

LAN and TAM are now LATAM



www.latam.com



NEW BUSINESS MODEL - Branded Fares

The new sale of **100% domestic routes in Chile** will change to incorporate the notion of "Branded Fares" for sales starting on May 20th, 2017. The change is in response to the new business model that seeks to provide passengers with better price options adapted to each individual need.

Selling by "Brands" enables us to group fares into families that share the same benefits or attributes. This will allow passengers to choose the attributes they are willing to pay for or are entitled to as a benefit of their Top Tier status, during or after the purchase.

The following items will change with the new business model:

1. Family/Brand segmentation
2. New Families/Brands
3. Attributes for each Family/Brand
4. Key points for generating reservations with Branded Fares
5. Ancillaries sale (Baggage and Seats)

1. Family/Brand segmentation

Seat selection (standard) and checked baggage, which were part of the regular service offered on these routes, will now be optional. Passengers may access these services by purchasing a certain Brand or as a benefit associated to their Top Tier status. These services are now part of the attributes that define whether a passenger is entitled or not to the following:

- a) Changes
- b) Refund
- c) Seat selection (standard seat)
- d) Checked Baggage
- e) Preferred seat (+Space/+Forward)
- f) LANPASS kilometer accrual

These optional services (seats and checked baggage) are referred to as "Ancillaries" and may be purchased by paying an extra amount, if the brand allows so. In the case of Top Tier Members (Platinum, Black and Black Signature), these services are given as a courtesy if the fare purchased does not include them.

2. New Families (Brands)

There will be 4 new Families: **TOP, PLUS, LIGHT and PROMO**, and although each family will have its own fare code: **SF, SE, SL and SN**, fare classes may be distributed across more than one Brand.

Family/Brand	PROMO1	LIGHT	PLUS	TOP2
Fare code	SN	SL	SE	SF
Reservation Classes	Q-O-G-A	K, M, L, V, X, S, N, Q, O, G, A		Y-B-H

Note: The fare code is the 4th and 5th character of the fare basis.

¹ The Brand PROMO (SN) will only be enabled for certain market-specific promotions

² K, M, L, V, X, S, N classes may be found in this Brand.

3. Attributes by Family/Brand:

Passengers may access the attributes required according to the Brand chosen. For Top Tier members **Black Signature, Black and Platinum (oneworld Sapphire and Emerald)**, some of the Brand-restricted attributes will be available as a courtesy for their Top Tier status.

Attribute	Passenger Type	Family/Brand			
		PROMO (SN)	LIGHT (SL)	PLUS (SE)	TOP (SF)
Changes	All	Not permitted	Not permitted	Allowed WITH penalty only before flight departure	Allowed WITH penalty before or after flight departure
Refunds	All	Not permitted	Not permitted	Allowed WITH penalty only before flight departure	Allowed WITH penalty before or after flight departure
Seat selection (standard seat)	Regular pax	Not included. (Assigned randomly during check-in)	Not included. (Allows purchase)	Permitted	Permitted
	TT pax ³	Permitted	Permitted	Permitted	Permitted
Baggage	Regular pax	Not included. (Allows purchase)	Not included. (Allows purchase)	1 piece up to 23 kg	2 pieces up to 23 kg
	TT pax	1 piece up to 23 kg	1 piece up to 23 kg	2 piece up to 23 kg	3 piece up to 23 kg
Preferred seat (+Space/+Forward)	Regular pax	Not included.	Not included. (Allows purchase)	Not included. (Allows purchase)	Included

	TT pax ³	Included	Included	Included	Included
LANPASS kilometer accrual	All	No accrual	Accrual by fare value and member status	Accrual by fare value and member status	Accrual by fare value and member status

³ includes companions of Black and Black Signature (Emerald) members.

- **Seat selection (standard seats)** provides the option of selecting a seat from the seat map from the time of purchase until check-in.

- For the Brands PROMO and LIGHT, which do not allow checked baggage the “baggage box” will show that. For Brands PLUS and TOP, indicate 1PC or 2PC respectively.

