

NDC *by* LATAM

Perguntas frequentes

Informações gerais

- O que é NDC by LATAM?
- Quais são os benefícios do NDC by LATAM?
- Quem pode se inscrever no NDC by LATAM?
- Em quais idiomas o NDC by LATAM está disponível?
- Quando está previsto o lançamento do NDC by LATAM?

Tarifa de Recuperação dos Custos de Distribuição

- O que é a Tarifa de Recuperação dos Custos de Distribuição?
- Em quais canais será aplicada a Tarifa de Recuperação dos Custos de Distribuição?
- Qual é o valor desta tarifa?
- Como será aplicada a Tarifa de Recuperação Dos Custos de Distribuição à passagem?
- Em que mercados será aplicada?
- Há alguma exceção à tarifa?
- É possível vê-la no detalhe da tarifa?
- Como a agência pode evitá-la?
- É reembolsável?
- O valor é ajustado com regularidade?

Conteúdo

- Quais ancillaries estarão disponíveis no NDC by LATAM?
- As tarifas privadas estarão disponíveis no NDC by LATAM?
- A tecnologia GDS terá alguma restrição adicional de conteúdo?
- A tecnologia NDC está disponível através do canal GDS?
- É possível reservar grupos no NDC by LATAM?

Incentivos NDC by LATAM

- Quais são as condições para o acesso ao incentivo de conexão?



NDC *by* LATAM

Perguntas frequentes

Canais e conexões

- Como posso me conectar ao NDC by LATAM?
- Quanto custa se conectar ao NDC by LATAM?
- Em quais países estará disponível (ou em processo de conexão) o Portal NDC?
- Quais agregadores a LATAM tem atualmente conectados?
- Qual a diferença entre o NDC by LATAM e o e-LATAM/DCP no Brasil?
- O e-LATAM/DCP deixará de funcionar devido ao lançamento do NDC by LATAM?
- Sou desenvolvedor de tecnologia de terceiros, posso me conectar com o NDC by LATAM na minha ferramenta?

Informação técnica

- Qual o nível de desenvolvimento técnico do NDC by LATAM?
- Qual versão do NDC e nível de certificação IATA a LATAM possui no momento?
- Quais serviços de pós-venda estarão disponíveis no NDC by LATAM?
- Como utilizo o Portal NDC by LATAM?

Suporte

- Com quem posso entrar em contato para obter ajuda com o NDC by LATAM?
- Como posso informar um erro no NDC by LATAM?





**Informações
gerais**

**Tarifa de
Recuperação
dos Custos de
Distribuição**

Conteúdo

**Incentivos
NDC by
LATAM**

**Canais
e conexões**

**Informação
técnica**

Suporte

O que é NDC by LATAM?

NDC by LATAM é nossa nova ferramenta de distribuição que utiliza a tecnologia NDC. É construída com a mesma arquitetura de nosso canal LATAM.com, dando a você acesso ao conteúdo LATAM a fim de oferecer um melhor serviço a seus clientes.

Quais são os benefícios do NDC by LATAM?

Eles serão de curto e longo prazo, já que nosso objetivo é lhe dar acesso ao nosso conteúdo LATAM e benefícios, entre outros, os quais são:

- **Acesso ao conteúdo LATAM.**
- **Acesso a mais conteúdo de forma eficiente.**
- **Acesso a produtos e informações de tarifas em tempo real.**
- **Personalização e adaptação da sua oferta.**
- **Conexão a tarifas contínuas.**
- **Redução de suas ADM.**
- **Acesso a um catálogo mais amplo de ancillaries.**
- **Melhores processos de pós-venda.**

Estaremos continuamente desenvolvendo e aperfeiçoando nossa ferramenta para que você tenha uma melhor experiência e possamos ter uma velocidade de comercialização adequada na entrega de cada novo produto.

Quem pode se inscrever no NDC by LATAM?

