



WELCOMING NEW HEIGHTS

EMPOWER YOUR CLIENT MANAGEMENT WITH THE NEW [LATAMTRADE.COM](https://www.latamtrade.com)



LATAM Trade 2.0

User manual

Global Sales Support

October 2025

What is LATAM Trade 2.0?

LATAM Trade 2.0 is the new public portal from **LATAM Airlines**, redesigned specifically for travel agencies. More than just a visual update, it represents a leap forward in the **B2B experience**, bringing together information, support, and tools in a single, simple, and intuitive environment.

With a modern, user-centered design, the new portal was built so that each agent can find what they need faster, with greater clarity and autonomy.



What does LATAM Trade offer?

- LATAM commercial policies and procedures
- Information about products and services
- Operational and contingency alerts
- Access to support chat
- News and updates from Global Sales Support (GSS)
- GSS channels, and business hours
- Access to systems and tools such as NDC by LATAM, Web Groups, and LATAM Trade Private Portal
- Sales terms and conditions

In 2024, the portal received over 3.5 million visits, consolidating its position as one of LATAM's main B2B support channels.

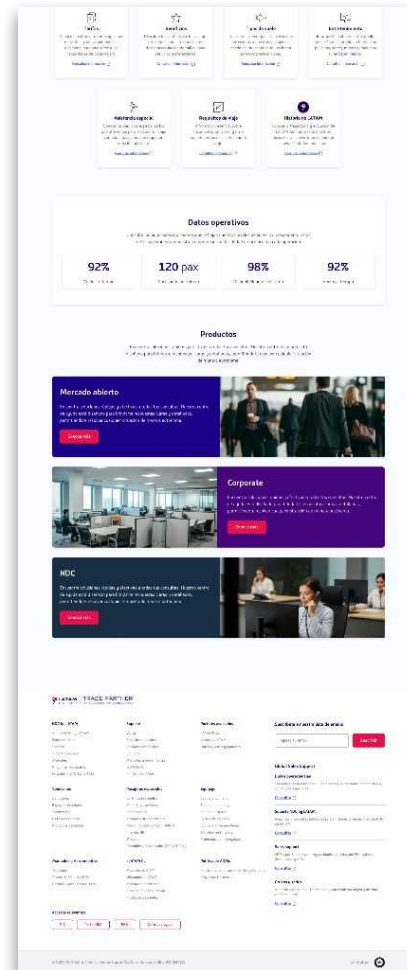
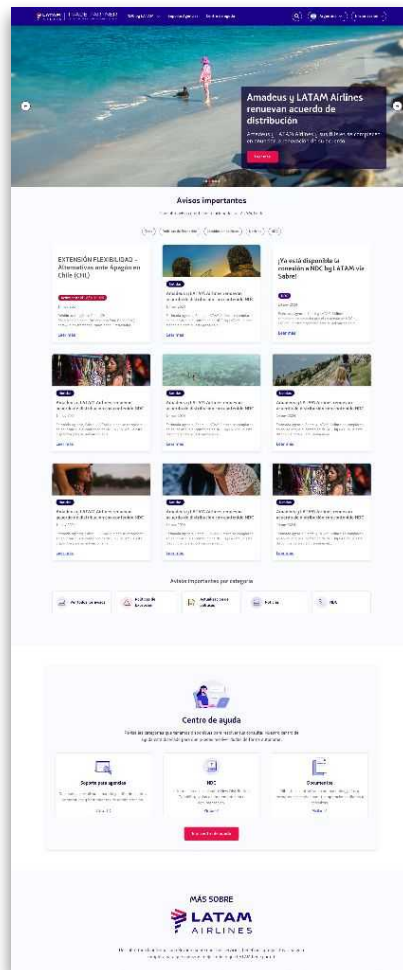


Why did LATAM Trade change?

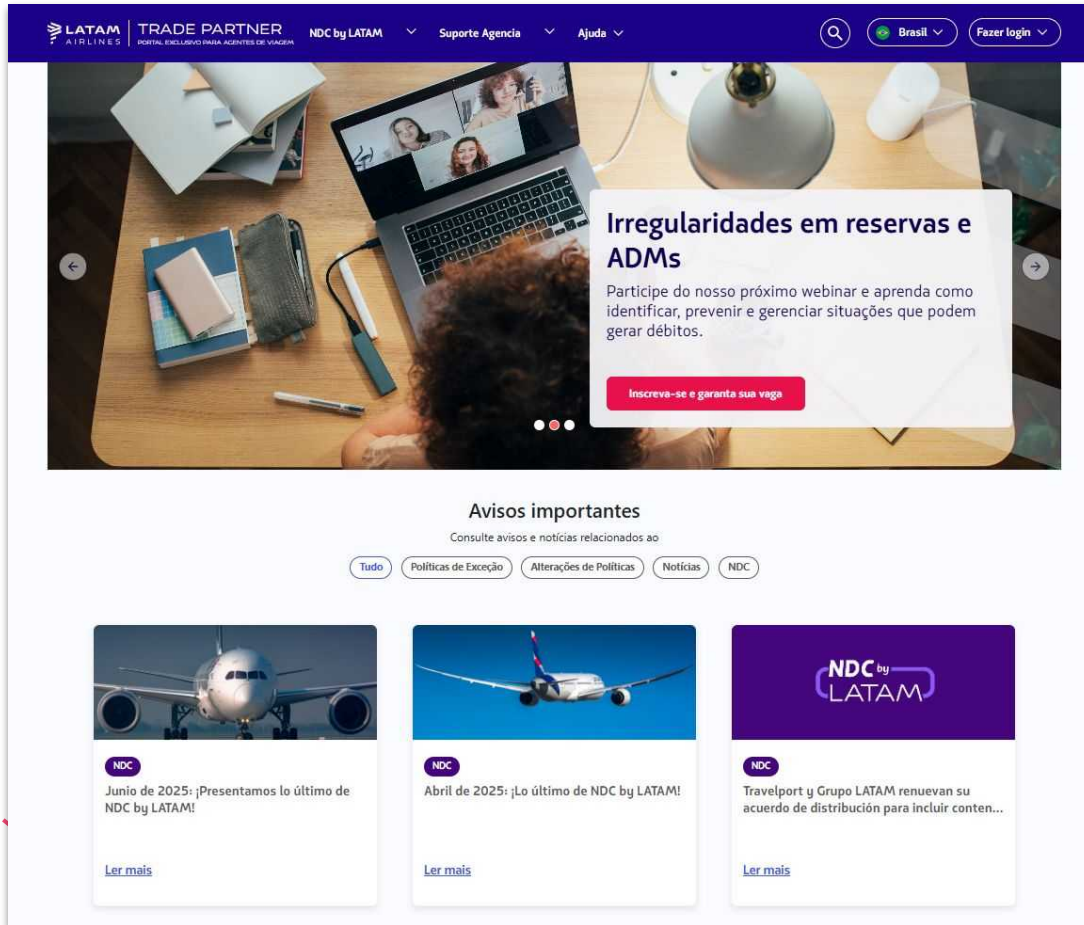
- To simplify navigation, making everything more intuitive and accessible
- To integrate technologies (such as dynamic components and geolocation)
- To centralize communications and resources in a single point of contact
- To position LATAM Trade as the main support and relationship channel with the agencies



A new homepage:



A new homepage:



Dynamic Showcase

A space where we highlight key campaigns, updates, and strategic announcements.

