



Уважаемые коллеги и партнеры!

LATAM активирует выписку EMD-A для Туристических Агентств

С 18 Октября 2017 года авиакомпания LATAM активирует выписку EMD-A для продажи дополнительных услуг на рейсы авиакомпаний LA/XL/4M на стоках **035, 045, 462, 469 и 544**:

I. Продажа мест

II. Багаж

III. Услуга несопровождаемых детей (UMNR).

Первоначально, EMD-A будет активирован в GDS **Amadeus, Sabre Travel Network и Travelport** (включая Galileo, Apolo и Worldspan).

Инструкция по выписке EMD-A:

- EMDs должен быть выписан от пункта отправления до пункта остановки.

Например: **SCL-MIA**: Должен быть выписан EMD-A

SCL-LIM-MIA:

- Один EMD должен быть сформирован для сегмента SCL-LIM и другой для сегмента LIM-MIA.

- Выписка на interline пока не доступна, поэтому EMD-A не могут быть выписаны для codeshare маршрутов или авиабилетов, выписанных на стоках других авиакомпаний, даже в случае рейсов авиакомпаний LA/XL/4M.

- EMD-A должен быть выписан на том же стоке авиабилетов, что и оригинальный авиабилет.

Возможно выписка на стоках авиабилетов 035, 045, 462, 469, 544, и на следующие услуги:

Type of Service	EMD Type	Code: Reason for issuance code (RFIC)	Subcode: Reason for issuance subcode (RFISC)
Seat Sales	EMD-A	A	0B5
Unaccompanied Minor (UMNR) Service)	EMD-A	E	0BH
Checked Baggage: 1ST BAG 23KG	EMD-A	C	0C3
2ND BAG 23KG	EMD-A	C	0JT
3RD BAG 23KG	EMD-A	C	0JO

APG RUSSIA| GSA

Bolshaya Sadovaya str., 10-20 | 123001 Moscow | Russia

tel: +7 495 981 1400 | tel/fax: +7 495 699 21 27

web: www.apg-ga.com



- **Комиссия на EMD не взимается.** За исключением некоторых стран, где комиссия взимается согласно закону: Колумбия, Испания, Италия, Израиль, Польша, Португалия и Южная Африка.

- Через систему **АТРСО** отображаются цены за каждую услугу отдельно (таксы включены). Ручной расчет для этих услуг не разрешается.

- Стоимость услуги можно проверить на сайте www.latam.com

Продажа мест

Зарегистрированный багаж

Несопровождаемые дети (UMNR)

- Ни при каких обстоятельствах авиабилет не может быть передан или переписан как EMD-A/S.

- Выписка этих стандартных документов будет проверена авиакомпанией LATAM. Любое нарушение правил влечет 100% оплату ADM. [Административные сборы ADM](#).

Добровольные изменения и возврат:

Изменения:

В настоящее время дистрибутивные системы не могут провести перевыпуск EMD-A. Поэтому агенты должны обратиться за помощью к GSA LATAM.

Агент должен переписать авиабилет перед тем, как обратиться в GSA.

Учитывая, что EMD-A синхронизирован с авиабилетом, нужно принять во внимание следующие условия:

Тип изменения	Процедура обмена
Один и тот же пассажир, услуга и маршрут без каких-либо изменений. Например: Изменение даты/рейса по одному и тому же маршруту.	Обратитесь к GSA LATAM и запросите повторную ассоциацию EMD-A. Этот процесс не отменяет контроль над бронированием туристическим агентством.

Во всех остальных случаях:	Агент должен выписать новый EMD-A в соответствии с новым рейсом и должен сделать возврат оригинального EMD-A, согласно следующей инструкции:
Изменение маршрута Изменения тарифа, разница тарифа	Если EMD-A разрешает делать возврат, то нужно сделать возврат EMD-A и выписать новый EMD-A.
Корректировка имени Изменение места на "Forward" или "More Space" на том же рейсе	Если EMD-A не разрешает делать возврат , обратитесь к GSA LATAM для получения Waiver на возврат.

