



Perguntas Frequentes

Preparamos um documento com as perguntas mais frequentes que nossos clientes costumam ter. Esperamos que isso seja de grande ajuda para resolver suas dúvidas de maneira simples.

1 Trocas voluntárias ou involuntárias

Você pode encontrar informações úteis nas seguintes seções do LATAM Trade:

- > [Início](#) > [Alertas Operacionais & Contingências](#)
- > [Suporte Agências](#) > [Vendas](#) > [Proteção a Passageiros](#)

Também preparamos um resumo de nossa política, disponível [aqui!](#)



Se precisar de ajuda para oferecer opções de troca ou devolução aos seus passageiros OU nos casos em que o bilhete encontra-se sob controle da LATAM, você pode nos consultar através do chat disponível em [latamtrade.com](#) escolhendo a opção "Consultas Operacionais".

Lembre-se de selecionar, no canto superior direito do portal LATAM Trade, a bandeira do seu país.

2 Ticket vencido/ expirado

Para oferecer maior flexibilidade aos nossos passageiros, uma exceção comercial foi publicada prorrogando a validade do bilhete nos seguintes casos:

- Clientes com voos afetados em rota doméstica ou internacional sem viagem iniciada.
- Clientes sem voos afetados, apenas para rota internacional

O prazo para solicitar alterações é estendido até 31 de dezembro de 2023 em bilhetes não utilizadas com data de início de viagem entre 1º de março de 2020 e 31 de dezembro de 2021. Você pode encontrar mais detalhes clicando [aqui](#).

3 Condições Tarifárias: Reembolsos | Cancelamentos

As regras tarifárias estão disponíveis no seu GDS. Consulte a seção 16 para conferir as condições de alteração e cancelamento, onde você encontrará informações como:

BEFORE DEPARTURE CANCELLATIONS PERMITTED FOR REFUND

Neste cenário o cliente possui um ticket sem uso (não viajou em nenhum trecho de sua viagem) e status open. É possível então solicitar o reembolso, desde que seja antes do horário de partida do primeiro voo.

BEFORE DEPARTURE CANCELLATIONS PERMITTED FOR NO-SHOW

Neste cenário, o passageiro possui um ticket sem uso (não viajou em nenhum trecho de sua viagem) e status open. Porém, pode solicitar o reembolso mesmo após a data original do voo e NO SHOW.

BEFORE DEPARTURE

CHARGE X PERCENT (percentual a ser descontado da tarifa como multa) FOR REFUND

Neste cenário, o cliente possui um bilhete não utilizado (não viajou em nenhuma parte do bilhete) e está com status OPEN. É possível solicitar um reembolso, desde que seja feito antes do horário de partida do primeiro voo, aplicando a penalidade conforme o percentual informado.

BEFORE DEPARTURE CANCELLATIONS PERMITTED FOR REFUND + BEFORE DEPARTURE TICKET IS NON-REFUNDABLE IN CASE OF NO-SHOW

Neste cenário, o passageiro possui um bilhete não utilizado e com status OPEN. É permitido solicitar reembolso apenas antes da partida do voo. Após a partida do voo, ou seja, em caso de NO SHOW, não é permitido o reembolso.

AFTER DEPARTURE

TICKET IS NON-REFUNDABLE

Já nesse cenário, o passageiro iniciou sua viagem e possui um trecho voado, isto é, a passagem foi parcialmente utilizada. Nesse caso, o ticket não é mais reembolsável.

ANY TIME

TICKET IS NON-REFUNDABLE

Neste caso, o reembolso não é permitido em nenhuma situação.

***** Não é permitido o reembolso para bilhetes de grupos e séries *****

Passageiros que não concluem os trechos de conexão possuem direito a reembolso voluntário?

Não. Caso o passageiro tenha uma conexão e opte por não concluir a viagem até o destino final, deixando o cupom da conexão em aberto, não haverá valores disponíveis para reembolso.

No entanto, se o passageiro não prosseguir com sua viagem até o destino final devido a alguma alteração no cronograma no voo (schedule change), o cliente poderá solicitar o reembolso involuntário do valor proporcional ao trecho que não foi utilizado.



Lembre-se de que a ação no bilhete (reemissão ou solicitação de reembolso) deve ser feita antes da partida do primeiro voo; caso contrário, será considerado NO SHOW e as penalidades/restricções correspondentes serão aplicadas. O cancelamento do PNR não isenta a penalidade de NO SHOW.

4 Status do voo (ativo ou cancelado)

Para consultar o status do voo clique [aqui](#).

Você pode consultar pelo número de voo ou pela rota (origem - destino) + data.

Quando um voo é alterado ou cancelado com menos de 7 dias de antecedência, a informação pode não ser refletida corretamente no seu GDS. Por isso te pedimos que sempre confira o status dos voos através da nossa página.

5 Check-in e Cancelamento de Check-in

Nós renovamos a forma de fazer o check-in. Para proporcionar uma experiência digital mais ágil e simples, os passageiros não precisarão mais fazer o check-in para obter o cartão de embarque.

Casos em que é necessário preencher os dados para ativar o check-in automático:

Se o passageiro tiver uma viagem internacional ou se o bilhete foi adquirido por meio de uma agência ou outro site. Essas informações podem ser preenchidas a partir de 72 horas antes do voo em nossa seção de Check-in automático ou em Minhas viagens, selecionando seu cartão de embarque.

Casos em que você não poderá fazer o check-in automático:

Se o voo for operado pela Delta, no entanto, você poderá fazê-lo diretamente em nosso site 24 horas antes do voo. Por outro lado, se o voo for operado por outras companhias aéreas, você deverá realizar o check-in com eles usando o código de reserva correspondente.

Clique [aqui](#) para mais detalhes.

Ainda é possível gerenciar (realizar ou cancelar) o check-in clicando [aqui](#).

Para grupos, não é possível fazer o check-in em [latamairlines.com](#). A LATAM realiza o check-in dos passageiros de grupos sempre que os dados necessários estiverem inseridos na reserva. Os cartões de embarque são obtidos nos quiosques do aeroporto, inserindo o número do bilhete.