



# Preguntas y respuestas frecuentes

LATAM Pass es una marca registrada de LATAM Airlines.

Aplican términos y condiciones del Programa LATAM Pass, disponibles [aquí](#).

Para más información ingresa en este [link](#).

## ¿Cómo y dónde puedo ingresar mi número de socio LATAM Pass en la App de Cabify?

Debes ser usuario Cabify, si no lo eres, ingresa al App Store o Google Play, descárgala, regístrate, ingresa los datos de tu tarjeta de crédito. Para registrar tu número de socio LATAM Pass, ingresa a tu perfil en “Plan de Fidelización” ingresa tu número de socio LATAM Pass. Solamente puedes acumular kilómetros/ puntos / millas de un plan de fidelización a la vez.

No puedo ingresar mi número de socio LATAM Pass

### a.- ¿Eres socio del Programa LATAM Pass?

Si aún no eres socio del Programa LATAM Pass deberás ingresar a [https://www.LATAM.com/es\\_ec/apps/personas/customerportal](https://www.LATAM.com/es_ec/apps/personas/customerportal) y completar el registro de acuerdo con los Términos y Condiciones de LATAM Pass. Necesitas contar con tu correo electrónico, número de cédula o pasaporte y fecha de nacimiento.

### b.- ¿Es la primera vez que ingresas tu número de socio LATAM Pass en la aplicación Cabify?

Debes ingresar a tu perfil, “Plan de Fidelización”, escoger “LATAM Pass Ecuador” e ingresar los números respectivos.

Si aun así no logras hacerlo, ingresa tus datos en el formulario de la parte inferior y nos pondremos en contacto.

Mis millas no aparecen en mi cuenta de LATAM Pass.

a.- ¿Pudiste ingresar tu número de socio en la aplicación Cabify sin problema?

Si no, vuelve a la pregunta número 2.

b. ¿Hiciste el registro de tu cuenta LATAM Pass y aún no acumulas millas?

Asegúrate de haber ingresado correctamente tu número de socio LATAM Pass y de haber realizado al menos un trayecto de más de un kilómetro de distancia y automáticamente empezarás a acumular millas en tus próximos trayectos. Tus millas se verán reflejadas en tu estado de cuenta LATAM Pass en un plazo de 7 días posteriores a completado el trayecto.

c.- ¿Has viajado antes de registrar tu número de socio LATAM Pass en la aplicación Cabify?

Ningún viaje previo al registro de tu número de socio LATAM Pass en la app de Cabify acumulará millas. La acumulación de millas no es retroactiva por lo que tendrás que registrar tu número de socio LATAM Pass ANTES de solicitar tu servicio en las categorías aplicables. No se acumularán millas si registraste el número de socio LATAM Pass después de que el servicio se completó.

d.- ¿Registraste mal tu número de socio LATAM Pass?

Si introdujiste incorrectamente el número de socio del programa, será tu total responsabilidad como usuario, y no se acumularán las Millas LATAM Pass correspondientes anteriores a que hayas corregido el error.

e.- ¿Es esta tu cuenta personal de Cabify particular o es una cuenta corporativa?

Sólo cuentas particulares acumulan millas, por ahora no acumulan millas las cuentas corporativas.

¿Dónde puedo ver mis millas acumuladas?

Ingresa a [https://www.latam.com/cgi-bin/site\\_login.cgi?page=https://www.latam.com/es\\_ec/latam-pass/sobre-el-programa/descubre-latam-pass/](https://www.latam.com/cgi-bin/site_login.cgi?page=https://www.latam.com/es_ec/latam-pass/sobre-el-programa/descubre-latam-pass/) e ingresa con tu usuario y contraseña para ver tu estado de cuenta.

¿En cuánto tiempo se verán acreditados las millas en mi cuenta de socio?

Dentro de los siguientes 7 días después de realizado el viaje en Cabify.

Realicé este viaje con alguien más, ¿las millas se acumularán divididas entre los pasajeros del recorrido?

Las millas se acumulan sólo en la cuenta de socio LATAM Pass del titular de la cuenta Cabify desde donde se pidió el servicio.

Puedes consultar nuestros términos y condiciones [aquí](#).

### ¿Qué tengo que hacer para acumular millas del Programa LATAM Pass con Cabify?

Para acumular millas es necesario ser socio LATAM Pass, tener una cuenta activa en Cabify y realizar un viaje de más de dos kilómetros en el territorio ecuatoriano. Para ser parte del programa LATAM Pass debes registrarte en este [link](#).