O NDC by LATAM foi desenvolvido para que qualquer agência ou empresa de viagens possa participar/cadastrar-se. É por isso que desenvolvemos diferentes canais que se adaptam às necessidades de cada tipo de agência, disponíveis em muitos países e em diferentes idiomas. Os agentes que desejam acessar o NDC by LATAM, seja para reservas ou serviços, devem estar credenciados pela LATAM.

Em quais idiomas o NDC by LATAM está disponível?

O NDC by LATAM está disponível em inglês, espanhol e português nos canais API e o Portal NDC by LATAM, para facilitar ao máximo a transição em todos os países.

Quando está previsto o lançamento do NDC by LATAM?

O NDC by LATAM está em produção desde janeiro de 2021, e desde então trabalhamos muito para desenvolver nossa ferramenta e implementar novos recursos para garantir a você um produto robusto e de alto padrão. A mudança do modelo de distribuição inclui uma tarifa de recuperação dos custos de distribuição para as reservas GDS e terá início no dia 1 de maio de 2023.

Porém, depois disso continuaremos trabalhando para adicionar mais funções e melhorar a nossa ferramenta.



Informações
gerais

**Tarifa de
Recuperação
dos Custos de
Distribuição**

Conteúdo

Incentivos
NDC by
LATAM

Canais
e conexões

Informação
técnica

Suporte

Que é a Tarifa de Recuperação dos Custos de Distribuição?

Nos acordos atuais da LATAM com GDS, nos pagamos uma taxa para o uso deste canal. Este não é o caso com nenhum de nossos outros canais. Nossa Tarifa de Recuperação dos Custos de Distribuição vai nos permitir cobrir APENAS esse custo. É importante destacar que a LATAM não está gerando lucro adicional a partir de esta cobrança.

Em quais canais será aplicada a Tarifa de Recuperação dos Custos de Distribuição?

Só vai se aplicar no canal GDS para a tecnologia EDIFACT.

Qual é o valor desta tarifa?

US\$12 por trecho.

Como será aplicada a Tarifa de Recuperação dos Custos de Distribuição à passagem?

Será aplicada por trecho, o que significa que será aplicada para cada trecho da passagem. Veja os exemplos a seguir:

• Passagem 1:

Santiago até Antofagasta,
de ida direto
SCL-ANF = 1 trecho = tarifa de
\$12.00 USD

• Passagem 2:

Santiago até Miami,
de ida e volta direto
SCL-MIA; MIA-SCL = 2 trechos =
\$12.00 USD x 2 = tarifa de \$24.00 USD

• Passagem 3:

Santiago até Londres,
de ida e volta via GRU
SCL-GRU; GRU-LHR; LHR-GRU; GRU-SCL = 4
trechos = \$12.00 USD x 4 = tarifa de \$48.00 USD

Em que mercados será aplicada?

A Tarifa de Recuperação dos Custos de Distribuição é aplicada em cada trecho de cada passagem adquirida com a LATAM, exceto para aqueles vendidos nos seguintes pontos de venda:

- China
- Iêmen
- Hong Kong
- Sudão
- Irã

Há alguma exceção à tarifa?

As únicas exceções do pagamento da Tarifa de Recuperação dos Custos de Distribuição são bebês, reservas de grupo e passagens adquiridas nos pontos de venda mencionados na pergunta anterior. Qualquer outro tipo de passageiro, mercado e ponto de venda está sujeito à tarifa de recuperação dos custos de distribuição quando for emitido através do canal GDS em sua tecnologia EDIFACT.

É possível vê-la no detalhe da tarifa?

Sim! Isto é possível, já que o tipo de tarifa em que é cobrada a Tarifa de Recuperação dos Custos de Distribuição é YR. A única exceção é o ponto de venda do Brasil, onde a Tarifa de Recuperação dos Custos de Distribuição é cobrada dentro da tarifa, no tipo de tarifa Q.

Como a agência pode evitá-la?

As agências podem evitar a Tarifa de Recuperação dos Custos de Distribuição emitindo passagens através dos canais disponíveis no NDC by LATAM.