- The carry-on allowance remains unchanged, i.e. one piece up to 8 kg in weight with a maximum total size of 55 cm x 35 cm x 25 cm (length, height, width) plus one personal item not to exceed 45 cm x 35 cm x 20 cm (length, height, width).

- Infants maintain the current baggage allowance of 1 piece up to 23 kg, plus the option (cabin space permitting) of one collapsible stroller or car seat or a baby bassinet approved for airline use.

4. Key points for generating reservations with Branded Fares

- Given that some optional services are provided as a courtesy for preferred customers, it is of CARDINAL IMPORTANCE to **ALWAYS include the frequent flyer number in all reservations.**

- For connections of domestic to international flights and vice versa, the most permissive allowance will only apply if the whole itinerary is included in the same reservation.

5. Ancillaries sales (Baggage and Seats)

Some products that are not included in the Brand may be purchased after the ticket has been bought. **Checked Baggage, Standard Seats** and Preferred Seats may be purchased at any moment provided a ticket has been issued (or purchased simultaneously with the ticket).

a) Baggage

- Checked baggage may be purchased for all Brands, even those that include it by default.

- Each additional piece will be considered to have a standard weight of 23 kg. If the bag is determined to be overweight at the time of check-in, the passenger will have to pay the excess weight fee at the airport.

- **Pre-sales of extra kilograms is not available through any sales channel.**

- The price for the bag will depend on two factors:

- **How far ahead of time** it is purchased: the earlier the cheaper. It is divided into 3 hours according to advance purchase.

- **The number of pieces checked:** The more pieces are checked, the higher the price will be.

Examples:

- One LATAM Pass passenger bought his/her trip in Brand PLUS, which includes 1 checked bag. 3 days before the trip, s/he decides to purchase one additional checked bag. The price charged is for the "2nd checked bag" and "greater than 2:30 hours before departure". The price charged is for the 2nd checked bag because the passenger's brand allows him/her to check one bag as attribute.

- One BLACK status passenger, who can check one free bag due to his/her status, has purchased the Brand TOP, which allows 2 free checked bags. Less than 3 hours before departure, s/he decides to check one extra bag (4th bag). The price to pay is: "3rd checked bag on" and "fixed price". The reason is that the passenger is checking 4 bags, and from the 3rd bag on the price charged is fixed.

Changes:

- **Only allowed prior to flight departure.**

- For the same service and passenger. For changes to routes of lesser value, any positive balance in favor of the passenger will not be refunded.

- Free of penalty.

Refund: **No voluntary refund permitted.** In case of contingency, the passenger protection policy is applied, with involuntary refund.

b) Seats

- All seats onboard the aircraft will have an associated value.

- Brands PLUS and TOP have certain seat attributes, such as seat selection and/or preferred seat.

- If the Brand does not have the seat attribute included by default, some Brands are eligible for later purchase.

- If the passenger does not wish to purchase the seat, s/he will be assigned a seat randomly at the time of check-in.

- If the passenger wishes to secure seats contiguous to other passengers, s/he must purchase the seat or buy a Brand that allows early seat reservation.

- The offer of Preferred Seat has the same conditions as those currently valid for bulkhead and exit seats, except that the new fare codes of the Brands are included.

Seat changes and refund

Changes:

- Only allowed prior to flight departure.

- For the same service and passenger. For changes to routes of lesser value, any positive balance in favor of the passenger will not be refunded.

- Free of penalty.

If changed for a seat of lesser value than the original seat, the difference will not be refunded.

Seats will be assigned according to the following:

The seat on the new flight has:	Pax pays for the difference?
Same price as the original seat	NO
Lower price than the original seat	NO
Higher price than the original seat	YES

Refund: No voluntary refund permitted. In case of contingency, the passenger protection policy is applied, with involuntary refund.

Checked bag sale will also be available directly at the airport counter, subject to the time difference between the purchase and the time of flight departure. The counter accepts payment using credit and **debit cards only**. Cash payments must be made in a ticket office at the airport.

Important Notes:

1. LATAM Pass fares on domestic routes (Chile) maintain their current change, refund, checked baggage and seat selection conditions.