*** Note:

The screenshots shown in this guide are in Portuguese. However, the structure, layout, and site sections are exactly the same in all three languages: Spanish, English, and Portuguese.

A new homepage:

Avisos importantes
Consulte avisos e notícias relacionados ao

[Tudo](#) [Políticas de Exceção](#) [Alterações de Políticas](#) [Notícias](#) [NDC](#)

NDC
Junio de 2025: ¡Presentamos lo último de NDC by LATAM!
[Ler mais](#)

NDC
Abril de 2025: ¡Lo último de NDC by LATAM!
[Ler mais](#)

NDC
Travelport y Grupo LATAM renuevan su acuerdo de distribución para incluir a Latam
[Ler mais](#)

Notícias
Desde 30 de julho de 2018, não é mais permitido a emissão do Residual Value (Remissão com Troco) através de EMD, MCO e/ou vMC...
[Ler mais](#)

Notícias
Agora é possível solicitar desconto misturando cabines Economy com Premium Business e Premium Economy, basta inserir no campo...
[Ler mais](#)

Notícias
Informamos a nossos agentes de viagens que o codeshare na rota entre Guarulhos (GRU) e Joanesburgo (JNB) somente estará dispo...
[Ler mais](#)

Consultar avisos por categoria

Políticas de Exceção

Alterações de Políticas

Notícias

NDC by LATAM

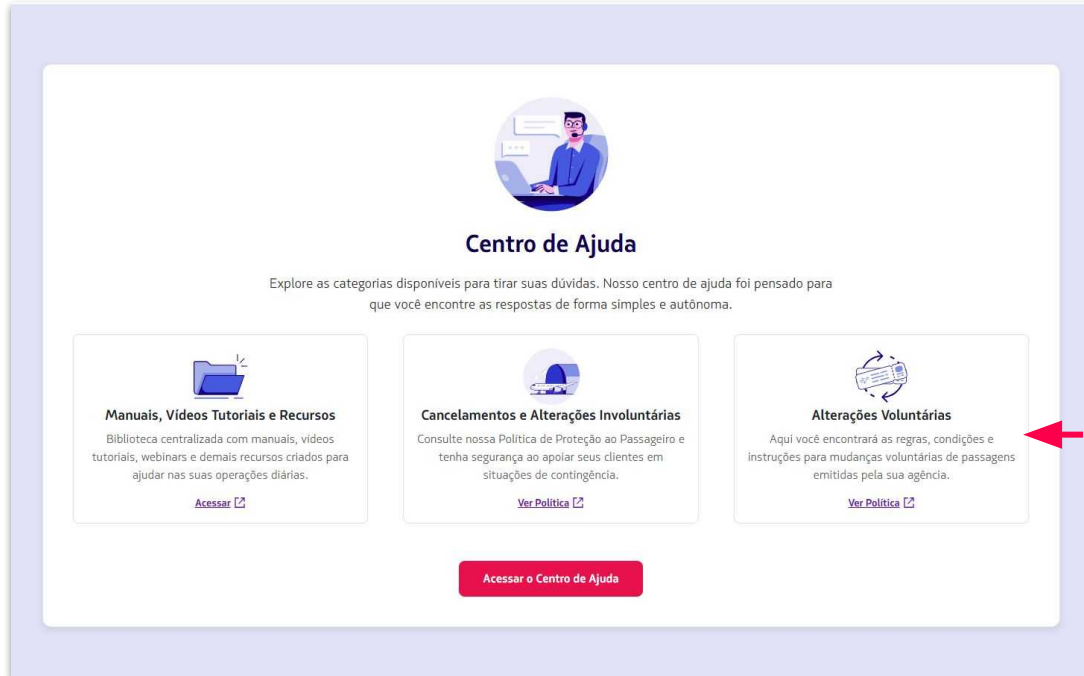
Updates Hub

This section gathers the latest publications on Exception Policies, Policy Updates, News, and NDC.

You can use filters to view only the categories that interest you.

You can also access all topics within a category directly through quick access buttons.

A new homepage:

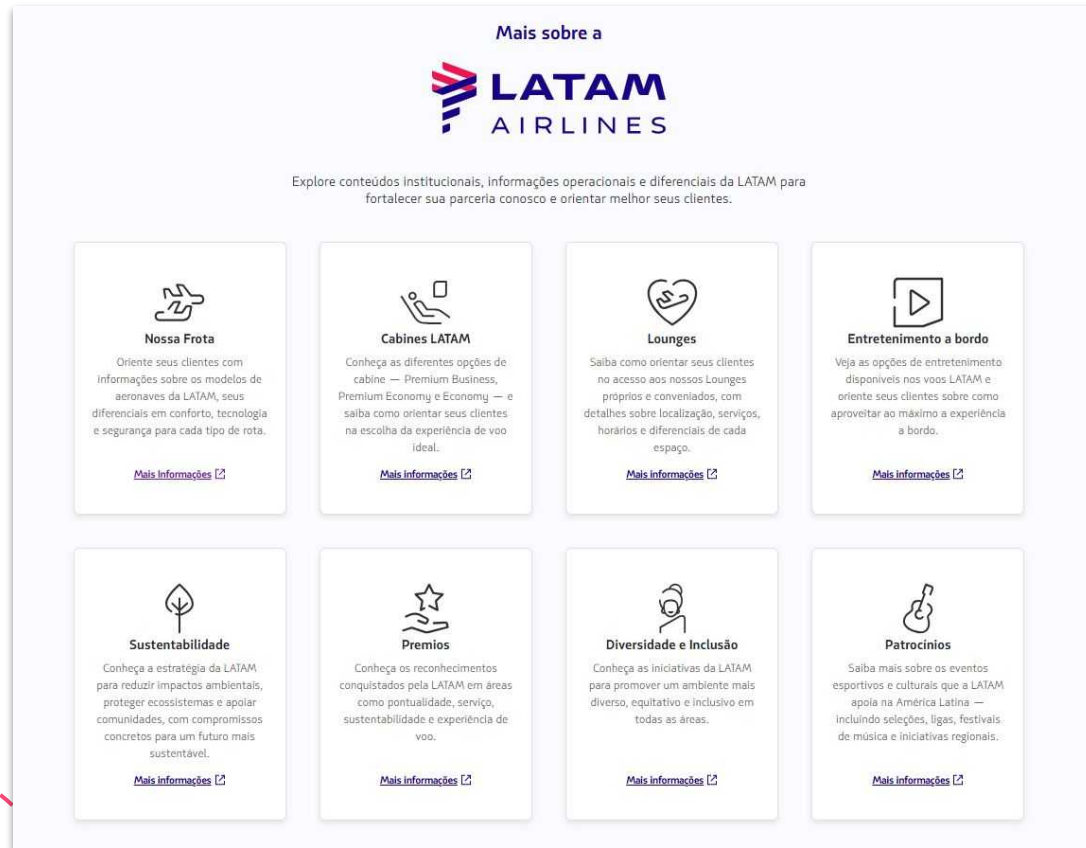


“Help Center” + Support Highliths
Provides direct access to the new section for Commercial Policies and Procedures.



