



Las autoridades desaconsejan viajar salvo por razones Inaplazables

Para resolver cualquier duda, ponerse en contacto en:  
915 947 650 - salesupport@servicinges.zendesk.com

## Flexibilidad para reprogramar fecha sin costo

para pasajeros afectados por situación COVID-19



Estimada agencia,

Ante los nuevos anuncios de cierre de fronteras de diversos países y la consecuente caída en la demanda, hemos decidido reducir nuestra capacidad en un 70%, de la cual un 90% es disminución de operación internacional y un 40% corresponde a vuelos domésticos.

“Tomamos esta compleja determinación ante la imposibilidad de volar a gran parte de nuestros destinos por el cierre de fronteras. Si las restricciones de desplazamiento sin precedentes se amplían durante los próximos días, no descartamos vernos obligados a reducir aún más nuestras operaciones” - Roberto Alvo, actual Vicepresidente Comercial y próximo CEO.

Por otro lado, todos los pasajeros que tengan vuelos nacionales o internacionales afectados (por cancelación, cierre de fronteras o estado de emergencia) y que viajen a partir del 16 de marzo de 2020, podrán reprogramar su fecha de vuelo con las condiciones de flexibilidad que estamos entregando.

Recuerda que si tu cliente no tiene clara la fecha o destino para la reprogramación de su vuelo, puede dejarlo abierto (sujeto a vigencia del ticket y siempre antes de la fecha del primer tramo). De esta forma podrá usar el monto como crédito a nombre del pasajero para ser utilizado en futuros viajes siempre que éste sea hasta el 31 de diciembre de 2020.

Les informamos además que nuestros canales de atención a clientes están recibiendo una gran cantidad de consultas y solicitudes, dificultando una adecuada atención a los requerimientos. Con el fin de focalizar la atención en aquellos pasajeros con requerimientos urgentes, solicitamos a las personas a abstenerse de llamar antes de las 72 horas previas a su viaje. Les agradecemos su apoyo contactando a sus clientes proactivamente.

Para más información consulta [www.latam.com/coronavirus/](http://www.latam.com/coronavirus/) y [latam.com/corporate](http://latam.com/corporate)

Atentamente,



**Andreas Schek**  
Vicepresidente de Ventas

Estimada Agencia,

Hoy, todo LATAM está trabajando para darle a tus clientes las mejores garantías al momento de hacer cambios de pasajes, y la mayor tranquilidad en caso que tengan que volar. En tiempos difíciles, nuestro compromiso es aún más fuerte.

Si cuentan con algún tipo de restricción el día de su vuelo por parte de los gobiernos u otros entes que afectan sus planes de viaje, hemos trabajado para ofrecerles las siguientes soluciones:

	Pasajes emitidos hasta el 14 de marzo de 2020	Pasajes emitidos entre el 15 y el 31 de marzo de 2020	Pasajes con origen o destino con frontera cerrada
Fecha original de vuelo	13 de marzo al 30 de abril de 2020	Abierto	9 de marzo al 31 de mayo de 2020
Nueva fecha de vuelo antes de	31 de diciembre 2020		
Destinos	Todos	Todos	Desde o hacia Ecuador, vuelos transoceánicos o entre Argentina y Estados Unidos(*)

**Información relevante:**

- Se permite un cambio: para fecha de vuelo y/o cambio de destino.
- Solo se eximen los cargos por cambio, pero se debe pagar la diferencia tarifaria. En el caso de los países con frontera cerrada se exime de diferencia tarifaria solo para cambio de fecha.
- En el caso de los países con frontera cerrada se permite no presentarse al vuelo y reprogramarlo hasta la fecha permitida para el resto de los destinos debe solicitar el cambio hasta el 31 de marzo de 2020.
- (\*) Se irá evaluando los destinos según las medidas de los países.

Nuestros colaboradores están recibiendo información sobre las nuevas medidas y restricciones al mismo tiempo que el público en general, por lo que pedimos tu comprensión en caso de que no podamos responder a todas tus preguntas o si los escenarios anteriores no las cubren.

Estamos trabajando continuamente para mantenerte actualizado y ofrecerte las mejores alternativas posibles dada la complejidad del escenario actual. Consulta toda la información en [www.latam.com/coronavirus/](http://www.latam.com/coronavirus/)

Debido al alto flujo de llamados que presentamos en estos momentos en nuestro contact center, únicamente estamos procesando cambios para volar dentro de las próximas 48 horas. Les agradecemos su apoyo contactando a sus clientes proactivamente.

Continuaremos trabajando para que tus clientes puedan volar tranquilos.

Para más información consulta [latamtrade.com](http://latamtrade.com).

Atentamente,



**Andreas Schek**  
Vicepresidente de Ventas