2. If a passenger requests an exception of any kind, agents must always consider the ancillaries (checked bags and/or seats) passengers may have purchased before making any change or refund.

3. **Price update for passengers with tickets issued before and after Branded Fares activation in each market:**

Prices for the purchase of checked bags will be determined by the ticketing date

a. Passengers with tickets issued before Branded Fares activation will pay the following amounts for each additional piece:

	2 nd checked bag		3 rd checked bag on
	> 3 hours prior to departure	≤ 3 hours prior to departure	Single price
Chile	CLP 19,990	CLP 25,000	CLP 29,990

The value is determined by the number of checked bags.

- If the checked bag exceeds the standard weight (23 kg), all excess fees applicable before the date of Branded Fares activation will be charged. Excess fees are:

Overweight fees BEFORE Branded Fares activation in each market		
Number of excess kg	23 kg - 32 kg (ONE FEE)	33 kg - 45 kg (TWO FEES)
Chile	CLP 15,000	CLP 30,000

b. Passengers with tickets issued on or after Branded Fares activation will pay the following amounts for each additional piece:

Market	1 st checked bag		2 nd checked bag		3 rd checked bag on
	> 3 hours prior to departure	≤ 3 hours prior to departure	> 3 hours prior to departure	≤ 3 hours prior to departure	Single price
Chile	CLP 9,990	CLP 20,000	CLP 19,990	CLP 25,000	CLP 49,990

- If the checked bag exceeds the standard weight (23 kg), the new excess fees applicable as from the date of Branded Fares activation in each market will be charged:

Overweight fees AS FROM Branded Fares activation in each market		
Market/Number of excess kg	23 kg - 32 kg (ONE FEE)	33 kg - 45 kg (TWO FEES)
Chile	CLP 20,000	CLP 40,000

Overweight fees are charged at airport when the check in is done. Pre-sales of extra kilograms is not available through any sales channel.

4. Change of confirmed flight to an earlier/later flight

Depending on each Brand, the following changes are allowed:

Brand	Fare code	Does fee apply?
LIGHT	SL	YES
PLUS	SE	YES
TOP	SF	NO

- All other conditions regarding the change to an earlier/later flight remain unaltered.

5. Changes to the Cabin Baggage and Extra Seat policy

- On domestic routes in Chile, both services **must always be issued using the LIGHT, PLUS or TOP Brands.**

- If a passenger makes a purchase using the LIGHT Brand, s/he will have to buy the seat.

6. Procedure for tickets issued before Branded Fares implementation that request a change

Passengers with ticket issued before the Branded Fares implementation who have not commenced their trip and request a change after the date of Branded Fares implementation: Depending on the type of reissue of the new ticket, the system may show NIL (no baggage allowance) in the baggage box.

In these cases, after verifying that the original ticket actually includes a baggage allowance, the Travel Agent must contact their Support in order to request the **waiver of 1PC** allowing the baggage in the reservation.

НОВАЯ БИЗНЕС МОДЕЛЬ – Брендированные тарифы

С 20 мая 2017 года изменился порядок продажи внутренних маршрутов в Чили, чтобы внедрить новый продукт «Branded Fares». Это изменение - ответ на новую бизнес-модель, которая направлена на предоставление пассажирам улучшенных вариантов цен, отвечающих запросам пассажиров. Продажа «Бренд» позволяет нам сгруппировать тарифы, которые имеют одинаковые преимущества и условия. Это позволит пассажирам выбрать дополнительные услуги, за которые они готовы заплатить или имеют право на получение бонуса для статуса «Top Tier» во время или после покупки.