Up to three featured cards will be displayed with the most viewed or high-interest content.

A new homepage:



More about LATAM

An institutional section with information about fleet, cabins, lounges, entertainment, and sustainability, including direct links to [latam.com](https://www.latam.com).

A new homepage:



Operational Data

A space to display key indicators of LATAM's operational efficiency and reliability, such as NPS or Global Sales Support service KPI's.

A new homepage:

Destaques para Sua Agência

Fique por dentro de funcionalidades e materiais relevantes para sua operação com a LATAM.



NDC by LATAM

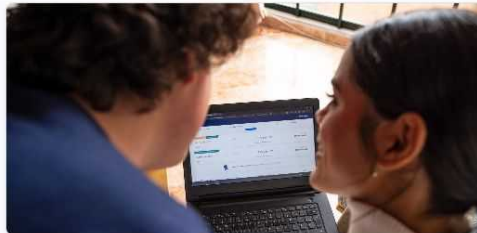
Acesse nossa home exclusiva e descubra tudo o que está disponível para a sua agência.

Mais informações

Documentos para Viajar

Consulte os requisitos atualizados de entrada e conexão para destinos nacionais e internacionais, e ajude seus clientes a viajarem sem imprevistos.

Mais informações



LATAM Trade (Portal Privado)

Empresas registradas têm acesso a ferramentas exclusivas de autogestão: correção de nome, solicitação de waivers, consulta de bilhetes, regras tarifárias e muito mais — tudo de forma simples, rápida e digital.

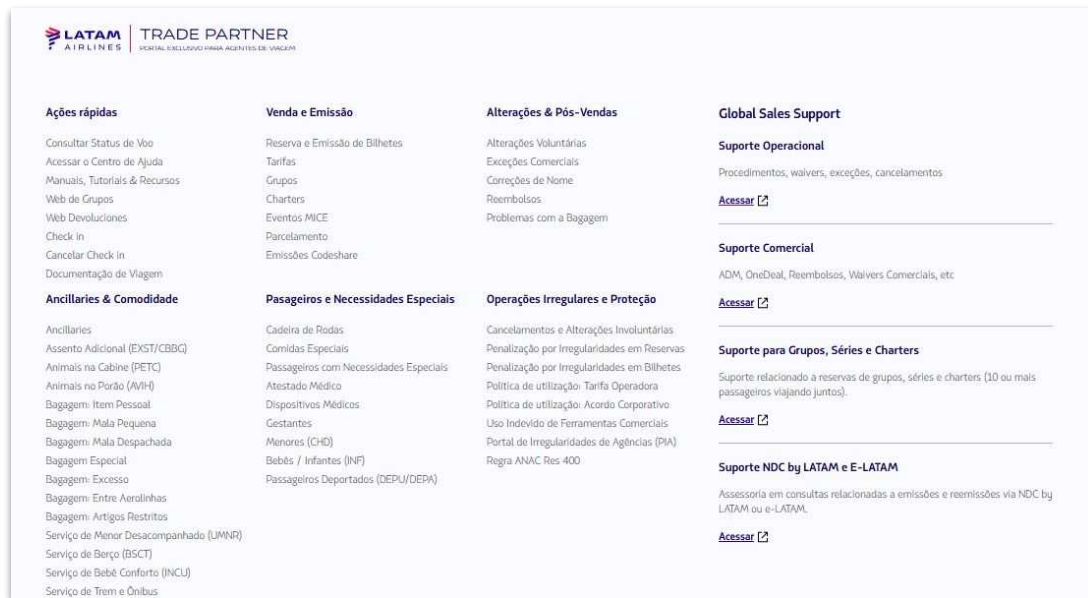
Acesse!



Highlights for Your Agency

A section where you can view relevant content based on current commercial or operational needs.

A new homepage:



Footer

Optimized according to best practices in SEO and usability.

Includes a full site map and direct access to support information: contact channels, service hours, and SLAs.

The New Home Page: A New Information Architecture



Content is organized based on your needs, making it easier to access relevant information at every stage.

New main categories:

- Sales and Ticketing
- Changes and Post-Sales
- Ancillaries and Comfort
- Passengers and Special Needs
- Irregular Operations and Protection

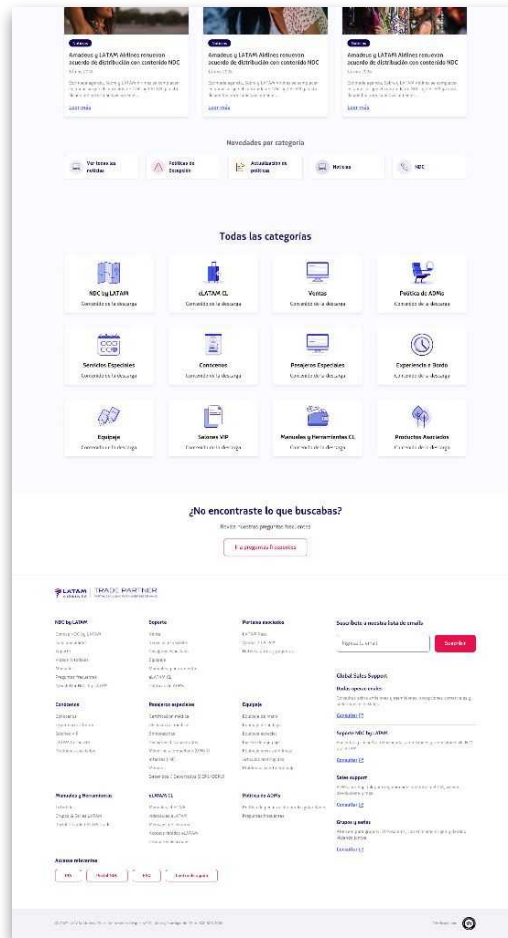
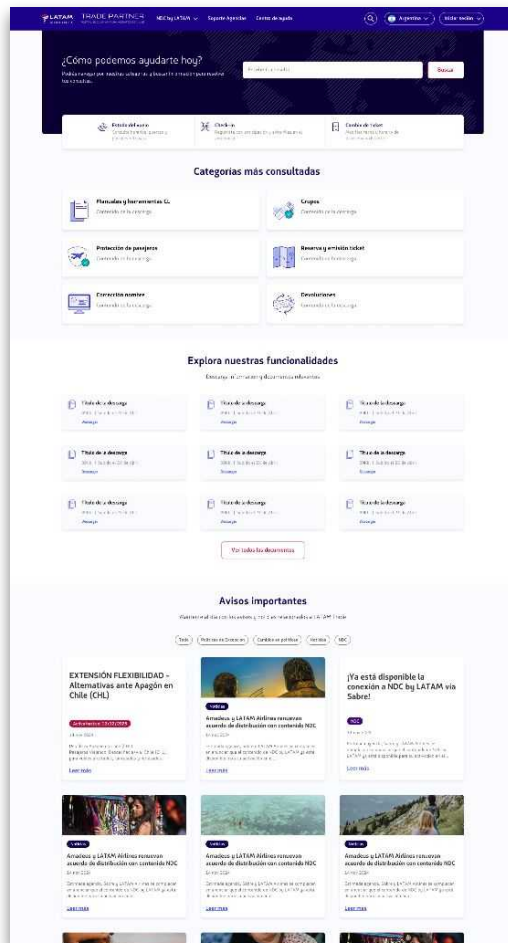
The New Home Page: A New Information Architecture