Связь между элементами:

Любое изменение в маршруте приводит к рассинхронизации между авиабилетом и EMD-A.

Необходимо восстановить синхронизацию через повторную ассоциацию EMD-A.

Если по какой-то причине билет переписан, а EMD-A повторно не ассоциирован, пассажир не сможет использовать продукт / услугу, даже если номер оформленного EMD-A отображается в бронировании.

Возврат:

Возврат должен быть сделан в соответствии с правилами и стандартами для каждой страны.

Вынужденные изменения и возврат:

В случае аннуляции или изменения расписания (WK, HX, UN, TK), которые произошли более чем за 72 часа до вылета рейса, агент должен обратиться к GSA LATAM и запросить повторную ассоциацию дополнительных услуг. Этот процесс не отменяет контроль над бронированием туристическим агентством.

Если запрашиваемое изменение – это изменение маршрута или изменение, которое включает разницу в тарифе, то необходимо сделать возврат EMD-A и выписать новый EMD-A.

В случае непредвиденных обстоятельств, случившихся менее чем за 72 часа до вылета рейса, а/к LATAM рассмотрит вопрос о ре-ассоциации или переоформлении дополнительных услуг для всех пассажиров самостоятельно. В этом случае туристическое агентство потеряет контроль над бронированием.

Если выбрана опция возврата, то возврат авиабилета и EMD должен быть сделан через BSP Link, как определено в разделе [Passenger Protection](#).

Перед тем как запросить возврат или вынужденное изменение дополнительных услуг, Вы должны проверить историю PNR, чтобы подтвердить изменение маршрута или отмену рейса.

APG RUSSIA | GSA

Bolshaya Sadovaya str., 10-20 | 123001 Moscow | Russia

tel: +7 495 981 1400 | tel/fax: +7 495 699 21 27

web: www.apg-ga.com



Аннуляция:

Аннуляция должна быть произведена в день выписки, в противном случае необходимо следовать правилам EMD.

Описание каждой услуги:

1. Продажа мест:

- Места для продажи отображаются в системе.
- Места для продажи разделены:

Предпочтительные места: +Space, +Forward

Для подробной информации [Preferred Seat Sales](#)

Стандартные места: Эти места открыты для продажи на внутренние рейсы в Чили, Колумбии, Эквадоре и Перу, в соответствии с брендированными тарифами SN, SL и SE. Проверьте условия брендированных тарифов здесь: [Seat Selection](#)

- Обратите внимание, что на всех внутренних рейсах, где активирована продажа брендированных тарифов, выбор места может быть включен в тариф по умолчанию. В остальных случаях места могут быть выбраны за дополнительную плату. Специальные (promo) тарифы не предлагают данную услугу.

- Для выбора мест (**Standard seats**), относящихся к **brand PLUS и TOP** тарифам не нужно повторно привязываться к новому рейсу, так как этот процесс будет генерироваться автоматически.

- Если пассажир не желает оплачивать выбор конкретного места или это не допускается правилами тарифа (**branded fare**), то место ему будет присвоено при регистрации.

- Если пассажир хочет предварительно забронировать место на внутреннем перелете, то нужно выбрать **brand тариф**, который позволяет делать раннее бронирование или покупку места.

- При оплате этой услуги всегда информируйте клиента о правилах продажи, изменений и возврата тарифа. Для более подробной информации см. [Preferred Seat Sale and Seat Selection](#).

- Согласно статусу участника программы LATAM Pass/Fidelidade некоторые пассажиры имеют доступ к выбору мест или Preferred Seats (предпочитаемое место). Однако система может не распознать статус участника, поэтому пассажир должен напрямую связаться с авиакомпанией LATAM для бронирования конкретного места. Агенту необходимо вносить информацию о карте участника программы в бронирование, чтобы а/к имела возможность определить статус пассажира.

APG RUSSIA| GSA

Bolshaya Sadovaya str., 10-20 | 123001 Moscow | Russia

tel: +7 495 981 1400 | tel/fax: +7 495 699 21 27

web: www.apg-ga.com



- Бронирование мест возможно только для пассажиров с выписанными авиабилетами.
Покупка мест возможна только через выписку EMD-A.