В новой бизнес-модели будут изменены следующие элементы:

1. Тарифные сегменты/ бренды
2. Новые тарифы / бренды
3. Атрибуты для каждой тарифной сетки/ бренда
4. Ключевые моменты для создания бронирований для брендированных тарифов
5. Продажа дополнительных услуг (Багаж и Места)

1. Тарифные сегменты/ бренды

Выбор места (стандартный) и зарегистрированный багаж, которые были частью регулярного обслуживания, предлагаемого на этих маршрутах, теперь будут необязательными. Пассажиры могут получить доступ к этим услугам, купив определенный брендированный тариф или получить его в качестве бонуса для статуса Top Tier. Эти услуги теперь являются дополнительными атрибутами, определяющие, имеет ли право пассажир или нет на следующие дополнительные услуги:

- A) Изменения
- Б) Возврат
- С) Выбор места (стандартный номер места)
- D) Зарегистрированный багаж
- E) Предпочтительное место (+ Space / + Forward)
- F) Начисление миль LANPASS

Эти дополнительные услуги (места и зарегистрированный багаж) называются «вспомогательными» и могут быть приобретены путем дополнительной оплаты, если бренд тариф позволяет это. В случае, если пассажиры являются участниками LANPASS верхнего уровня (Platinum, Black and Black Signature) , то эти услуги предоставляются в качестве «**бонуса**», если условия тарифа не включают их.

2. New Families (Brands) Новые тарифы (Бренд)

Существуют 4 типа тарифов : **TOP, PLUS, LIGHT и PROMO**, каждая тарифная группа имеет свой код : **SF, SE, SL and SN**, классы бронирования могут быть распределены на более , чем один бренд.

Family/Brand	PROMO1	LIGHT	PLUS	TOP2
Fare code	SN	SL	SE	SF
Reservation Classes	Q-O-G-A	K, M, L, V, X, S, N, Q, O, G, A		Y-B-H

Примечание : Код тарифа 4 или 5 по счету типа тарифа.

¹ Brand PROMO (SN) возможен только для специфичных маркетинговых промо предложений

² K, M, L, V, X, S, N классы могут быть в этом брендированном тарифе.

3. Attributes для каждой тарифной сетки/Brand:

Пассажиры имеют доступ к дополнительным услугам, согласно выбранному тарифному бренду. Для участников Top Tier **Black Signature, Black and Platinum (oneworld Sapphire and Emerald)**, некоторые услуги Brand-тарифов доступны как « бонус » для пассажиров со статусом Top Tier.

Attribute	Passenger Type	Family/Brand			
		PROMO (SN)	LIGHT (SL)	PLUS (SE)	TOP (SF)
Changes	All	Not permitted	Not permitted	Allowed WITH penalty only before flight departure	Allowed WITH penalty before or after flight departure
Refunds	All	Not permitted	Not permitted	Allowed WITH penalty only before flight departure	Allowed WITH penalty before or after flight departure
Seat selection (standard seat)	Regular pax	Not included. (Assigned randomly during check-in)	Not included. (Allows purchase)	Permitted	Permitted
	TT pax ³	Permitted	Permitted	Permitted	Permitted
Baggage	Regular pax	Not included. (Allows purchase)	Not included. (Allows purchase)	1 piece up to 23 kg	2 pieces up to 23 kg
	TT pax	1 piece up to 23 kg	1 piece up to 23 kg	2 piece up to 23 kg	3 piece up to 23 kg

Preferred seat (+Space/+Forward)	Regular pax	Not included.	Not included. (Allows purchase)	Not included. (Allows purchase)	Included
	TT pax ³	Included	Included	Included	Included
LANPASS kilometer accrual	All	No accrual	Accrual by fare value and member status	Accrual by fare value and member status	Accrual by fare value and member status

³ включает компаньонов пассажиров со статусом Black и Black Signature (Emerald) .

- **Выбор места (стандартное место)** включает опцию выбора места из карты мест во время покупки до начала регистрации.

- Для брендовых тарифов Brands PROMO и LIGHT, которые не включают в себя зарегистрированный багаж, это будет указано в графе в "baggage box". Для брендовых тарифов PLUS и TOP, будет указано соответственно.

- Ручная кладь остается неизменной, т.е. 1 место до 8 kg , размер 55 cm x 35 cm x 25 cm (длина, высота , ширина) плюс один предмет , не превышающий стандарт 45 cm x 35 cm x 20 cm (длина, высота ширина).