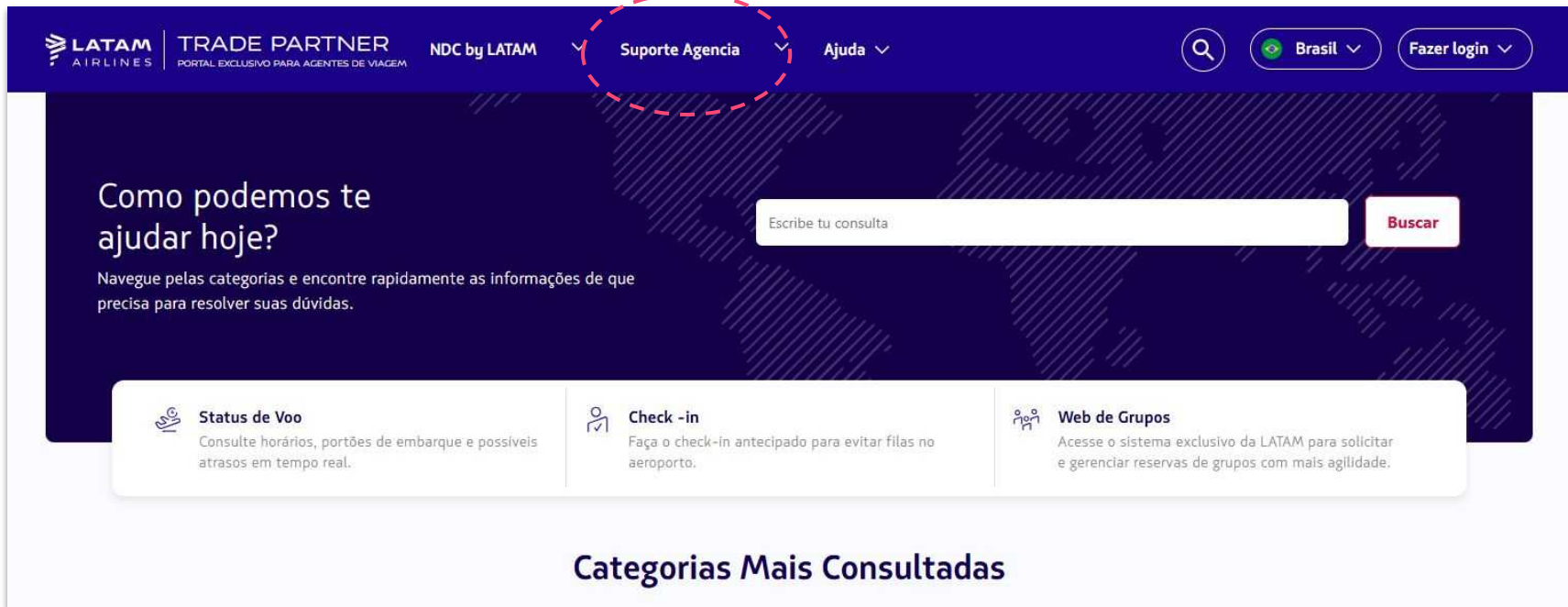
Other access points and information are organized into three additional sections under the Help category:

- Quick Actions
- More
- Updates

The New Help Center

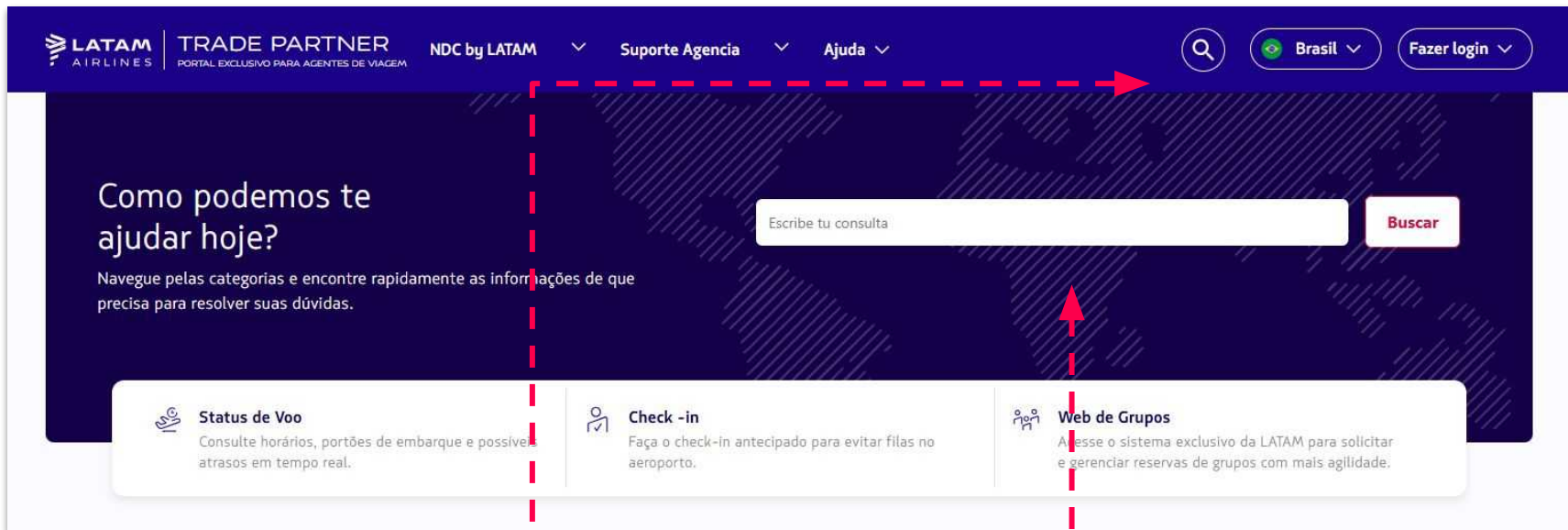


The New Help Center



Designed as a secondary landing page, it offers greater autonomy and efficiency. It can be accessed from the top menu (Agency Support / Help – Help Center) or through the featured section on the homepage.

The New Help Center: Search Tool



Optimized Search Tool
Available on any page of the portal
via the top menu.

It is also featured within the Help
Center for quick access.

Previous Search Tool

 **TRADE PARTNER**
PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM

NDC by LATAM

Suporte Agência -

Conheça-nos -

Nossos benefícios

 Brasil -

Log In AGV

Buscar em LATAM Trade...



