

LATAM - Activation of EMD in direct channels for ticket stock 045, 544, 035, 469 y 462 in replacement of the MSR

We inform our Travel Agents that in order to align to the new business model and in line with the new industry standard, as of May, 05, 2017, the direct sales channels who issue in forms 045, 544, 035, 469 and 462 will begin to issue EMD (Electronic Miscellaneous Document) replacing the current MSR.

This implementation will only be done on direct channels, however, the following changes will apply on direct and indirect procedures:

1. Changes on the Baby Bassinet (BSCT) service:

The Baby Bassinet (BSCT) service stops being offered as a "paid product" and starts to be a courtesy service subject to the purchase of a Preferred Seat, therefore, we shall not charge for the BSCT service, but rather for the seat.

Once the passenger pays for the Preferred seat (or is entitled to it due to elite or fare benefit), the agent must request and insert the SSR BSCT with the request. BSCT requests that do not have a previously assigned seat will not be confirmed.

If the corresponding seat is occupied, the BSCT service can not be delivered.

2. Changes on the sales process of Extra Seat (EXST):

This service stops being issued in only 1 ticket and starts to be issued with the same current figure of the Cabin Baggage (CBBG), i.e., we shall issue 2 tickets for the same reservation in the Extra Seat condition

When requesting this service, 2 spaces must be reserved immediately, leaving one under passenger's name and the additional seat identified as surname/EXST, assigning seats immediately. E.g.: **SOTO/JUAN and SOTO/EXST**.

The **SSR EXST** code must be entered along with a free text with information about the reason of the request.

All reservations must include a SSR CKIN message with the EXST ticket number forwarded to the partner (LAN and/or TAM).

When generating the reservation, Travel Agents must assign seats for the passenger and the EXST and also enter support remarks indicating that the information related to the conditions for transporting EXST was given to the passenger.

These new standards for BSCT and EXST shall be the same ones for all flights of LATAM Holding

3. Considerations for Pets in Cabin (PETC) and Unaccompanied Minor (UMNR) requests on combined itineraries between LA / XL / 4M and JJ / PZ:

The collection of these services in combined itineraries can also be done from the Contact Center LATAM, collecting the amount of the service with EMD-S for each origin - destination.

Each issue will be accompanied by a SSR CKIN backup for the Airport for each of the flights of the itinerary and at the moment of check-in the passenger must present proof of payment with the detail of the amount paid by each sector (In the case of tickets issued in ticket stock 045, 544, 035, 469 and 462 the CUV must be presented: sales receipt).

This information will be updated as of May 5, 2017 in the **Baby Bassinet (BSCT). Extra Seat (EXST), Pet in Cabin (PETC) and Minors chapters** of MUNDOLATAM.

LATAM – Активация EMD в прямом доступе для стоков 045, 544, 035, 469 y 462 вместо MSR

Информируем наших агентов о том, что в соответствии с новой бизнес-моделью и новыми отраслевыми стандартами, с 05 мая 2017 года будет выписываться EMD на стоках 045, 544, 035, 469 и 462, вместо текущего MSR.

Эта реализация будет осуществляться только по прямым каналам, однако следующие изменения будут применяться к прямым и косвенным процедурам:

1. Изменения в услугах Baby Bassinet (BSTC):

Услуга Baby Bassinet (BSCT) не будет предлагаться в качестве «платного продукта» и становится услугой «вежливости» при условии покупки Preferred Seat, поэтому мы не будем взимать плату за обслуживание BSCT, оплата будет взиматься за № места.

Когда пассажир платит за услугу « Preferred seat »или претендует из-за статуса или типа тарифа , агент должен запросить и вставить BSCT код под запрос SSR элемента . Запросы BSCT, не имеющего № места , не будут подтверждены.

Если соответствующее место занято, услуга BSCT не может быть подтверждена.

2. Изменения в процессе продаж Extra Seat (EXST):

Эту услугу нельзя оформить одним авиабилетом , она будет оформлена аналогично , как услуга (CBBG), то есть мы выдаем 2 билета на то же бронирование как Extra Seat

При запросе на эту услугу необходимо немедленно зарезервировать 2 места, оставив одно под именем пассажира и дополнительное место, обозначенное как фамилия / EXST, и сразу же забронировать места. Например: SOTO / JUAN и SOTO / EXST.

В код SSR EXST необходимо ввести свободный текст с информацией о причине запроса.

Все бронирования должны включать запрос SSR для CKIN с номером билета EXST и должны запрашиваться у LAN и / или TAM).

При формировании запроса SSR , агенты должны бронировать места для пассажира и EXST, а также вносить соответствующие ремарки , указывающие, что пассажиру была предоставлена необходимая информация, связанная с услугой EXST.

Эти новые стандарты для BSCT и EXST будут одинаковыми для всех рейсов LATAM Holding .

3. Дополнительные услуги (PETC) и несопровождаемые несовершеннолетние дети (UMNR) на комбинированных маршрутах авиакомпаний LA / XL / 4M и JJ / PZ:

Сбор этих услуг в комбинированных маршрутах можно также сделать в контактном центре LATAM, оформив EMD –S для каждого пункта отправления - назначения.

Каждое оформление будет отражено в SSR CKIN для аэропорта, для каждого рейса маршрута . Во время регистрации пассажир должен предоставить квитанцию об оплате с указанием суммы, каждого сегмента (для стоков авиабилетов 045, 544, 035, 469 и 462, CUV должен быть представлен: отчет об оплате).

Эта информация будет обновляться 5 мая 2017 года в разделах Bassinet (BSCT). Extra Seat (EXST), Pet in Cabin (PETC) и несовершеннолетних глав MUNDOLATAM.