

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué rol cumple Ricale con el canje de millas LATAM PASS?

Somos una agencia de viajes en convenio con LATAM, intermediarios del programa LATAM PASS para socios argentinos. A través de nuestra web podrás canjear tus millas por vuelos internacionales o asistencia al viajero con Assist Card.

Horarios de atención y contactos

Nuestro horario de atención es de lunes a viernes (Días hábiles) de 9:30hs a 13hs y de 14 a 18:30hs. Podrás comunicarte con nosotros telefónicamente al número 11 7078-1310 o vía correo electrónico a latampass@ricale.com

¿Quiénes pueden canjear?

Todos los socios argentinos que pertenezcan al programa LATAM PASS y tengan la cantidad de millas que la plataforma solicite para realizar el canje.

¿Qué servicios puedo canjear en la plataforma?

Desde nuestra web podrás canjear millas vuelos internacionales de LATAM y asistencias al viajero con Assist Card.

¿Cuánto demoran en llegarme los tickets?

El envío del billete electrónico por mail puede demorar hasta 24hs, igualmente recomendamos siempre verificar en casilla de correo no deseado. De no recibirlo comunícate con nuestro soporte para verificar el correo de envío. El Socio Beneficiario no recibirá ningún voucher o comprobante físico de su compra, solicítalo por correo a latampass@ricale.com La tarjeta de embarque podrá visualizarse a través de la web "Mis Viajes LATAM".

¿Cómo acumulo millas?

La acumulación de millas se rige bajo los términos y condiciones del programa LATAM PASS. Puedes verificar los comercios asociados con los que puedes acumular en este link: https://latampass.latam.com/es_ar/acumula-millas/comercios-asociados Considerar que desde Ricale no se gestionan canjes por productos ajenos a la plataforma LATAM PASS by Ricale.

¿Cómo saber el vencimiento de mis millas?

Para saber el vencimiento de tus millas puedes comunicarte con LATAM al 0800-345-9410 o iniciar sesión en https://latampass.latam.com/es_ar/, luego ir a "mi cuenta" y finalmente hacer click sobre el monto de tus millas. Allí detallará el monto próximo a vencer, así como también podrás ver los movimientos de tu cuenta.

¿Cómo comprar millas?

Para compra de millas ingresa en la web: <https://www.latamairlines.com/ar/es/compra-millas> o búscala en tu navegador como “Comprar millas LATAM PASS”

¿Cómo transferir millas?

Para transferencia de millas ingresa en la web: https://latampass.latam.com/es_ar/canjea-tus-millas/transfiere-tus-millas o búscala en tu navegador como “Transferir millas LATAM PASS”

¿Puedo canjear millas para un pasaje/asistencia para otra persona?

Sí, la plataforma permitirá al Socio Beneficiario efectuar el canje de millas para otra persona. Para hacerlo deberá completar en el apartado “Datos de pasajero/s” los correspondientes a quienes vayan a viajar. Hay que considerar que, una vez efectuado el canje de millas, los productos son intransferibles.

¿Puedo utilizar solo millas para el canje?

No, todo canje realizado a través de la plataforma se compone de un monto a pagar en millas y otro monto a pagar en pesos argentinos (correspondiente a tasas aeroportuarias) a través de los medios de pago disponibles en la plataforma).

¿Puedo compensar el pago de las millas que me faltan abonando en pesos?

Al canjear vuelos a través de la web no podrás aplicar un monto en millas y otro en dinero compensando las millas faltantes, debes tener la totalidad acreditada en tu cuenta. Sin embargo, si vas a canjear una asistencia al viajero sí podrás aplicar un monto en millas y el restante en dinero.

¿Puedo comprar las millas que me faltan mientras hago el canje?

La plataforma no dispone de una sección para la compra de millas durante el canje. Para hacerlo debes cerrar sesión, comprar las millas en la web correspondiente y luego volver a iniciar sesión en la web del canje.

¿Puedo pagar con una tarjeta de crédito cuyo titular no coincida con el titular de la cuenta del Programa LATAM PASS?

Sí, se puede pagar con cualquier tarjeta habilitada en la plataforma (Visa: crédito o débito/MasterCard crédito) siempre que haya sido emitida en Argentina.

¿Están incluidos el impuesto país y percepción de ganancias en los canjes de millas?

No, ya que esos impuestos aplican a las tarifas de pasajes comprados en pesos. Como la tarifa de estos pasajes es en millas no aplican dichos impuestos, por lo que únicamente el pasajero abona tasas aeroportuarias.

