manera inmediata (dentro de 1 días hábiles) de lo contrario, la agencia podría recibir un ADM. Soy consciente de que el número de Waiver generado en la transacción debe ser ingresado en el campo de endoso durante el proceso de reemisión para la protección de los billetes.

He leído y acepto los [Términos y Condiciones](#) y entiendo que es mi responsabilidad asegurar que toda la información ingresada coincida con la reserva; de lo contrario, la agencia podría recibir un ADM.

Detalle de costos

Pasajeros	RENATO VIEIRA DE MORAIS	USD 100
		Costo total
		USD 100(USD 100)

Aceptar

1) CAMBIOS NO PERMITIDOS:

para billetes que, según la política tarifaria, no permiten cambios. La valoración debe realizarse de acuerdo a los valores de la tabla 1 en la página siguiente.

2) CAMBIOS CON MULTA:

para billetes que permiten cambios previo pago de una multa, pero se desea solicitar una exención. La valoración debe realizarse de acuerdo a los valores de la tabla 2 o 3 en la página siguiente.

Con el fin de simplificar el proceso de waivers de cambios, se han establecido **valores fijos** por mercado y por categoría de waiver:

CAMBIOS NO PERMITIDOS:

EN CUALQUIER MOMENTO							
BRAND	DOM CL	DOM PE	DOM CO	DOM EC	DOM BR	REG	INTER
Aplicación para todos los Brands	49.000 CLP	35 USD	165.000 COP	42 USD	450 BRL	225 USD	450 USD

CAMBIOS CON MULTA:

Valor a ser ingresado en el campo "costo por pasajero".

ANTES DEL VUELO							
BRAND	DOM CL	DOM PE	DOM CO	DOM EC	DOM BR	REG	INTER
Light Basic Standard Plus	34.000 CLP	16 USD	120.000 COP	31 USD	400 BRL	170 USD	300 USD
DIFERENCIA DE TARIFA (al reemitir, la diferencia de tarifa debe ser calculada en su totalidad, no se aplican exenciones)							
Full Premium Economy Premium Business	SE CONSIDERA ÚNICAMENTE EL VALOR DE LA DIFERENCIA DE TARIFA (al reemitir, la diferencia de tarifa debe ser calculada en su totalidad, no se aplican exenciones)						

DESPUÉS DEL VUELO

DESPUÉS DEL VUELO							
BRAND	DOM CL	DOM PE	DOM CO	DOM EC	DOM BR	REG	INTER
Light Basic Standard Plus Full	49.000 CLP	35 USD	165.000 COP	42 USD	450 BRL	225 USD	450 USD
DIFERENCIA DE TARIFA (al reemitir, la diferencia de tarifa debe ser calculada en su totalidad, no se aplican exenciones)							
Premium Economy Premium Business	SE CONSIDERA ÚNICAMENTE EL VALOR DE LA DIFERENCIA DE TARIFA (al reemitir, la diferencia de tarifa debe ser calculada en su totalidad, no se aplican exenciones)						

Se deseas modificar un itinerario de ida y vuelta (RT) con diferentes brands, se aplica la política del brand más restrictivo.

DEVOLUCIONES

Seleccione el tipo de Waiver:

Solicitud de Waiver Gestión de Waivers Manuales

[« Volver](#)

Waivers

Seleccione el tipo de waiver

Tipo de waiver*
Waiver: Devolución

DEVOLUCIONES NO PERMITIDAS DEVOLUCIONES CON MULTA

Moneda*
USD

Nombre del pasajero
RENATO VIEIRA DE MORAIS

Costo por pasajero*
100

Comentario para uso interno

Entiendo que esta solicitud será aprobada automáticamente y el costo total será deducido inmediatamente del presupuesto de la agencia, sin posibilidad de reembolso. Para la reemisión del billete, los valores de la transacción deben calcularse correctamente y de manera inmediata (dentro de 1 días hábiles) de lo contrario, la agencia podría recibir un ADM. Soy consciente de que el número de Waiver generado en la transacción debe ser ingresado en el campo de endoso durante el proceso de reemisión para la protección de los billetes.

He leído y acepto los [Términos y Condiciones](#) y entiendo que es mi responsabilidad asegurar que toda la información ingresada coincida con la reserva; de lo contrario, la agencia podría recibir un ADM.