Informações
gerais

**Tarifa de
Recuperação
dos Custos de
Distribuição**

Conteúdo

Incentivos
NDC by
LATAM

Canais
e conexões

Informação
técnica

Suporte

É reembolsável?

A Tarifa de Recuperação dos Custos de Distribuição é reembolsável somente nos seguintes casos:

- Reembolsos involuntários: No caso de uma mudança involuntária de itinerário ou cancelamento do voo original do passageiro, caso ele escolha a opção de reembolso da passagem, a Tarifa de Recuperação dos Custos de Distribuição paga será reembolsável na íntegra.
- Lei de “Arrependimento” (nos países onde se aplica)

Em todos os outros casos, a LATAM não reembolsará a Tarifa de Recuperação dos Custos de Distribuição.

O valor é ajustado com regularidade?

A Tarifa de Recuperação dos Custos de Distribuição será ajustada com regularidade para se adequar o melhor possível a nossos custos de distribuição através do GDS, e as mudanças serão comunicadas com antecedência.





Informações
gerais

Tarifa de
Recuperação
dos Custos de
Distribuição

Conteúdo

Incentivos
NDC by
LATAM

Canais
e conexões

Informação
técnica

Suporte

Quais ancillaries estarão disponíveis no NDC by LATAM?

Os ancillaries atualmente disponíveis são:

a) Bagagem:

- Bagagem de mão
- 15 kg (disponível apenas em NDC e DCP)
- 23 kg
- Bagagem especial até 8 peças

b) Assentos

c) Embarque prioritário (disponível apenas no Portal NDC e DCP)

Continuaremos trabalhando para agregar mais serviços complementares inovadores.

As tarifas privadas estarão disponíveis no NDC by LATAM?

Sim! O NDC by LATAM aceita tarifas privadas.

Haverá restrições adicionais no conteúdo dos canais GDS?

Nenhuma restrição de conteúdo será aplicada no dia 1 de maio de 2023.

Entretanto, depois no decorrer de 2023, a LATAM implementará uma diferenciação adicional de conteúdo no canal GDS em comparação com os canais do NDC by LATAM.

A tecnologia NDC está disponível através do canal GDS?

A LATAM atualmente só tem acordos com GDS para distribuir através da tecnologia EDIFACT.

É possível reservar grupos no NDC by LATAM?

No momento, a tecnologia NDC não tem uma solução para grupos. É por isso que estamos constantemente procurando atualizações da IATA e pontos de referência do setor para que nossa ferramenta NDC by LATAM seja a mais completa possível.



Informações
gerais

Tarifa de
Recuperação
dos Custos de
Distribuição

Conteúdo

Incentivos
NDC by
LATAM

Canais
e conexões

Informação
técnica

Suporte

Quais são as condições para o acesso ao incentivo de conexão do NDC by LATAM?

A transição para o NDC by LATAM pode gerar custos adicionais para você, mas a LATAM está disposta a ajudar com um fundo tecnológico para cobrir parte dos custos de conexão, em determinados casos e sujeito às seguintes condições:

a. A agência precisa assinar o contrato de conexão NDC by LATAM, no qual a agência aceita desenvolver a solução NDC by LATAM de acordo com o tipo de conexão escolhida.

b. O fundo tecnológico será aplicável à agência se ela tiver um número mínimo de passageiros anuais vendidos com a LATAM. O valor do fundo será determinado em função do tipo de conexão escolhido pela agência e do volume de passageiros vendidos com a LATAM, de acordo com a tabela a seguir:

Volume anual 2022 (pax)	Tipo de conexão	
	API	Agregador
Menos de 20.000	Não se aplica	Não se aplica
Entre 20.000 e 80.000	20.000 USD	5.000 USD
Entre 80.000 e 200.000	50.000 USD	5.000 USD
Mais de 200.000	150.000 USD	5.000 USD

*O volume de passageiros da agência foi calculado com base nos dados de vendas da LATAM em 2022.

c. 40% do fundo tecnológico será pago quando a agência assinar o contrato de desenvolvimento e o 60% restante será pago depois que a agência emitir as primeiros 100 (cem) passagens no NDC by LATAM.

