



IRREGULARIDADES EN RESERVAS CON SEGMENTOS NO CANCELADOS

PREGUNTAS FRECUENTES

FAQ: cargo por irregularidades en reservas con segmentos no cancelados

Esta irregularidad se refiere a la no-cancelación de segmentos reservados que no son productivos o eficientes, y que por lo tanto, generan un costo irrecuperable para LATAM en los sistemas de reserva GDS.

Para evitar el cargo por dicha irregularidad, las agencias deben asegurarse de que todos los segmentos reservados que no terminen en un segmento volado*, deben ser cancelados en el sistema de GDS de su preferencia dentro de un plazo de 24 horas previas a la hora original de la salida del vuelo.

* Con excepción de aquellos segmentos reservados que no hayan sido volados producto de una cancelación de vuelo o cambios de itinerario realizados por LATAM dentro de las 24 horas previas a la salida del vuelo; o bien segmentos asociados a un ticket que haya sido reemitido/modificado por algún Canal Directo de LATAM.

1). ¿Cuáles son algunos ejemplos de segmentos reservados sujetos a cobro de irregularidad?

A continuación encontrarás un resumen de algunos de los casos de irregularidad de Segmentos Reservados no cancelados, y sus respectivas descripciones:

Segmentos Improductivos	Todos los segmentos no cancelados que no terminaron en una emisión
Segmentos reservados reembolsados sin cancelación asociada	Segmentos reservados que fueron emitidos (por ende, tienen status HK), pero posteriormente fueron sujetos a una devolución y no fueron cancelados en el sistema GDS.
Cambios en una reserva sin la cancelación de los segmentos reservados originales	Segmentos reservados que fueron emitidos (por ende, tienen status HK), y posteriormente el ticket asociado fue sujeto a una reemisión (que involucró la creación de nuevos segmentos reservados) sin cancelar los segmentos reservados originales.
Segmentos reservados con posterior VOID	Segmentos reservados asociados a un ticket al que se realizó un VOID, sin la posterior cancelación de dichos segmentos reservados en el sistema GDS.

2). ¿Cuál es el periodo de marcha blanca?

El período de transición se ha ampliado a cuatro meses (junio, julio, agosto y septiembre). De esta manera, en septiembre, informaremos sobre las irregularidades con fecha de vuelo en agosto. La cobranza comenzará en octubre, correspondiente a las irregularidades con fecha de vuelo en septiembre.

3). ¿Cuándo comienza el cobro de la irregularidad?

El cobro comienza en el mes de Septiembre y considerará todas las irregularidades con fecha de vuelo durante el mes de Agosto.

4). ¿Cuál es el plazo para limpiar los segmentos reservados del sistema GDS?

La Agencia tiene hasta 24 hrs antes de la hora de despegue para limpiar los segmentos reservados.

5). ¿Dónde puedo encontrar la política de reserva?

Las políticas de reserva se encuentran en el sitio LATAM Trade de su punto de ventas (camino: Soporte Agencias > Política de ADMs).

6). ¿Cual es la vía para consultas sobre esta y otras irregularidades?

El canal para información es el mismo que en todas las irregularidades de reserva, a través del correo: RI@RPROTECIONLATAM.ZENDESK.COM

7). ¿Cuál es el significado de cada uno de los estados?

Status	Significado
HX	Cancelado (por la aerolínea)
UN	Imposible de confirmar, vuelo no operativo
UC	Imposible de confirmar
US	Imposible de aceptar la venta, en lista de espera
UU	Imposible de confirmar, hay lista de espera
HN	Temporalmente en espera, no confirmado
NO	Sin acción tomada

Las agencias deben revisar diariamente sus queues / colas de trabajo y asegurarse de cancelar correctamente los segmentos que no son productivos (HX, UN, UC, US, UU, HN, NO - entre otros que puedan no terminar en emisión) al menos 24 horas antes de la salida del vuelo.

Para mantenerte al tanto de las políticas de manejo de vuelos de LATAM Airlines, cuidar el inventario de la aerolínea y fomentar buenas prácticas en el uso del sistema, hemos creado esta guía rápida para ayudarte a gestionar tus reservas en estas situaciones:

	Sabre	AMADEUS	Travelport 
Queue Cola de trabajo	Consultar GDS	Q1 CONFO Q7 SKEDCHG	Consultar GDS
Cancelación de segmentos aéreos:			
Cancelar el segmento 1	X1	XE1	X1
Cancelar desde el segmento 2 hasta el 4	X2-4	XE2-4	X2-4
Cancelar solo los segmentos 2 y 4	X2/4	XE2,4	X2/4
Cancelación completa del itinerario	XI	XI	XI
Firma / Recibido de	6AGENTE	RFAGENTE	R.AGENTE
Cerrar la transacción	ER	ET	ER