Detalle de costos

Pasajeros	RENATO VIEIRA DE MORAIS	USD 100
Costo total	USD 100(USD 100)	

Aceptar

1) DEVOLUCIONES NO PERMITIDAS:

para billetes que, según la política tarifaria, no permiten devoluciones.

2) DEVOLUCIONES CON MULTA:

para billetes que permiten devoluciones previo pago de una multa, pero se desea solicitar una exención.

El proceso de valoración debe realizarse de acuerdo con el brand, el tipo de ruta y el momento de la solicitud (antes o después del vuelo). Vea a continuación:

ANTES DEL VUELO			
BRAND	VUELOS INTER (ROUND TRIP)	VUELOS INTER (ONE WAY)	VUELOS DOM (RT o OW)
Light Basic Standard Plus	100% de la tarifa del billete		
Full			Consulta la regla tarifaria. Si la regla permite un reembolso total, no es necesario solicitar un waiver antes de hacer la solicitud de reembolso.
Premium Economy Premium Business			

DESPUÉS DEL VUELO			
BRAND	VUELOS INTER (ROUND TRIP)	VUELOS INTER (ONE WAY)	VUELOS DOM (RT o OW)
Light Basic Standard Plus	Valor de la tarifa equivalente a los tramos no utilizados	100% de la tarifa del billete	Valor de la tarifa equivalente a los tramos no utilizados
Full			70% de la tarifa de los tramos no utilizados
Premium Economy Premium Business		Consulta la regla tarifaria. Si la regla permite un reembolso total, no es necesario solicitar un waiver antes de hacer la solicitud de reembolso.	

Prosigue con los siguientes pasos para el análisis:

Solicitud de Waiver Gestión de Waivers Manuales

[Volver](#)

Waivers

Seleccione el tipo de waiver

Tipo de waiver*
Waiver: Cambios

CAMBIOS NO PERMITIDOS CAMBIOS CON MULTA

Moneda*
USD

Nombre del pasajero
RENATO VIEIRA DE MORAIS

Costo por pasajero*
100

Comentario para uso interno

Entiendo que esta solicitud será aprobada automáticamente y el costo total será deducido inmediatamente del presupuesto de la agencia, sin posibilidad de reembolso. Para la reemisión del billete, los valores de la transacción deben calcularse correctamente y de manera inmediata (dentro de 1 días hábiles) de lo contrario, la agencia podría recibir un ADM. Soy consciente de que el número de Waiver generado en la transacción debe ser ingresado en el campo de endoso durante el proceso de reemisión para la protección de los billetes.

He leído y acepto los [Términos y Condiciones](#) y entiendo que es mi responsabilidad asegurar que toda la información ingresada coincida con la reserva; de lo contrario, la agencia podría recibir un ADM.

Detalle de costos

Pasajeros	RENATO VIEIRA DE MORAIS	USD 100
Costo total		USD 100(USD 100)

Aceptar

3) Seleccione la **MONEDA en la que se emitió el boleto.**

4) Ingresa el **COSTO POR PASAJERO**

5) Acepte los **TÉRMINOS Y CONDICIONES relacionados con la transacción para generar el Waiver.**

6) Haz clic en “Aceptar”.

TRADE PARTNER



Al hacer clic en aceptar, el sistema generará automáticamente el waiver siempre que la agencia tenga saldo suficiente:

The screenshot shows the LATAM Waiver Portal interface. A red dashed box highlights the central message box. Inside the message box, there is a green checkmark icon, the text "Waiver Aprobado", and the identifier "Waiver (tolla) 528292". At the bottom right of the message box is a red "OK" button.

Luego de hacer clic en "OK", se mostrará un resumen de la solicitud aprobada:

The screenshot shows the LATAM Waiver Portal interface after clicking "OK". A red dashed box highlights the summary table. The table contains the following information:

ID Solicitud	RUT	Agencia	IAA	Ejecutivo Venta	Tipo	Plataforma	Firma/Hora de Aprobación	Firma/Hora de Solicitud
123456	11111	Agencia Lantana	Liente Lagos	Liente Lagos	Waiver-Carbito - Comité Rec. Promociones	PNR/TEXT	22-08-24 12:00:00	22-08-24 12:00:00

La información del waiver se ingresará en el PNR.