d. A LATAM terá um orçamento limitado para o pagamento do fundo tecnológico para agências. As solicitações serão atendidas segundo o princípio do “quem chegar primeiro”. Uma vez esgotado o orçamento, nenhuma outra solicitação ao fundo tecnológico será aceita.

e. No caso de agências conectadas através de agregadores, o fundo tecnológico só será pago se ainda não existir uma conexão da agência com o agregador. Por exemplo: se a agência já tem uma conexão com um determinado agregador que está conectado ao e-LATAM/DCP, não aplica ao fundo tecnológico quando se conectar ao NDC by LATAM com o mesmo agregador.



Informações
gerais

Tarifa de
Recuperação
dos Custos de
Distribuição

Conteúdo

Incentivos
NDC by
LATAM

Canais
e conexões

Informação
técnica

Suporte

Como posso me conectar ao NDC by LATAM?

Sabemos que cada agência tem necessidades diferentes, por isso trabalhamos para oferecer diversos tipos de conexões e assim você possa escolher a opção mais conveniente.

Entre em contato conosco e avaliaremos qual das seguintes opções é a melhor para que você tenha acesso ao NDC by LATAM:

- **Via NDC Portal:**

No nosso site online, onde você pode acessar o conteúdo NDC gratuitamente. Não é necessário nenhum desenvolvimento de sua parte para aproveitar o nosso conteúdo.

- **Via NDC API:**

Esta é a interface do programa de aplicativo que permite que você conecte o conteúdo LATAM NDC ao seu próprio software.

- **Via Aggregator:**

Provedor de tecnologia terceirizado. Esses provedores já foram aprovados e recomendados por nós para oferecer a você o melhor serviço e nível de satisfação com a ferramenta.

Para se conectar, [entre em contato conosco](#) e analisaremos qual seria a sua melhor opção para você acessar o NDC by LATAM.

Quanto custa para a agência se conectar ao NDC by LATAM?

Dependendo do tipo de conexão que escolheu, você terá custos de desenvolvimento. Mas não se preocupe! Nós queremos prestar o nosso apoio ajudando você a minimizar os custos associados ao desenvolvimento técnico. Entre em contato com seu executivo de vendas para que nós possamos analisar as necessidades específicas de sua agência e os custos de desenvolvimento, e definiremos a melhor maneira de apoiar você.

Em quais países o Portal NDC está disponível a partir de hoje?

Está disponível em:

- Chile
- Colômbia
- Peru
- Argentina
- Equador
- Espanha
- França
- Itália
- Alemanha
- Inglaterra
- Brasil

Os outros países estarão disponíveis antes de 1º de maio de 2023 e a lista será atualizada oportunamente.

Quais agregadores a LATAM tem conectados atualmente (ou estão em processo de conexão)?

No momento, a LATAM se encontra trabalhando com os seguintes agregadores:

Agregador

Aaron Group	Duffel	Lemontech	Netactica	Tech Travel
AER	Ideas Fractal	Lleego	Netviax	Wooba





Informações
gerais

Tarifa de
Recuperação
dos Custos de
Distribuição

Conteúdo

Incentivos
NDC by
LATAM

Canais
e conexões

Informação
técnica

Suporte

Qual é a diferença entre NDC by LATAM e e-LATAM/DCP no Brasil?

Ambas ferramentas são de conexão direta, mas o e-LATAM/DCP (disponível apenas no Brasil) está baseado no EDIFACT. O NDC by LATAM usa a tecnologia New Distribution Capability (NDC), que é o padrão da indústria para novas tecnologias de distribuição, e que foi amplamente adotado pelas companhias aéreas nos últimos anos.

Se você é um usuário e-LATAM/DCP no momento, recomendamos que considere mudar para NDC by LATAM pelas vantagens que a ferramenta oferece.

Por favor, não se esqueça que os novos clientes interessados em ferramentas de conexão direta poderão se conectar apenas através do NDC.