- Изменение даты, рейса или маршрута должно быть сделано агентством в соответствии с правилами переписки авиабилета. После переписки авиабилета, забронируйте то же место на новый рейс и завершите процедуру EMD-A, связавшись с GSA LATAM.

2. Покупка багажа:

- Покупка багажа (до 23кг) возможна на внутренних рейсах Чили, Колумбии, Эквадора и Перу через дистрибутивные каналы.

- При продаже этой услуги, сообщите клиенту условия продажи, изменения и возврата. Для более подробной информации смотрите раздел «Багаж» на сайте [here](#).

- Пассажиры, желающие оплатить дополнительный багаж должны иметь выписанный авиабилет или приобрести эту услугу вместе с авиабилетом.

- Изменение даты, рейса или маршрута должно быть сделано агентством в соответствии с правилами переписки авиабилета. После переписки авиабилета завершите процедуру EMD-A, связавшись с GSA LATAM.

- Возврат должен быть сделан согласно правилам каждой страны.

- За каждое место багажа взимается сбор. (!)

Примеры:

- Пассажир, участник программы LATAM Pass/Fidelidade купил авиабилет по тарифу Brand PLUS, который включает 1 место багажа. За 3 дня до вылета рейса он/она решил оплатить дополнительное место багажа. В этом случае будет применяться сбор за «2-е место багажа» по тарифу «более чем за 3 часа до вылета рейса».

- Пассажир со статусом карты BLACK, который имеет право на одно дополнительное место багажа, согласно его/ее статусу, приобрел билет по тарифу TOP Brand, который разрешает 2 места багажа. Менее чем за 3 часа до вылета он/она решает оплатить дополнительное место багажа (4-е место). В этом случае будет применяться тариф как за «3-е место» по фиксированной цене, потому что пассажир зарегистрировал 4 сумки, а начиная с 3-го места и более, применяется фиксированный тариф.

3. Несопровождаемые дети (UMNR):

Агент может забронировать эту услугу, согласно стандартной процедуре и ждет подтверждения SSR UMNR перед выпиской EMD-A. Пассажир, запрашивающий услугу UMNR, должен быть проинформирован о юридических правилах и документах, необходимых для перевозки несовершеннолетнего в страну отправления и прибытия.

APG RUSSIA| GSA

Bolshaya Sadovaya str., 10-20 | 123001 Moscow | Russia

tel: +7 495 981 1400 | tel/fax: +7 495 699 21 27

web: www.apg-ga.com



Также, Агент должен внести следующую информацию в PNR в элемент **OSI**:

- Дата рождения несопровождаемого ребенка.
- Данные лица, сопровождающего ребенка во время вылета: Имя и фамилия, контактный телефон и родство.
- Данные лица, встречающего ребенка в стране прибытия: Имя и фамилия, контактный телефон и родство.
- Данные лица, забронировавшего услугу: Имя и фамилия, контактный телефон

В целях безопасности, несопровождаемые дети должны:

- Быть физически способными к собственной эвакуации
 - Понимать и следовать инструкциям по мерам безопасности
 - Прокормить себя и позаботиться о своей личной гигиене
 - Агент должен определить, отвечает ли несопровождаемый ребенок всем вышеуказанным требованиям перед бронированием и продажей этой услуги.
 - Агент должен проинформировать пассажира об условиях продажи, изменений и возврата.
- Более подробную информацию см. [here](#).
- После подтверждения услуги Агент может выпустить EMD-A и взять оплату за данную услугу.

Для более подробной информации выписки EMD-A, обращайтесь в GSA.

Процедура, связанная со сбором штрафов через EMD-S и предоплатой групп на авторизованных рынках продаж, остается неизменной.

Эта информация будет обновлена в соответствующих разделах сайта MUNDOLATAM

APG RUSSIA| GSA

Bolshaya Sadovaya str., 10-20 | 123001 Moscow | Russia

tel: +7 495 981 1400 | tel/fax: +7 495 699 21 27

web: www.apg-ga.com