EJEMPLO DE RESERVA - CHANGE - GDS SABRE

```
IG<<
IGD
*IDGBVO<<
IDGBVO
1.1PHALANGE/REGINA
1 LA3922Q 25DEC W CGHSU HK1 1410 1515 /E
    /OPERATED BY LATAM AIRLINES BRASIL
TKT/TIME LIMIT
1.T-28MAY-MIA5DAL
2.TE 0452158561712 PHALA/R MIA5DAL 1111/28MAY
VCR COUPON DATA EXISTS *VI TO DISPLAY
PHONES
1.MIA55-55-5555 1.1 PHALANGE/REGINA
PRICE QUOTE RECORD EXISTS - *POS
LA FACTS
2.SSR WVER LA 3922Q25DEC/CHANGE FLIGHT PENALTY 778005 LATAMTR
ADE NN1
3.SSR LAXP LA 3922Q25DEC/LATAM XP USER NN1
RECEIVED FROM - TESTE DAVI
OAC - LA MIA 54 1099793
MIA-MIA-54.MIA5DAL 1010/28MAY24 IDGBVO H
```

EJEMPLO DE RESERVA - REFUND - GDS SABRE

```
HAGWCP
1.1LAWRENCE/JOHNNY
1 LA3906N 25DEC W CGHSU HK1 0815 0920 /E
    /OPERATED BY LATAM AIRLINES BRASIL
TKT/TIME LIMIT
1.T-27AUG-MIA5DAL
2.TE 0452171524436 LAWRE/J MIA5DAL 1126/27AUG
VCR COUPON DATA EXISTS *VI TO DISPLAY
PHONES
1.MIA55-55-55555555 1.1 LAWRENCE/JOHNNY
PRICE QUOTE RECORD EXISTS - *PQS
LA FACTS
2.SSR BRND LA 3906N25DEC/SL
3.SSR WVER LA 3906N25DEC/REFUND ALLOWED WITHOUT PENALTY 81335
7 LATAMTRADE NN1
RECEIVED FROM - DAVI
OAC - LA MIA 54 1099793
MIA-MIA-54.MIA5DAL 1025/27AUG24 HAGWCP H
```



También puedes utilizar el nuevo módulo de waivers para los PNRs o boletos generados a través de NDC by LATAM.

Waiver de cambios: para completar el cambio, es necesario contactar al equipo de Global Sales Support para ajustar la máscara tarifaria y proceder con la reemisión.

Waiver de devolución: como en otros casos de reembolso con waiver, las agencias deben utilizar BSP LINK o ARC para realizar las solicitudes, ingresando el código de waiver proporcionado por LATAM.

IMPORTANTE:

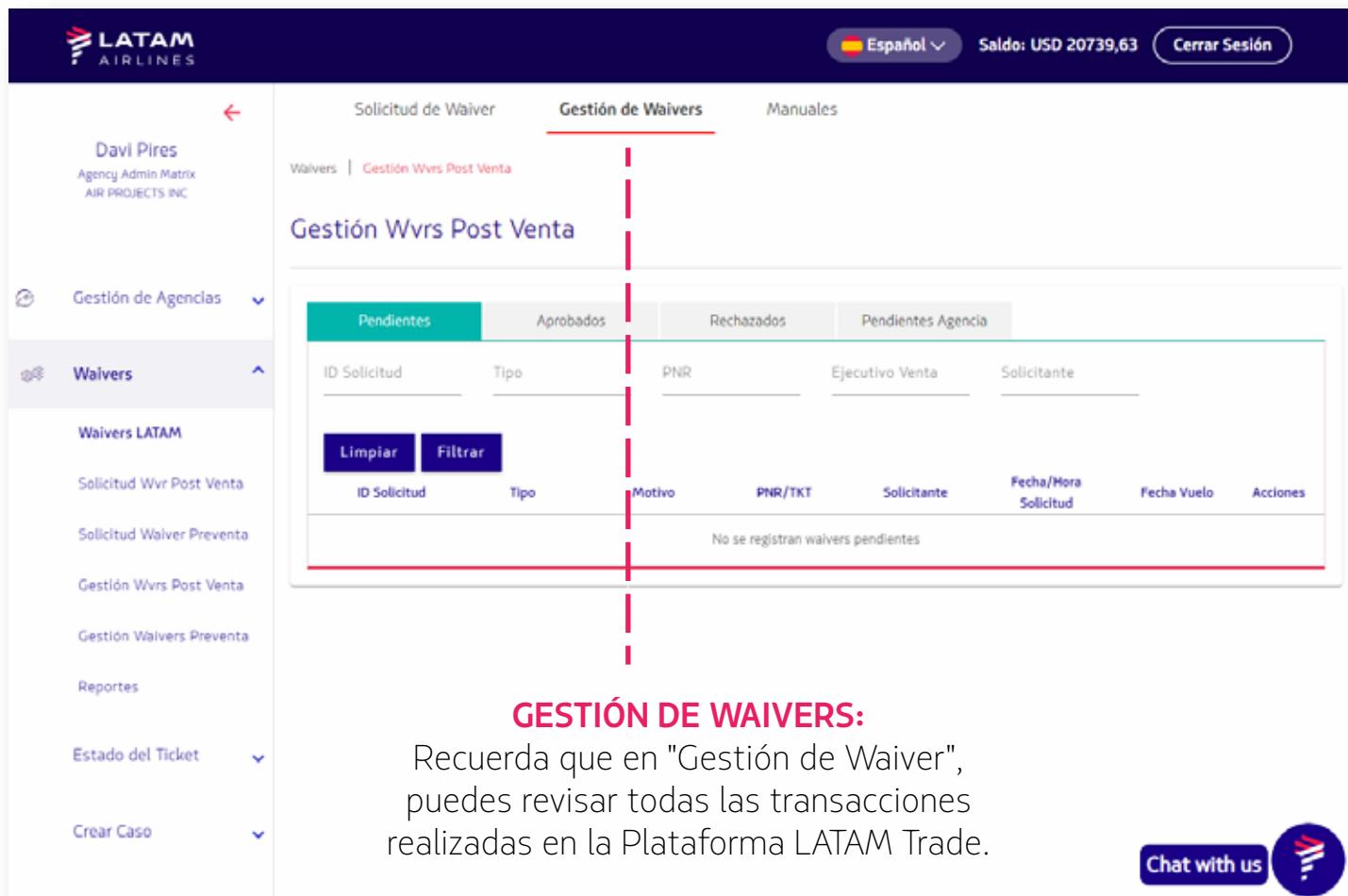
Para **reemitir** el boleto, es fundamental ingresar el código waiver en el campo de endoso. Por favor, utiliza el siguiente formato:

Para waiver tipo **CAMBIOS CON MULTA** (CHG FLT PNLT) ingrese: CFP + WAIVER.

Para waiver tipo **CAMBIOS NO PERMITIDOS** (CHG NOT ALLOWED) ingrese: CNA + WAIVER.

Asimismo, para solicitar el **reembolso** a través de los sistemas ARC o BSP, la agencia también debe ingresar el número del waiver en el campo de endoso. Esto asegura que la transacción se registre correctamente.

Excepción para Brasil: las solicitudes de reembolso serán automáticas y no será necesario contactar a las áreas de reembolso o soporte. El reembolso del boleto se realizará en un plazo de hasta 30 días después de la finalización de la solicitud de waiver en LATAM Trade.



The screenshot shows the LATAM Trade interface. On the left, there's a sidebar with user information (Davi Pires, Agency Admin Matrix, AIR PROJECTS INC) and navigation links for Gestión de Agencias, Waivers, and Estado del Ticket. The main content area has tabs for 'Solicitud de Waiver', 'Gestión de Waivers' (which is selected), and 'Manuales'. Under 'Gestión de Waivers', it says 'Gestión Wvrs Post Venta'. Below that is a table header with columns: 'Pendientes', 'Aprobados', 'Rechazados', and 'Pendientes Agencia'. The table body has columns: 'ID Solicitud', 'Tipo', 'PNR', 'Ejecutivo Venta', and 'Solicitante'. At the bottom of the table, it says 'No se registran waivers pendientes'. There are also 'Limpiar' and 'Filtrar' buttons at the top of the table.

GESTIÓN DE WAIVERS:

Recuerda que en "Gestión de Waiver", puedes revisar todas las transacciones realizadas en la Plataforma LATAM Trade.



Esperamos que este material les sea útil y que sus agencias aprovechen al máximo esta nueva funcionalidad de nuestro portal LATAM Trade. En caso de dudas, el equipo de Global Sales Support está a su disposición para ayudarles.

**Equipo Global Sales Support
LATAM Airlines**

