

# DUPLICIDADE PORTAL PRIVADO

 **LATAM**  
AIRLINES *Sem fronteiras*



# NOVO PROCESSO NO PORTAL PRIVADO

---

Com o objetivo de otimizar o fluxo e agilizar a solicitação de reembolso integral em casos de duplicidade exata, foi adicionada esta opção no Portal Privado.

A seguir vamos explicar passo a passo como devem ser realizadas as solicitações.



# A nova opção está na área de WAIVER PÓS-VENDA.

**LATAM**  
AIRLINES

Logout

LATAM TRADE

EN ES PT

Waivers | Solicitação Wvr Pós-venda

Manuais

Núcleo De Negócios  
Agency Admin Matrix  
NUCLEO DE NEGOCIOS

Gestão de Agências

Waivers

Solicitação Wvr Pós-venda

Solicitação Waiver Pré-venda

Gestão Waivers Pós Venda

Gestão Waivers Pré Venda

Solicitação Wvr Pós-venda

Configure seu waiver

Selecione seu waiver

Tipo de Waiver

Motivo do Waiver\*

Selecione o tipo e o motivo de waiver como "Duplicidade" e informe o TKT/EMD ou PNR que deseja o reembolso e clique em "Buscar".

Solicitação Wvr Pós-venda Manuais

1


Configure seu waiver

2

Resumo da solicitação

Selecione seu waiver

Tipo de Waiver Reembolso em Duplicid... ▼	Motivo do Waiver* Duplicidade ▼
Tipo de Pesquisa* TKT ▼	TKT* 9572108867371

Buscar 



Selecione os cupons abertos e clique em "Seguinte".

#### Informação do TKT

TKT	PNR	Data de Emissão	POS	IATA	PCC	Office ID
9572108867371	QKNJBD	02-MAY-23	CAU	—	—	—

#### Informação do cupom

Nro. Cupom	Carrier	Nro. Voo	Classe	Origem	Destino	Data/Hora de Saída	Farebasis	Status do Cupom	✓
1	LA	3526	L	MAO	FOR	06-MAY-23 09:00	LJ0X0G1	OK	✓
2	LA	3510	L	FOR	SLZ	06-MAY-23 14:15	LJ0X0G1	OK	✓



Seguinte


Nesse momento será necessário informar no campo "Inserir Comentário" o TKT/EMD que será utilizado pelo passageiro e o TKT/EMD que deverá ser reembolsado, bem como e-mail da agência para contato.

Resumo da solicitação

1	
---	--

Tipo	Reembolso em Duplicidade
Motivo	Duplicidade
TKT	9572108867371 <a href="#">Ver Detalhe</a>

Novo PNR Agência  
(Opcional)

Insira o Novo PNR agência 

**Inserir Comentário**  
(Obrigatório)

Escreva um comentário, no máximo 500 caracteres

Para PNRs com mais de 1 passageiro com TKT/EMD duplicado, basta seguir o mesmo fluxo e informar os bilhetes que serão utilizados e os bilhetes que serão reembolsados.


Abaixo temos um exemplo de comentário. Após o preencher, clique em "Enviar Solicitação". Será gerado um número de ID de sua solicitação que irá para análise do time responsável.

**Inserir Comentário**  
(Obrigatório)

TKT para reembolso 9572108867371 // TKT utilizado pelo pax 9572108866782

72 / 500

Voltar

Enviar Solicitação 





# PONTOS DE ATENÇÃO

Para todos os casos aprovados pelo Portal Privado, o ingresso desse TKT/EMD não deve ser realizado pela agência, pois será feito via fluxo interno.

TKTs/EMDs inseridos pela agência no Web Devoluciones seguirão conforme regra de tarifa e não será possível reverter a cobrança de multa.

No campo de comentário, é necessário especificar os TKTs/EMDs para reembolso e os TKTs/EMDs que serão utilizados pelo passageiros.

Para TKTs/EMDs com USED indevido, não será possível atender via Portal Privado. Caso haja cupons voados em seu TKT duplicado, a solicitação de devolução deverá seguir via Fale Com a Gente.

<https://www.latamairlines.com/br/pt/central-ajuda/abrir-caso>





**MUITO OBRIGADO!**  
**EQUIPE AGETUR – GSS**