- Infants Детям от 0-2 лет разрешается 1 место багажа до 23кг плюс на выбор место для складывающейся коляски или car seat ,или детская люлька , одобренная авиакомпанией .

4. Ключевые моменты для создания бронирования Брендированных тарифов

- **Нужно всегда включать номер участника программы во всех бронированиях** , учитывая то , что некоторые дополнительные услуги предоставляются в виде бонуса .

- Для стыковки внутренних и международных рейсов и наоборот , разрешается максимально допустимые нормы , если весь маршрут включен в то же самое бронирование .

5. Дополнительная продажа (Багаж и места)

Некоторые дополнительные услуги , которые не включены в брендированные тарифы, могут быть выкуплены после приобретения авиабилетов . **Зарегистрированный багаж , Стандартные места** и предпочтительные места могут быть выкуплены в любой момент после выписки авиабилета (или одновременно с выкупом авиабилетов .)

а) Багаж

- Зарегистрированный багаж может быть выкуплен для всех брендированных тарифов , даже если он был включен по ошибке.

- Каждое дополнительное место багажа будет считаться как до 23 кг. Если во время регистрации вес багажа будет превышать норму провоза , то пассажиру необходимо на месте доплатить за дополнительный вес .

- **Предварительная оплата багажа не доступна. Данная опция доступна только на регистрации .**

- Стоимость за доп.багаж зависит от двух факторов :

- **В какое время** оплачивается багаж : чем раньше , тем дешевле. Он разделен на 3 часа в зависимости от предварительной покупки .

- **Количество зарегистрированных мест:** Чем больше зарегистрированных мест , тем выше стоимость .

Примеры :

- Пассажир LATAM Pass выкупил авиабилет по тарифу Brand PLUS, который включает 1 зарегистрированный багаж . За 3 дня до вылета рейса пассажир решает купить дополнительный багаж , Цена взимается как за 2 « место багажа » и более , чем за 2ч.30 минут до вылета рейса . У пассажира взимается 2 место багажа , так как брендовый тариф позволяет пассажиру взять одно место багажа .

- Пассажир со статусом BLACK , который может зарегистрировать бесплатно одно место багажа согласно его статусу , купил тариф Brand TOP, который разрешает 2 места зарегистрированного багажа. Менее , чем за 3 часа до вылета рейса пассажир решает зарегистрировать багаж (4) место багажа . Тариф к оплате будет как "3 место багажа и « фиксированная цена » , так как пассажир зарегистрировал 4 сумки , а с 3 сумки берется оплата.

Изменения :

- **Разрешается только до вылета рейса.**

- Для того же класса обслуживания и пассажира. Для изменения маршрута по более низкому тарифу , любой положительный баланс для пассажира является невозвратным .

- Бесплатное изменение.

Возврат: **Добровольный возврат не разрешается.** В случае форс мажор , применяются правила протекции пассажиров при вынужденном возврате .

b) Места

- Все места на борту самолета имеют свою ценность .

- По тарифам Brands PLUS и TOP можно бесплатно выбрать место и/или предпочитаемое место

- Если тариф Brand не позволяет забронировать место , то можно приобрести № места за дополнительную оплату.

- Если пассажир не желает приобрести место , то ему/ей дадут место во время регистрации.

- Если пассажир хочет забронировать место рядом с другим пассажиром , то он должен купить № места или купить брендовый тариф , который позволяет заранее забронировать № места .

- Предпочтительное место имеет те же условия , как и для мест с перегородкой за исключением кодов тарифов , где эти услуги уже включены .

Изменения № мест и возврат № мест

Изменения:

- Разрешается только до вылета рейса .

- Для того же класса обслуживания и пассажира . Для изменения маршрута по более низкому тарифу , любой положительный баланс для пассажира является невозвратным .

- Бесплатное изменение.

Если место бронируется по более низкой цене, то разница не возвращается .