O e-LATAM/DCP deixará de funcionar devido ao lançamento do NDC by LATAM?

Sabemos que qualquer mudança demora um tempo, por isso o e-LATAM/DCP e o NDC by LATAM continuarão funcionando simultaneamente até novo aviso no mercado brasileiro.

Se você já é um usuário e-LATAM/DCP, seguiremos oferecendo o nosso suporte.

Sou um desenvolvedor de tecnologia terceirizado, posso me conectar com o NDC by LATAM na minha ferramenta?

Sim! Você pode se conectar através da nossa API. Entre em contato conosco em grp_ndcgo2market@latam.com e nos comunicaremos com você.

Se você já tiver um usuário criado em nosso Portal de Desenvolvedores, poderá acessá-lo através [deste link](#).





Informações
gerais

Tarifa de
Recuperação
dos Custos de
Distribuição

Conteúdo

Incentivos
NDC by
LATAM

Canais
e conexões

Informação
técnica

Suporte

Qual é o nível de desenvolvimento técnico do NDC by LATAM?

Estamos continuamente desenvolvendo a ferramenta e trabalhando em conjunto com as agências para obter as melhores funcionalidades que atendam às necessidades do mercado. No momento, as principais funcionalidades dos processos de Shopping & Booking, Pós-venda e Ancillaries estão disponíveis para produção.

Você pode encontrar a informação detalhada sobre funcionalidades específicas no nosso [portal comercial](#). Também pode entrar em <https://retailing.iata.org/armi/registry/la/> para conferir a nossa lista de funcionalidades desenvolvidas, certificadas pela IATA.

Qual versão do NDC e nível de certificação IATA a LATAM possui atualmente?

A versão LATAM NDC atual é 19.2 e o nível de certificação IATA é ARM, um dos mais altos níveis de certificação para a maturidade de uma ferramenta NDC. Se você deseja ter mais informações, clique no seguinte link:

<https://retailing.iata.org/armi/registry/la/>

Quais serviços de pós-venda estarão disponíveis na NDC by LATAM?

Sabemos que os serviços pós-venda são tão importantes quanto os serviços de vendas para você, por esse motivo o nosso foco tem sido o seu desenvolvimento. Os serviços pós-venda disponíveis no momento são:

- Mudanças de data
- Ancillaries pós-reserva
- Cancelamento
- Reembolso
- Gerenciamento de interrupções (mudanças involuntárias)

Por enquanto, todos os serviços acima se encontram disponíveis somente com formas de pagamento limitadas. Estamos desenvolvendo outras opções de formas de pagamento que estarão disponíveis muito em breve, assim como também mais serviços pós-venda.

Como devo utilizar o Portal NDC by LATAM?

Usar o Portal NDC by LATAM é muito simples! Consulte nosso guia e os tutoriais nos vídeos que em breve estarão disponíveis em latamtrade.com



Informações
gerais

Tarifa de
Recuperação
dos Custos de
Distribuição

Conteúdo

Incentivos
NDC by
LATAM

Canais
e conexões

Informação
técnica

Suporte

Quem posso contatar para obter ajuda com o NDC by LATAM?

A equipe NDC by LATAM Care está aqui para te ajudar! Contacte-nos através [deste formulário](#), e caso tenha alguma dúvida técnica, operacional ou comercial, não hesite em se comunicar conosco através dos seguintes endereços de correio eletrônico, segundo o que você precisar:

- Para consultas comerciais: grp_ndcgo2market@latam.com
- Para consultas técnicas: grp_ndcsupport@latam.com
- Para consultas operativas: grp_ndc@latam.com

Como faço para informar de um erro no NDC by LATAM?

No Portal NDC (<https://www.agency.latamairlines.com/>), você pode acessar a página “Central de Ajuda” e clicar em “Abrir um caso”. Lembre-se de que você precisará ter uma conta de usuário e estar registrado para poder realizar esse procedimento.

Você também pode entrar em contato com nossa equipe NDC Care através [deste formulário](#).