 Resultados para reembolso

REEMBOLSO - Considerações sobre reembolso

https://latamtrade.com/pt_br/comunicados/Consideraciones_sobre_devoluciones_pg

Informamos aos nossos Agentes de Viagem que, com vigência imediata, serão aplicadas as seguintes considerações para reembolsos: 1. Resoluções IATA 024K e 017F 2. Reembolso por Duplicidade Exata entre bilhetes de vendas diretas e bilhetes de vendas indiretas 3. Exceção legal para Israel 1 Resoluções IATA 024K e 017F Considere que os reembolsos de bil...

CONTINGÊNCIA - Reembolsos LATAM estão ocorrendo normalmente

https://latamtrade.com/pt_br/comunicados/reembolsos_LATAM

Os reembolsos da LATAM estão ocorrendo normalmente para todos os tipos de emissão. Reforçamos que sempre verifique com seu executivo de contas qualquer informação recebida fora dos canais LATAM. Em caso de dúvidas, entre em contato com o seu atendimento.

REEMBOLSO - Atualização do procedimento exceção por duplicidade exata entre bilhetes

https://latamtrade.com/pt_br/comunicados/Actualizacion_en_devolucion_por_duplicidad_exacta_ptg

Informamos que, com vigência imediata, os países que cobram taxa administrativa pelo reembolso de bilhetes duplicados são atualizados: Países que cobram taxa administrativa pelo reembolso de bilhetes duplicados Argentina Bolívia Colômbia Chile Equador México Peru Uruguai O valor da taxa administrativa é mantido de acordo com o seguinte: Rota do Bil...

REEMBOLSOS - Processo de reembolso para bilhetes emitidos na Coreia do Sul

https://latamtrade.com/pt_br/comunicados/Proceso_devolucion_tickets_emitidos_Corea_del_Sur_ptg

Descrição Devido às disposições legais em vigor na Coreia do Sul, os bilhetes devem permitir a opção de reembolso de acordo com a antecedência com a qual é solicitado. Por isso, foi inserida a informação no regulamento de que os bilhetes originários da Coreia do Sul atendem as condições para estar de acordo com os regulamentos atuais. No entanto, o...

Alteração de valores na cobrança de remarcação de voo

https://latamtrade.com/pt_br/comunicados/alteracao_valores_taxa_remarcao

No dia 3 de julho houve uma mudança nos valores de cobrança de taxa de remarcação nas tarifas Light e Plus. Confira as alterações: Tarifa LIGHT 1. Passagens compradas à partir de

Feedback



New Search Tool

The screenshot shows the LATAM Trade Partner portal search results for the keyword 'reembolso'. The header includes the LATAM logo, 'TRADE PARTNER' branding, and navigation links for 'NDC by LATAM', 'Suporte Agência', and 'Ajuda'. A search bar shows the query 'reembolso' and filters for 'Brasil' and 'Fazer login'. The results section is titled 'Resultados de pesquisa para reembolso' and shows '62 Correspondências'. Below this, there are filter buttons: 'Tudo', 'Política ou procedimento', 'Recursos e Tutoriais', and 'Avisos Importantes'. The 'Ordenar por' dropdown is set to 'Novo'. The first result is under the category 'Política ou procedimento' and is titled 'Reembolsos'. Its summary mentions 'Política de reembolso LATAM para agências: vigência do bilhete, REF/NONREF, multas e no-show, taxas/impostos, ancillaries, fluxos por GDS, BSP Link, Web Devoluciones e NDC e uso de waiver em exceções comerciais/legais.' and is dated 'Publicado em 16 de setembro de 2025'. The second result is under 'Recursos e Tutoriais' and is titled 'Reembolso via Portal NDC by LATAM BR', with a sub-link 'Manual PDF' and dated 'Publicado em 29 de junho de 2025'. The third result is also under 'Recursos e Tutoriais' and is titled 'Como fazer um reembolso no Portal NDC', with a summary 'Este vídeo tem o objetivo de te ajudar a realizar o reembolso de uma ordem dentro do Portal NDC.' and dated 'Publicado em 28 de junho de 2025'. The fourth result is under 'Avisos importantes' and is titled 'CONTINGÊNCIA - Reembolsos LATAM estão ocorrendo normalmente', with a summary 'Os reembolsos da LATAM estão ocorrendo normalmente para todos os tipos de emissão. Reforçamos que sempre verifique com seu executivo de contas qualquer informação recebida fora dos canais LATAM. Em caso de dúvidas, entre em contato com o seu atendimento.' and dated 'Publicado em 8 de agosto de 2018'. A red dashed arrow points from the 'Política ou procedimento' filter button to the first result. Another red dashed arrow points from the 'Recursos e Tutoriais' filter button to the second and third results. A red dashed arrow points from the 'Avisos importantes' filter button to the fourth result. A red dashed arrow points from the 'Ordenar por' dropdown to the first result. A red dashed arrow points from the 'Reembolsos' title to the first result. A red dashed arrow points from the 'Manual PDF' link to the second result. A red dashed arrow points from the 'Como fazer um reembolso no Portal NDC' title to the third result. A red dashed arrow points from the 'CONTINGÊNCIA - Reembolsos LATAM estão ocorrendo normalmente' title to the fourth result.

Resultados de pesquisa para reembolso
62 Correspondências

[Tudo](#) [Política ou procedimento](#) [Recursos e Tutoriais](#) [Avisos Importantes](#)

Ordenar por: **Novo**

Política ou procedimento
Reembolsos
Política de reembolso LATAM para agências: vigência do bilhete, REF/NONREF, multas e no-show, taxas/impostos, ancillaries, fluxos por GDS, BSP Link, Web Devoluciones e NDC e uso de waiver em exceções comerciais/legais.
Publicado em 16 de setembro de 2025

Recursos e Tutoriais
Reembolso via Portal NDC by LATAM BR
Manual PDF
Publicado em 29 de junho de 2025

Recursos e Tutoriais
Como fazer um reembolso no Portal NDC
Este vídeo tem o objetivo de te ajudar a realizar o reembolso de uma ordem dentro do Portal NDC.
Publicado em 28 de junho de 2025

Avisos importantes
CONTINGÊNCIA - Reembolsos LATAM estão ocorrendo normalmente
Os reembolsos da LATAM estão ocorrendo normalmente para todos os tipos de emissão. Reforçamos que sempre verifique com seu executivo de contas qualquer informação recebida fora dos canais LATAM. Em caso de dúvidas, entre em contato com o seu atendimento.
Publicado em 8 de agosto de 2018

