

Nuestro propósito es llevarte puntual a tu destino, por ello, queremos que estés informado.

RETRASO EN EL AEROPUERTO

A partir de los 31 minutos de retraso, puedes (a) realizar un cambio de fecha, hora o destino manteniendo la cabina de viaje original, o (b) solicitar la devolución de tu pasaje.

CANCELACIÓN

Te reubicamos en los siguientes vuelos disponibles. Igualmente, puedes (a) realizar un cambio de fecha, hora o destino manteniendo la cabina de viaje original o (b) solicitar la devolución de tu pasaje. Si estás en el aeropuerto, te pedimos informar presencialmente tu decisión al personal de LATAM que está atendiendo el vuelo.

DENEGACIÓN DE EMBARQUE POR SOBREVENTA

Si te denegamos el embarque por nuestra responsabilidad, te compensaremos siempre, en dinero o servicios LATAM; te reubicaremos o retornaremos a tu punto de origen, en nuestros siguientes vuelos con disponibilidad o en un transporte alternativo, según prefieras. Igualmente, puedes (a) solicitar un cambio de fecha, hora o destino manteniendo la cabina de viaje original, directamente en el aeropuerto, o (b) realizar la devolución de los tramos no utilizados de tu pasaje.

ANTE RETRASOS, CANCELACIONES O DENEGACIÓN DE EMBARQUE

Si estás en el aeropuerto te entregamos los siguientes servicios mientras esperas la salida de tu vuelo, con excepción de aquellos casos en que el atraso se deba a eventos climáticos, fuerza mayor, caso fortuito o causas no atribuibles a LATAM:

- **Conectividad** (Tarjeta telefónica y/o acceso a WI-FI), cuando la espera sea superior a 1 hora.
- **Alimentación**, cuando la espera sea superior a 2 horas.
- **Alojamiento y transporte**, cuando el nuevo vuelo sufra un retraso mayor a 4 horas durante la noche (es decir, para vuelos programados con salida desde las 10:00 PM hasta las 06:00 AM).
- **Transporte desde el aeropuerto al lugar de tu residencia en la ciudad, localidad o área del aeropuerto de salida**, o a tu lugar de alojamiento y viceversa, cuando el nuevo vuelo sufra un retraso mayor a 11 horas, en la medida en que lo anterior ocurra durante el día (es decir, para vuelos programados con salida desde las 6:01 AM a 9:59 PM).
- **Para realizar el cambio o la devolución de tu pasaje**, puedes hacerlo en nuestra página web en la sección **Mis Viajes**, a través del **Contact Center (600 526 2000)** o en tu agencia de viaje, en caso que hayas comprado tu pasaje a través de ese canal.

PÉRDIDA DE CONEXIÓN

Si pierdes la conexión entre vuelos de aerolíneas del Grupo LATAM, dentro de la misma reserva, por nuestra responsabilidad, te reubicaremos en nuestros siguientes vuelos con disponibilidad y te entregaremos los servicios que aplican en caso de atraso en el aeropuerto.

Igualmente, puedes (a) realizar un cambio de fecha, hora o destino manteniendo la cabina de viaje original o (b) solicitar la devolución de los tramos no utilizados de tu pasaje. Si te encuentras en el aeropuerto, te pedimos informar tu decisión presencialmente al personal de LATAM que está atendiendo el vuelo.

RETRASO DE EQUIPAJE

Si tu equipaje no llega en tu vuelo de aerolíneas del Grupo Latam:

1. Te lo enviaremos a la dirección que nos indiques. Puedes elegir una dirección en la ciudad de destino u origen de tu vuelo, según tu preferencia.
2. Te informaremos durante el proceso de búsqueda. Puedes hacer seguimiento del proceso en latam.com/rastrea-tu-equipaje/ o en nuestro Contact Center.
3. Y si no logramos encontrarlo, te compensaremos siempre.

DEVOLUCIÓN DE TASAS DE EMBARQUE

Aunque tu pasaje no permite devolución, tienes derecho a devolución de tasas de embarque en caso que no viajes.