

PREGUNTAS FRECUENTES DE CARGO REWARDS



1. ¿Qué tengo que hacer para calificar a Cargo Rewards?

Debes embarcar 500 toneladas o más en el período del 1 de enero al 31 de diciembre del año anterior, con guías de LATAM Airlines y sus afiliadas de carga.

2. ¿Qué entidades califican a Cargo Rewards?

Cargo Rewards es un programa diseñado exclusivamente para agentes de carga. Shippers y/o consignatarios no califican a Cargo Rewards.

3. ¿La carga doméstica recibe premios?

No, por el momento la carga doméstica no recibe premios en Cargo Rewards.

4. ¿Cuáles son los beneficios relacionados por pertenecer a Cargo Rewards?

Si eres miembro de Cargo Rewards, recibes 250 *Cargo Credits* por cada tonelada de carga que embarcas con guías de LATAM Cargo. Los *Cargo Credits* los puedes ver en tu cuenta corporativa en LATAM Pass: 1 *Cargo Credit* = 1 Milla/Punto LATAM Pass. Si estas en US, BR, CA, MX, PY, o Europa obtendrás *Puntos* LATAM Pass; todos los demás países recibirán *Millas* LATAM Pass.

5. ¿Para qué puedo utilizar estos premios?

Puedes canjear tus Millas/Puntos LATAM Pass por boletos confirmados en LATAM y las demás aerolíneas de la alianza oneworld. Además si tu cuenta está registrada en Chile, Perú, Ecuador o Argentina puedes canjear tus Millas/Puntos por productos.

Para más información visita www.latam.com eligiendo tu país de residencia. Luego dirígete a la sección *Pasajero Frecuente* y selecciona *Cómo canjear tus Millas/Puntos*.

6. ¿Quién puede usar este beneficio?

Cualquier persona aprobada por la empresa receptora de los premios quien utiliza el beneficio.

7. ¿Cuándo vencen los *Cargo Credits*?

Los *Cargo Credits* vencen bajo las mismas condiciones que los Millas/Puntos en LATAM Pass, eso quiere decir que vencen el 31 de diciembre del año subsiguiente al que fueron acreditados. Ejemplo: todos los *Cargo Credits* recibidos en el 2015 vencerán el 31 de diciembre 2017.

8. ¿Cómo puedo canjear mis premios?

Puedes canjear tus Millas/Puntos ganados a través de Cargo Rewards a través de www.latam.com ingresando a tu cuenta LATAM Pass, o a través del Contact Center. Ten en cuenta que el canje por contact center tiene un cargo por servicio. Este cargo es adicional a las tasas de embarque e impuestos y varía según el tipo de pasaje que hayas canjeado. Si realizas el canje en nuestro sitio web, no pagas el cargo por servicio. Revisa los cargos por canjear a través del contact center en el siguiente [link](#).

9. ¿Por qué nunca subo de categoría en LATAM Pass si tengo suficientes Millas/Puntos para ser de una Categoría Elite?

Las Millas/Puntos que acumulas por las toneladas embarcadas no califican para categorías en LATAM Pass.

10. ¿Dónde puedo encontrar mi número de socio LATAM Pass por ser parte de Cargo Rewards?

Una vez aceptes la invitación a Cargo Rewards debiste recibir un e-mail de LATAM Pass con el número de socio e instrucciones para configurar la contraseña. Si no lo encuentras, nos puedes escribir a cargorewardsteam@latam.com y con gusto te asistiremos.

11. ¿Dónde puedo encontrar un tutorial para saber cómo canjear mis premios?

Puedes encontrar un tutorial en www.latamcargo.com seleccionando la sección “Cargo Rewards”. Allí también encontrarás links que te llevarán al Centro de ayuda de LATAM.

12. ¿Qué hago si me faltan Millas/Puntos abonados en mi cuenta?

Puedes contactar al equipo de Cargo Rewards en cargorewardsteam@latam.com con el detalle de las toneladas y Millas/Puntos acreditados del mes en cuestión.

13. ¿LATAM Cargo me podría adelantar Millas/Puntos (si me faltan para un viaje)?

No, pero si te faltan Millas/Puntos puedes comprarlos al momento de realizar el canje.

14. ¿Cuánto se demoran las Millas/Puntos en aparecer en mi Estado de Cuenta LATAM Pass después del embarque?

Normalmente las Millas/Puntos son depositadas entre los primeros 15 días del mes siguiente después del transporte de la carga.

15. ¿Puedo transferir mis Millas/Puntos a otra cuenta LATAM Pass?

En LATAM Pass existe la opción para transferir Millas/Puntos, sin embargo, los términos y condiciones acordados para Cargo Rewards dictan que esto no se puede hacer.

16. ¿Cómo puedo usar mis Millas/Puntos LATAM Pass?

Existen varias maneras de canjear tus Millas/Puntos. LATAM Pass:

- Canje de pasajes a los más de 700 destinos disponibles, ya sea volando en LATAM o en aerolíneas oneworld y asociadas.
- Canje de premios no aéreos: con tus Millas/Puntos también puedes canjear productos de nuestro catálogo LATAM Pass (disponible en Chile, Perú, Ecuador y Argentina).
- Con los Millas/Puntos que acumulas por Cargo Rewards no puedes canjear por upgrade de cabina, ya que estos Millas/Puntos no califican para categorías Elite. Lo que sí puedes hacer es canjear tus Millas/Puntos por boletos en cabinas Premium Business o Premium Economy.

17. ¿Los pasajes canjeados son confirmados?

Sí, son pasajes confirmados.