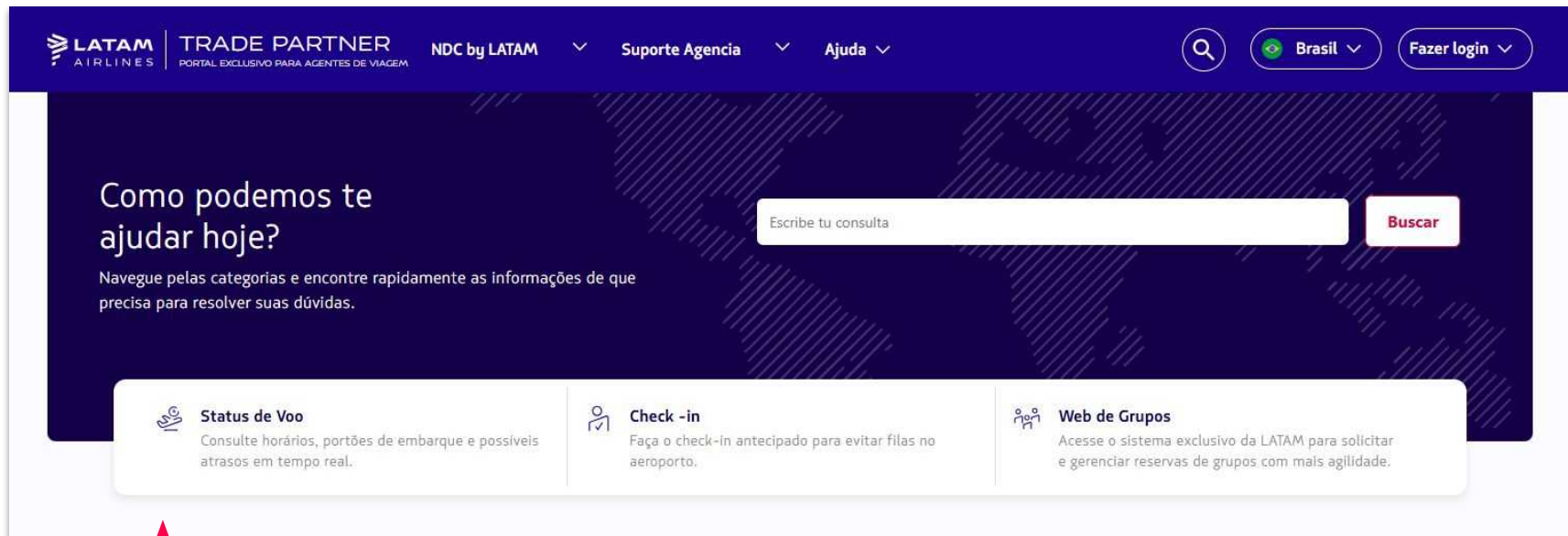
Allows filtering by topic or category.

You can sort results by date (newest / oldest) or alphabetically.

Each result displays:

- Content category
- Title
- Optimized summary of what the user will find on that page
- Highlighted publication date

Back to the Help Center: System Access



The screenshot shows the LATAM Trade Partner portal. The header is dark blue with the LATAM logo, 'TRADE PARTNER' text, and a subtitle 'PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM'. Navigation links include 'NDC by LATAM', 'Suporte Agencia', and 'Ajuda'. On the right, there are buttons for 'Brasil' and 'Fazer login'. The main content area has a dark blue background with a world map. It features a search bar with the placeholder 'Escribe tu consulta' and a 'Buscar' button. Below the search bar, there are three white cards with icons and text: 'Status de Voo' (flight status), 'Check -in' (check-in), and 'Web de Grupos' (group bookings). A red dashed arrow points from a text box at the bottom to the 'Status de Voo' card.

LATAM AIRLINES | **TRADE PARTNER**
PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM


NDC by LATAM | Suporte Agencia | Ajuda


Brasil | Fazer login


Como podemos te ajudar hoje?

Navegue pelas categorias e encontre rapidamente as informações de que precisa para resolver suas dúvidas.

Escribe tu consulta **Buscar**

**Status de Voo**
Consulte horários, portões de embarque e possíveis atrasos em tempo real.

**Check -in**
Faça o check-in antecipado para evitar filas no aeroporto.

**Web de Grupos**
Acesse o sistema exclusivo da LATAM para solicitar e gerenciar reservas de grupos com mais agilidade.

Quick access to external systems such as flight status, check-in, and group bookings.

The New Help Center: Resource and Tutorial Library

Manuais, videos tutoriais, webinars e mais...

Biblioteca de Recursos e Tutoriais

Materiais criados especialmente para apoiar o trabalho das agências de viagens.

**Como realizar un split en ordenes emitidas dentro del Portal NDC**

Aprende a hacer un split (división de PNR) en órdenes emitidas dentro del Portal NDC.

[Ver video](#)

**Como acceder al informa de ventas dentro del Portal NDC**

Aprende a acceder al Informe de ventas dentro del Portal NDC.

[Ver video](#)

**Como realizar una reemisión voluntaria con cambio de origen destino dentro del Portal NDC**

Aprende a hacer una reemisión voluntaria con cambio de origen y destino en el Portal NDC.

[Ver video](#)

**Como consultar el centro de notificaciones dentro del Portal NDC**

Aprende a consultar notificaciones de cambios, cancelaciones e irregularidades en órdenes.

[Ver video](#)

**Como realizar una emisión de ancillaries dentro del Portal NDC**

Aprende cómo emitir ancillaries postventa dentro del Portal NDC.

[Ver video](#)

**Cómo realizar a búsqueda y emisión de una orden dentro del Portal NDC**

Aprende cómo buscar y emitir una orden dentro del Portal NDC.

[Ver video](#)

**Instructivo para activación del proveedor GDS por parte de la agencia**

Manual PDF

[Acceder](#)

**Como acessar o relatório de vendas no Portal NDC**

Este video tem o objetivo de te ajudar a acessar o relatório de vendas dentro do Portal NDC.

[Assista ao Video](#)

**Como realizar una anulación/VOID dentro del Portal NDC**

Aprende cómo cancelar tickets (VOID) fácilmente dentro del Portal NDC.

[Ver video](#)

[Ver todos](#)

A centralized space that brings together manuals, tutorial videos, webinar recordings, and other support materials in one place.

By clicking “View All,” users will be directed to the central library.

The New Help Center: Resource and Tutorial Library

The screenshot shows the LATAM Trade Partner portal. The header includes the LATAM logo, 'TRADE PARTNER' branding, and navigation links for 'NDC by LATAM', 'Suporte Agência', and 'Ajuda'. A search bar and a 'Brasil' location selector are also present. The main content area is titled 'Biblioteca de Recursos e Tutoriais'. It features a descriptive paragraph about the resources available, followed by a row of filter buttons: 'Tudo', 'Tutorial video', 'Material promocional', 'Manual pdf', 'Webinar', and 'Outros'. Below this is another row of topic-based filters: 'Tudo', 'Web Devoluciones', 'e-LATAM', 'Web de Grupos', 'PIA', 'Procedimientos', 'Portal Privado LATAM Trade', and 'NDC by LATAM'. A red dashed arrow points from the 'NDC by LATAM' filter to the right. Below the filters, there are two featured tutorial cards, both marked 'Novo'. The first card is titled 'Como realizar un split en ordenes emitidas dentro del Portal NDC' and includes a 'Ver video' link. The second card is titled 'Como acceder al informa de ventas dentro del Portal NDC' and also includes a 'Ver video' link.

Includes filters so you can select the most relevant materials:

- **By type** (PDF, video, webinar, promotional material)
- **By topic** (NDC, Private Portal, Groups, e-LATAM, Refunds Web, Procedures, Others)


All support and reference materials available on LATAM Trade can now be accessed from a single page.

