



## 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](http://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.

#### “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.

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](http://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.