Места меняются согласно следующей таблице:

The seat on the new flight has:	Pax pays for the difference?
Same price as the original seat	NO
Lower price than the original seat	NO
Higher price than the original seat	YES

Возврат: **Добровольный возврат не разрешается** . В случае форс мажор , применяется правила протекции пассажиров при вынужденном возврате

Оплата багажа возможна на регистрации в аэропорту , согласно времени покупки и времени вылета.

Принимаются к оплате **только** кредитные и **дебетовые карты**. Оплата наличными возможна только в билетном офисе в аэропорту.

Важные ремарки:

1. Тарифная политика LATAM Pass на внутренние рейсы (Chile) поддерживает текущие изменения, возврат , зарегистрированный багаж и условия выбора места

2. Если пассажир запрашивает любой тип изменения , агенты должны всегда помнить , что дополнительные услуги (зарегистрированный багаж и/или места) пассажир должен купить перед любым изменением и возвратом.

3. **Рассчитайте новую цену для пассажиров с авиабилетами , выписанными до и после введения Branded Fares на каждом рынке :**

Цены за сверхнормативный багаж будут рассчитаны на день выписки авиабилета

а. Пассажиры с авиабилетами , купленными до введения Branded Fares оплатят следующий тариф за каждое дополнительное место :

	2 nd checked bag		3 rd checked bag on
	> 3 hours prior to departure	≤ 3 hours prior to departure	Single price
Chile	CLP 19,990	CLP 25,000	CLP 29,990

Цена определяется количеством зарегистрированных мест багажа .

- Если зарегистрированный багаж превышает стандартный вес (23 kg), то будет взиматься дополнительная оплата для авиабилетов , купленных до введения Branded Fares .

Цены следующие:

Overweight fees BEFORE Branded Fares activation in each market		
Number of excess kg	23 kg - 32 kg (ONE FEE)	33 kg - 45 kg (TWO FEES)
Chile	CLP 15,000	CLP 30,000

b. Пассажиры с авиабилетами , купленными во время или после введения Branded Fares

оплатят следующий тариф за каждое дополнительное место :

Market	1 st checked bag		2 nd checked bag		3 rd checked bag on
	> 3 hours prior to departure	≤ 3 hours prior to departure	> 3 hours prior to departure	≤ 3 hours prior to departure	Single price
Chile	CLP 9,990	CLP 20,000	CLP 19,990	CLP 25,000	CLP 49,990

- Если зарегистрированный багаж превышает стандартный вес (23 kg), то будет взиматься дополнительная оплата для авиабилетов , купленных до введения Branded Fares .

Overweight fees AS FROM Branded Fares activation in each market		
Market/Number of excess kg	23 kg - 32 kg (ONE FEE)	33 kg - 45 kg (TWO FEES)
Chile	CLP 20,000	CLP 40,000

Сборы за сверхнормативный багаж взимаются в аэропорту во время регистрации.

-Предварительная оплата багажа не доступна. Эта опция доступна только на регистрации.

4. Изменение подтвержденного рейса на ранний / поздний рейс

Зависит от каждого Brand тарифа , возможны следующие изменения :

Brand	Fare code	Взимается ли оплата?
LIGHT	SL	ДА
PLUS	SE	ДА
TOP	SF	НЕТ

- Остальные условия, касающиеся изменения на ранний /поздний рейс остаются неизменными.

5. Политика изменения CABIN BAGGAGE и EXTRA SEAT дополнительного места

- На внутренних рейсах в Чили обе услуги должны быть всегда выписаны, если используется **LIGHT, PLUS или TOP Brands тарифы**.

- Если пассажир покупает тариф LIGHT Brand, то он/она должен/на купить место.

6. Процедура изменения авиабилетов, выкупленных до Branded Fares

Пассажиры с авиабилетами , выкупленными до введения the Branded Fares , у которых путешествие еще не началось и запрашивают изменение после даты введения Branded Fares : В зависимости от типа переписки нового авиабилета, система может показать в графе багаж 0

В этих случаях, после проверки оригинального авиабилета, который включал в себя стоимость провоза багажа, агент должен позвонить в службу поддержки авиакомпании LATAM , чтобы выписали **waiver of 1PC** в бронировании на разрешение провоза багажа.