### ¿Cómo acumulo millas usando Cabify?

En cada trayecto realizado en Cabify para la categoría Lite y Executive, se otorgará una milla por cada dos kilómetros recorridos con Cabify.

### ¿La oferta de acumulación de millas en qué categorías de Cabify está disponible?

La acumulación de millas se puede realizar en las dos categorías disponibles al público: Cabify Lite y Cabify Executive. No aplica acumulación de millas en categorías Cabify Empresas.

### ¿En qué ciudades presta servicio Cabify Lite y por lo tanto podré acumular millas?

Quito y Guayaquil

### ¿Qué pasa si mi viaje es de varios kilómetros con decimales, cuántas millas acumulo en realidad?

El sistema de acumulación de millas funciona con un redondeo de aproximación al entero mayor o menor según corresponda. Por ejemplo, si tu viaje es de 2,3 kilómetros en Cabify, se verá reflejados 2 millas en tu cuenta LATAM Pass; si por el contrario, tu viaje es de 2,6 kilómetros en Cabify, verás reflejado en tu cuenta 3 millas.

### ¿Mis millas se acumulan con decimales?

No, solamente se acumulan las millas en números enteros con un sistema de redondeo de aproximación al entero mayor o menor según corresponda. Por ejemplo, si tu viaje es de 4,42 kilómetros en Cabify, se verá reflejados 4 millas en tu cuenta LATAM Pass; si por el contrario, tu viaje es de 4,51 kilómetros en Cabify, verás reflejado en tu cuenta 5 millas.

### ¿Si soy nuevo usuario Cabify y tengo un código con crédito para primeros usuarios como afecta mi acumulación de millas?

Si tienes un código de descuento, acumulas millas sobre lo que hayas pagado en ese trayecto. Por ejemplo, si el código te da un 15% de descuento solo acumulas millas sobre el 85% restante.

¿Qué puedo hacer con las millas cuando estén en mi cuenta?

Las millas acumuladas en tu cuenta, quedan sujetas a los Términos y Condiciones del Programa LATAM Pass, y podrás utilizarlas en los beneficios de dicho Programa, los cuales puedes consultar en

[https://www.latam.com/es\\_ec/latam-pass/sobre-el-programa/descubre-latam-pass/](https://www.latam.com/es_ec/latam-pass/sobre-el-programa/descubre-latam-pass/)

Si utilizo Cabify en otros países donde ofrece servicio, ¿también acumularé millas?

No, esta oferta es solo válida para servicios realizados en Ecuador en las ciudades de Quito y Guayaquil para el servicio Cabify Lite y Cabify Executive.

Realicé mi primer viaje después de registrar mi número LATAM Pass y no recibí mis 600 Millas LATAM Pass.

a.- ¿Habías realizado viajes antes en Cabify?

Recuerda que únicamente se acreditarán 600 Millas LATAM Pass a aquellos Nuevos Usuarios Cabify que realicen su primer viaje en Cabify Lite o Executive.

No se acreditan a las personas que ya hayan viajado antes en Cabify.

Si no, ingresa tu reclamo en este [link](#).

No conozco mi número de socio o no lo recuerdo ¿Qué puedo hacer?

Para conocer tu número de socio o solicitarlo ingresa a

[https://www.latam.com/cgi-bin/site\\_login.cgi?page=https://www.latam.com/es\\_ec/latam-pass/sobre-el-programa/descubre-latam-pass/](https://www.latam.com/cgi-bin/site_login.cgi?page=https://www.latam.com/es_ec/latam-pass/sobre-el-programa/descubre-latam-pass/)

¿Se presentó una situación con el servicio de Cabify, quiero tener más información o resolver dudas sobre el servicio a donde me puedo contactar?

Para ampliar más la información sobre Cabify puedes ingresar a nuestro centro de ayuda <https://help.cabify.com/hc/es>

¿Si tengo alguna duda sobre millas, redenciones, números de socio o información general sobre LATAM Pass, donde puedo consultarlas?

Puedes consultar la información en [https://www.latam.com/cgi-bin/site\\_login.cgi?page=https://www.latam.com/es\\_ec/latam-pass/sobre-el-programa/descubre-latam-pass/](https://www.latam.com/cgi-bin/site_login.cgi?page=https://www.latam.com/es_ec/latam-pass/sobre-el-programa/descubre-latam-pass/)

Gracias,

Equipo Cabify