18. ¿Cómo canjeo un pasaje para volar en LATAM?

La forma más rápida y conveniente es a través de la página web usando el servicio de LATAM Pass. También lo puedes hacer a través del Contact Center, pagando el respectivo [cargo por servicio](#).

19. ¿Cómo canjeo un pasaje para volar en una aerolínea oneworld?

Si necesitas un canje para aerolíneas oneworld que no tengan tramos LATAM lo puedes hacer a través de la página web usando el servicio LATAM Pass. En caso que la ruta y/o aerolínea que necesitas no aparezca disponible, puedes realizar el canje a través del contact center.

20. ¿Puedo canjear pasajes multi-destino?

Sí, excepto si el viaje tiene uno o más tramos con Iberia. Para solicitarlo debes llamar al contact center.

Los pasajes multi-destino son aquellos que cubren rutas con múltiples paradas consecutivas, con la condición que culminen en el mismo aeropuerto de inicio.

21. ¿Puedo canjear pasajes one-way?

No. No se permite el canje one-way por ningún canal utilizando Millas/Puntos LATAM Pass

22. ¿Cuántas Millas/Puntos necesito para hacer determinado viaje?

La cantidad de Millas/Puntos dependen del origen-destino y de la cabina en que quieras viajar. Puedes ir a [calculadora](#) para canje de Millas/Puntos LATAM Pass y podrás saber desde cuántas Millas/Puntos te puede costar un pasaje. La cantidad exacta para un viaje sólo se puede saber al momento del canje. También puedes revisar algunas referencias en el siguiente [link](#).

23. ¿Cuántas Millas/Puntos necesito para canjear un vuelo que incluye uno o más tramos con otra aerolínea?

Esto depende de la ruta y la distancia de tu viaje. Puedes calcularlo usando las tablas de nuestra sección [cuántos Millas/Puntos para tu viaje](#). Recuerda que si la ruta que quieres tiene tramos en American Airlines, Qantas o Iberia, puedes verlo en el proceso de canje.

24. ¿Por qué cuando busco una ruta no me aparecen opciones de vuelo disponible?

Algunas rutas no se pueden canjear por la página web por lo que debes llamar al contact center. También puede ser que se haya acabado la disponibilidad en los vuelos que estás viendo.

25. ¿Puedo cambiar o devolver pasajes canjeados con Millas/Puntos LATAM Pass?

Sí, cuando las condiciones del premio lo permitan. Esto podría tener un cargo que dependerá del canje realizado. Esta información la puedes encontrar en las regulaciones de tu ticket (enviado por e-mail, o en la sección Mis Viajes).

Para hacer efectiva la devolución o realizar algún cambio, debes llamar al Contact Center. Las Millas/Puntos serán abonadas nuevamente en el estado de cuenta LATAM Pass del socio que realizó el canje, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- Que el pasaje no haya sido usado y que esté vigente.
- Que la solicitud sea hasta el mismo día de la fecha del viaje.
- Que las Millas/Puntos del canje no estén vencidos.

26. ¿Puedo cambiar la ruta/fecha de un pasaje LATAM Pass una vez iniciado el vuelo?

Puedes hacer un cambio de fecha o ruta siempre que las condiciones del premio lo permitan y que cumplas las siguientes condiciones:

- Que el pasaje esté vigente
- Haber solicitado el cambio antes de la fecha y hora original del vuelo.

En el caso del cambio de ruta, el nuevo destino tiene que estar dentro de la misma zona del premio canjeado y si se generaran diferencias de Millas/Puntos, éstos serán descontados de la cuenta del socio que realizó el canje original.

Dependiendo de la anticipación con la que se notifique del cambio, éste tiene cobros diferentes que puedes revisar en nuestra [tabla de Cargos LATAM Pass](#).

27. ¿Puedo devolver un pasaje LATAM Pass a través del sitio?

No. Para gestionar la devolución de los pasajes canjeados con Millas/Puntos LATAM Pass tienes que llamar al Contact Center. El Formulario de devoluciones que está disponible en nuestro sitio web es sólo para pasajes comprados con dinero y cuya tarifa permita devolución.

28. ¿Puedo comprar las Millas/Puntos aparte si necesitase más de los que tengo en mi cuenta para una compra?

Sí, sólo tienes que ingresar a la sección de compra de Millas/Puntos LATAM Pass. El mínimo de Millas/Puntos que puedes comprar es de 1.000 y el máximo es de 250.000. El valor es de 3.2 centavos de dólar americano por cada Milla/Punto y tendrán una vigencia de 3 años desde el día de la compra.

29. ¿Puedo postular a un upgrade?

No, ya que tu cuenta no califica para poder hacer esto. Lo que sí puedes hacer es canjear tus Millas/Puntos por boletos en Business Class.

30. ¿Tengo acceso al salón VIP?

Ser miembro de Cargo Rewards no te otorga acceso al salón VIP.

31. ¿Cuál es el límite de equipaje que puedo facturar?

Esto depende de la aerolínea que vas a utilizar y la ruta. Para esta información consulta online a la hora de hacer un canje o llama al Contact Center de LATAM Pass.

32. Si tengo más dudas relacionadas con lo que puedo hacer en LATAM Pass y los premios que puedo canjear, ¿quién me puede asistir?

Todas las dudas relacionadas con el uso de Millas/Puntos LATAM Pass pueden ser atendidas por el Contact Center de LATAM Pass. En caso que tengas dudas acerca del programa Cargo Rewards y de las Millas/Puntos acreditados por las toneladas transportadas con LATAM Cargo, puedes escribir a cargorewardsteam@latam.com.