New Help Center: Updates Hub

Avisos importantes

Consulte avisos e notícias relacionados ao


[Tudo](#)[Políticas de Exceção](#)[Alterações de Políticas](#)[Notícias](#)[NDC](#)



NDC

Junio de 2025: ¡Presentamos lo último de NDC by LATAM!


[Ler mais](#)



NDC

Abril de 2025: ¡Lo último de NDC by LATAM!

[Ler mais](#)



NDC

Travelport y Grupo LATAM renuevan su acuerdo de distribución para incluir conten...

[Ler mais](#)

Procedimento Residual Value: Remissão com Troco

Noticias

Desde 30 de julho de 2018, não é mais permitido a emissão do Residual Value (Remissão com Troco) através de EMD, MCO e/ou vMC...

[Ler mais](#)

Fila Automática de Descontos

Noticias

Agora é possível solicitar desconto misturando cabines Economy com Premium Business e Premium Economy, basta inserir no campo...

[Ler mais](#)


CODESHARE - Encerramento do codeshare entre LATAM e South African na rota rota G...


Noticias


Informamos a nossos agentes de viagens que o codeshare na rota entre Guarulhos (GRU) e Joanesburgo (JNB) somente estará dispo...


[Ler mais](#)

Consultar avisos por categoria

**Políticas de Exceção**

**Alterações de Políticas**

**Noticias**

**NDC by LATAM**

Important Notices

The same updates component featured on the homepage is also accessible from the Help Center.

As with the homepage, filters can be applied, or you can go directly to the full list of posts within each category.

Updates Hub > Exception Policy

Current

Políticas de Exceção - IROPS

Historia	
0	Outubro 2025
3	Setembro 2025
3	Agosto 2025
7	Julho 2025
5	Junho 2025
3	Maio 2025
2	Abril 2025
0	Março 2025
4	Fevereiro 2025

30/09/2025

FLEXIBILIDADE - Alternativas para o Fechamento da pista do Aeroporto Santos Dumont (SDU)

EXCEÇÕES COMERCIAIS LATAM	
Devido a:	Fechamento da pista do Aeroporto Santos Dumont (SDU)
Passageiros viajando:	De/para/via: Santos Dumont (SDU)
Data de voo original:	30 de setembro de 2025
Poderão optar a UMA das seguintes opções SEM MULTA de acordo com:	
Alteração data/voo/rerouting:	SEM MULTA, sujeito a disponibilidade da mesma cabine (sem diferença de tarifa) até 15 da data original do voo
Alteração de origem/destino:	Sem multa, sujeito às diferenças de tarifas e vigência da passagem. Exceto para mudanças a um aeroporto próximo (dentro de uma área de 500 Kms do aeroporto original) que se aplicam sem penalidade e sem diferença de tarifa na mesma cabine.
Em Endosso inserir:	SDU30SEP25
OSI na reserva:	INVOL CHG DUE TO: SDU30SEP25
Passageiro que NÃO deseja alteração poderá solicitar a devolução de acordo com:	
Reembolso	Sem multa. Aplica-se para todos os cupons SEM USO do TKT e EMD, até 15 da data original do voo.
Lembre-se de que os passageiros afetados por cancelamentos ou remarcações estão sujeitos a uma política de alteração involuntária.	

Importante:

New

Fechamento do Aeroporto Santos Dumont (SDU)

Publicado em 7 de outubro de 2025

1 Exceção Comercial LATAM

Devido a:	Fechamento da pista do Aeroporto Santos Dumont (SDU)
Passageiros viajando:	De/para/via: Santos Dumont (SDU)
Data de voo original:	30 de setembro de 2025

Opções para clientes com voos não afetados (não houve cancelamento ou reprogramação dos voos originais):

Alteração data/voo/rerouting:	SEM MULTA, sujeito a disponibilidade da mesma cabine (sem diferença de tarifa) até 15 da data original do voo
Alteração de origem/destino:	Sem multa, sujeito às diferenças de tarifas e vigência da passagem. Exceto para mudanças a um aeroporto próximo (dentro de uma área de 500 Kms do aeroporto original) que se aplicam sem penalidade e sem diferença de tarifa na mesma cabine.
Passageiro que NÃO deseja alteração poderá solicitar a devolução:	Sem multa. Aplica-se para todos os cupons SEM USO do TKT e EMD, até 15 da data original do voo

Em Endosso inserir:	SDU30SEP25
OSI na reserva:	INVOL CHG DUE TO: SDU30SEP25



Lembre-se de que os passageiros afetados por cancelamentos ou remarcações estão sujeitos a nossa política de alteração involuntária/proteção de passageiros, que permite alterações e reembolsos sem custos em alguns cenários.

- * Aplica-se alteração de data/voo/rerouting mantendo mesmo origem/destino. Exemplo: GRU - SCL modifica por GRU - LIM - SCL
- **Alteração de origem/destino implica em voar desde ou até uma cidade diferente da indicada no cupom de voo original. Exemplo: GRU - SCL modifica por GRU - LIM
- Os ancillaries associados ao bilhete estão sujeitos a mudanças e/ou devolução segundo a ação tomada com o bilhete.
- Proteção sujeita a cabine em voos LATAM implica em: O agente de viagens deve fazer a reserva na classe original

Contingências ativas

07/10/2025 Fechamento do Aeroporto Santos Dumont (SDU)

Contingências vencidas

08/08/2018 CONTINGÊNCIA - Reembolsos LATAM estão ocorrendo normalmente

01/08/2018 CONTINGÊNCIA - Exceções comerciais por colisão de dois trens em Machu Picchu, Peru

24/07/2018 CONTINGÊNCIA - Cancelamento voo entre São Paulo (GRU) e Paris (CDG)

24/07/2018 CONTINGÊNCIA - Atualização Vi das Exceções Comerciais devido Greve dos Caminhoneiros no Brasil

21/07/2018 CONTINGÊNCIA - Falha em radar de São Paulo impacta voos

06/07/2018 Cancelamentos em voos domésticos no Brasil devido a meteorologia adversa

06/07/2018 Cancelamento dos voos entre São Paulo (GRU) e Madri (MAD) nos dias 6, 7 e 8 de Julho

22/06/2018 CONTINGÊNCIA - Possível greve Geral na Argentina

13/06/2018 CONTINGÊNCIA - Greve Geral na Argentina

New Help Center: Policies and Procedures

Políticas e Procedimentos



Assento Adicional LATAM (EXST/CBBG)

Assento Adicional LATAM (EXST/CBBG): orientações para solicitar, emitir e cobrar assentos extras por comodidade, obesidade, necessidades médicas ou transporte de bagagem frágil, com detalhes de SSR, tarifas, dimensões e restrições para cada cabine.



Bagagem: Excesso

Esta seção apresenta as regras para o transporte de bagagens que excedem o peso, tamanho ou quantidade permitidos em voos LATAM. Aqui estão as definições de peça adicional, excesso de peso e sobredimensão, bem como as orientações para cobrança e exceções aplicáveis. Para informações completas sobre tarifas e valores por rota, consulte LATAM.com



Ancillaries

Ancillaries LATAM: políticas de bagagem, assentos e serviços adicionais, com valores, limites, prazos, emissão via EMO-A, regras de alteração/devolução e disponibilidade em NDC. Use este guia para vender corretamente, evitar ADMs e orientar o passageiro conforme a rota e a tarifa.



