



# TOP 5 PERGUNTAS FREQUENTES

## Trocas voluntárias ou involuntárias

1



LATAM TRADE

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

- > Home > Notícias & Contingências
- > Suporte Agência > Proteção de Passageiros
- > Suporte Agência > Resumo das publicações relacionadas com COVID



CHAT CONSULTAS OPERACIONAIS

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](https://latamtrade.com) escolhendo a opção "Consultas Operacionais".

## Ticket vencido/expirado

2



LATAM TRADE

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

Você pode consultar mais detalhes na seção **Notícias & Contingências** (exceção publicada em 28/06/2022).

## Condições Tarifárias Reembolsos | Cancelamentos

3



GDS

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.

### "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.

## Status do voo (ativo ou cancelado)

4



Para consultar o status do voo acesse o seguinte link:

<https://www.latamairlines.com/br/pt/flight-status>

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

## Check-in Anulação de Check-in

5

Nós renovamos a forma de fazer Check-in! Consulte no link abaixo os bilhetes elegíveis para o check in automático:

<https://www.latamairlines.com/br/pt/experiencia/digital/check-in-automatico>

Você continua podendo administrar (realizar ou anular) o check in através da página:

<https://www.latamairlines.com/br/pt/check-in>



Lembre-se de selecionar, no canto superior direito do portal LATAM Trade, a bandeira do seu país e o idioma. Dessa forma, estará seguro de que as informações se aplicam para o seu mercado e poderá contatar a equipe correta através do nosso Chat.