



Informativos gerais sobre Reembolso

Enviamos este comunicado para reforçar nossos canais de solicitações.

Deixaremos também alguns direcionamentos que **não devem** ser feitos à equipe AGETUR.

Lei do Arrependimento

Reembolso Lei ANAC do Arrependimento, enviar um e-mail para:

leiarrependimentoagencias@latam.com

Reembolso com Atestado Médico ou Óbito

Exceções comerciais, como: Atestado médico e óbito. Deve-se solicitar pelo portal privado, disponível em nosso LATAM Trade - nesses casos o bilhete deve estar com status OPEN. Consulte [aqui](#)

Outros tipos de Exceções Comerciais

A equipe AGETUR não analisa quaisquer outras exceções comerciais. Orientamos que procure seu gestor comercial ou equipe de suporte comercial para isso.

Estorno no cartão de crédito

Cobranças sem número bilhete eletrônico gerado, enviar um e-mail para:

grp_receita-agencias@latam.com

2ª Via de Fatura Copet

Atendimento é efetuado de acordo com o nome (sempre pela primeira letra) da própria agência emissora do bilhete eletrônico.

Consultar a tabela a seguir:

Atendimento Agências	Telefone	E-mail
F, G, H, I, J, K, Q	(31) 3338 5245	cobranca1@latam.com
L, M, N, O, P	(31) 3546 4601	cobranca2@latam.com
R, S, T	(31) 3338 5245	cobranca3@latam.com
C, D, E, U	(31) 3338 5245	cobranca4@latam.com
Numerais, A, B, V, W, X, Y, Z	(31) 3546 4601	cobranca5@latam.com
Franqueados da Latam Travel	(31) 3546 4601	cobranca.tamviagens@latam.com



Consultar a Regra de Tarifa.

Erro de Atendimento no Aeroporto: Check-in.

Em caso de erro no atendimento dado pelo aeroporto, a agência deve abrir um chamado em nome do passageiro junto a equipe de FALTE COM A GENTE: 0800 0123 200

Informações gerais:

Procedimentos gerais da companhia como: Serviços, contingências, documentação de embarque, reemissão. Enviar em contato com:

Contato Único, via CHAT no LATAM Trade, clique [aqui](#).

Validade da Tarifa para solicitação de Reembolso.

A validade da tarifa para reembolso é de 1 ano a contar da data do primeiro voo. Após a data da validade, caso queira o reembolso apenas as taxas de embarque não utilizadas pelo passageiro serão devolvidas. Para isso, solicite via Web Devoluções o reembolso como VOLUNTÁRIO.

Caso solicitado por outro motivo, seu pedido não será atendido e o reembolso não será concluído.

Consulta de histórico de reservas e bilhetes.

Consulte no próprio sistema E-LATAM ou GDS emissor da reserva/bilhete.

Para casos antigos em que o sistema não abre a consulta, consulte a situação do bilhete com a equipe comercial.

Reemissões com a troca de placa (Interline).

O reembolso deve ser efetuado pela própria companhia aérea que efetuou a última reemissão do bilhete, sendo necessário fornecer os dados bancários do próprio passageiro.



Caso algum bilhete tenha sido alterado para as placas 957 ou 045, a solicitação do reembolso deve ocorrer pelo próprio passageiro ou em nome dele via central de reservas da LATAM.

EMDs de serviços adquiridos em canais de Vendas Diretas.

EMD/ Ancillary de serviços adquiridos em canal de venda direta, tais como site ou call center, ainda que atrelado a um bilhete de venda indireta, a solicitação de reembolso do serviço **deve sempre** ocorrer pelo canal emissor, pois é necessário o ingresso dos dados pessoais do passageiro.

Consulta de situação/ status de um bilhete

A equipe do AGETUR não faz consultas a regras de tarifas de bilhete que não estejam com o reembolso já concluído. Para consultar as regras tarifárias antes da conclusão de um reembolso, consulte no sistema emissor de seu bilhete eletrônico.