¿Cómo puedo agregar equipaje antes de canjear mi pasaje aéreo?

Todo canje de millas por aéreos a través de la plataforma incluye equipaje de mano, que consiste en una mochila y un carry on por pasajero. Según la ruta o cabina incluyen equipaje de bodega. No es posible añadir más equipaje antes de efectuar el canje. Sin embargo, puedes agregarlo una vez efectuada la reserva a través de la web “mis viajes LATAM” abonando en pesos.

¿Puedo abonar la compra de equipaje o asientos con millas?

Desde Ricale no gestionamos las opciones de compra de equipaje o asientos con millas. Únicamente será posible adquirirlos abonando en pesos argentinos su valor correspondiente una vez emitida la reserva. Consulta el valor escribiendo a latampass@ricale.com

¿Cuánto tiempo antes puedo pedir un cambio y/o cancelación en mi reserva?

Los servicios contratados a través de la plataforma admiten cambios o devoluciones con costo hasta 48hs hábiles previas al inicio de tu viaje y como máximo 4hs antes del vuelo ya que, después de ello, entra en control de aeropuerto y no se podrá realizar ninguna gestión

¿Puedo realizar una modificación en mi canje?

Sí, pero se verificarán las condiciones de la reserva al momento de la solicitud; para vuelos, además, se tendrán en consideración los casos de cambios o cancelaciones involuntarias impuestas por la aerolínea, que impacten en el ticket seleccionado por el Socio Beneficiario.

Las modificaciones se encuentran sujetas a las condiciones impartidas por el proveedor del servicio. Tanto Ricale como LATAM no serán responsables por las medidas adoptadas por dichos proveedores.

Ver cargos de penalidad por cambios o devolución de vuelos: https://latampass.latam.com/es_ar/canjea-tus-millas/cargos-latam-pass

¿Puedo solicitar un upgrade de cabina?

Sí, puedes hacerlo a través de la web “Mis Viajes LATAM” o abonando en millas escribiendo a latampass@ricale.com Siempre que el vuelo cuente con disponibilidad y la tarifa permita cotizarlo abonarás la diferencia de tarifa entre tu clase y la categoría deseada.

¿Puedo combinar opciones de ida y regreso a mi preferencia?

No, las opciones publicadas en la plataforma al realizar una búsqueda “ida y vuelta” son las únicas combinaciones prediseñadas determinadas por LATAM y no pueden ser separadas. Si estas opciones no son de tu preferencia podrás efectuar el canje para la ida y la vuelta por separado, considerando que cada una de estas operaciones generará una reserva distinta.

¿Puedo canjear mis millas por opciones multidestino?

No, los canjes por vuelos multidestino no están habilitados para ser canjeados con millas LATAM Pass.

¿Puedo alargar/acortar el tiempo en una escala o canjear opciones con stop-over?

No. No es posible realizar stop-overs o alargar/acortar escalas al canjear millas.

No tomé mi vuelo, ¿Puedo solicitar una devolución?

Si perdiste/no te presentaste/no tomaste uno de tus vuelos, figurarás como no show (pasajero que no se presentó). Podrás solicitar la devolución de las tasas aeroportuarias hasta la vigencia de tu ticket (12 meses menos 1 día desde la fecha del primer vuelo).

No viajé, ¿Puedo solicitar la devolución de mi asistencia al viajero?

No, toda gestión sobre tu cobertura debe efectuarse hasta 48hs hábiles previo al inicio de la misma. Puedes solicitar la devolución de las tasas aeroportuarias hasta la vigencia de tu ticket.

Tuve o tengo un incidente médico/de fuerza mayor que no me permite efectuar el viaje ¿Puedo realizar alguna gestión?

Desde Ricale podemos efectuar gestiones bajo regulaciones hasta 48hs hábiles previo al inicio del viaje; sin embargo, LATAM brinda la posibilidad de solicitar excepciones comerciales por casos médicos o situaciones de fuerza mayor que no permitan efectuar el viaje. Si contás con un certificado médico que contraindique el viaje en las fechas de tu reserva, o un aval de lo ocurrido, comunicate con latampass@ricale.com para que podamos solicitar a LATAM evaluar tu caso. Si tu vuelo ya salió y no te presentaste es importante que te comuniques lo antes posible.

Considerar que Ricale es intermediario entre la aerolínea y el pasajero por lo que no es posible garantizar la resolución del caso.