Bagagem: Item Pessoal

Esta seção apresenta as regras de transporte para o item pessoal (bolsa ou mochila) em voos LATAM, incluindo medidas, peso e restrições aplicáveis. Para mais informações, acesse o site LATAM.com



Serviço de Trem e Ônibus

Serviços de Ônibus e Trem LATAM: entenda como funcionam os serviços terrestres e ferroviários integrados ao bilhete aéreo, disponíveis em rotas específicas nos EUA, Brasil, Alemanha e Itália, e saiba como reservar, alterar e informar o passageiro sobre as condições de uso.



Bagagem: Mala Despachada

Esta seção apresenta as regras de transporte para a bagagem despachada em voos LATAM, incluindo dimensões, peso e restrições aplicáveis. O volume deve cumprir as condições operacionais e pode estar sujeito a cobranças adicionais, conforme a tarifa adquirida e o destino. Para informações completas, consulte LATAM.com



Bagagem: Mala Pequena

Esta seção apresenta as regras de transporte para a bagagem pequena em voos LATAM, incluindo dimensões, peso e restrições aplicáveis. O volume deve se ajustar às condições operacionais e pode ser sujeito a despacho no embarque, se necessário. Para mais informações, acesse o site LATAM.com



Bagagem: Entre Aerolíneas

Esta seção apresenta as regras de bagagem para viagens interline, ou seja, itinerários que combinam voos LATAM com outras companhias aéreas. A quantidade de bagagem permitida é definida pela Companhia Aérea Principal (Most Significant Carrier – MSC), conforme as áreas geográficas estabelecidas pela IATA. Para informações detalhadas, consulte LATAM.com



Animais no Porão (AVIH)

O serviço Animals no Porão (AVIH)



Bagagem Especial

Esta seção apresenta as regras para



Bagagem: Artigos Restritos

De forma preventiva e para a



Animais na Cabine (PETC)

A LATAM oferece o serviço PETC –

At the bottom of the Help Center, you will find all our policies and procedures.

Each one includes a box with an illustration and a brief explanation of what the policy contains.

Policies and Procedures

Many contents that previously redirected to latam.com are now available directly within LATAMTrade.com, with full explanations and visual resources such as tables and images.

Example: **Baggage**

Current


[Home](#) > [Suporte Agencia](#) > [Bagagem de cabine](#)

Bagagem de cabine

Generalidades

Agentes de viagens podem encontrar informações sobre bagagem de cabine (Bolsa ou mochila e mala pequena) [aqui](#)

New



TRADE PARTNER

PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM

NDC by LATAM

Suporte Agencia

Ajuda


Q

Brasil

Fazer login

[Home](#) > [Suporte Agencia](#) > [Bagagem: Item Pessoal](#)

Bagagem: Item Pessoal

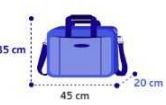
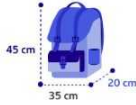
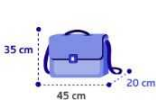


Esta seção apresenta as regras de transporte para o item pessoal (bolsa ou mochila) em voos LATAM, incluindo medidas, peso e restrições aplicáveis. Para mais informações, acesse o site [LATAM.com](#)

Bolsa ou mochila (Incluído gratuitamente em todas as tarifas)

Como nos exemplo abaixo, as medidas máximas da bolsa ou mochila devem ser:

Altura: 45 cm x Comprimento: 35 cm x Largura: 20 cm, incluindo os bolsos, as rodas, a alça, etc. (17,8 x 13,8 x 7,9 in).



O peso máximo do item pessoal é de 10 kg (22 lb) e cada vez que cliente voar conosco, poderá levar 1 item pessoal para guardar abaixo do assento da frente. Este artigo pode ser, por exemplo:

- Uma mochila
- Uma bolsa
- Uma bolsa para notebook ou para bebê

Objetos que podem ser levados na cabine

Imprimir

LATAM

AIRLINES

TRADE PARTNER

MAPA GLOSSÁRIO PARA AGENTES DE VIAGENS

NDC by LATAM

▼

Suporte Agência

▼

Ajuda

▼

🔍

Brasil

▼

Fazer login

▼

Home


>

Suporte Agência

>

Bagagem: Mala Pequena

Bagagem: Mala Pequena




Esta seção apresenta as regras de transporte para a **bagagem pequena** em voos LATAM, incluindo **dimensões, peso e restrições aplicáveis**. O volume deve se ajustar às condições operacionais e pode ser **sujeito a despacho no embarque**, se necessário. Para mais informações, acesse o site [LATAM.com](#)


↕

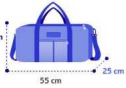
Mala pequena (Inclui gratuitamente apenas em algumas tarifas)

Como nos exemplo abaixo, as medidas máximas da mala pequena são:

Altura: 55 cm x Comprimento: 35 cm x Largura: 25 cm, incluindo bolsos, rodas, alça, etc. (21,7 x 13,8 x 9,8 in).







- O peso máximo da mala pequena é de 12 kg (26 lb) se você viajar na cabine Economy, e 16 kg (35 lb) se viajar na cabine Premium Economy ou Premium Business.
- Se a tarifa permitir, o cliente poderá levar 1 mala pequena (sujeito a despacho no embarque), contanto que cumpra com o peso e medidas máximas indicadas nesta página.

LATAM

AIRLINES

TRADE PARTNER

MAPA GLOSSÁRIO PARA AGENTES DE VIAGENS

NDC by LATAM

▼

Suporte Agência

▼

Ajuda

▼

🔍

Brasil

▼

Fazer login

▼

Home


>

Suporte Agência

>

Alterações Voluntárias

Alterações Voluntárias



Este capítulo reúne as políticas e procedimentos aplicáveis às **alterações voluntárias de bilhetes LATAM**, solicitadas diretamente pelo passageiro. Aqui você encontra informações sobre **regras tarifárias, tipos de reembolso, penalidades e processos de cobrança**, reunidas em um formato claro e prático para apoiar o trabalho das agências.

↕

Definição

Quando o passageiro decide ajustar seus planos de viagem, é possível realizar uma alteração voluntária no bilhete. Isso inclui **mudanças de voo, data, rota, cabine ou companhia aérea operadora**, além da opção de **trocar por uma nova passagem** (exceto bilhetes LATAM Pass).

Procurando informações sobre alterações ou cancelamentos involuntários?

Consulte nossa política de proteção a passageiros, com orientações para apoiar seus clientes em situações de contingência.

Aqui

↕

Antes de Processar uma Alteração Voluntária

↕

Alterações Voluntárias Feitas Diretamente pela LATAM

↕

Tipo de Desistência

LATAM

AIRLINES

TRADE PARTNER

MAPA GLOSSÁRIO PARA AGENTES DE VIAGENS

NDC by LATAM

▼

Suporte Agência

▼

Ajuda

▼

🔍

Brasil

▼

Fazer login

▼

Home


>

Suporte Agência

>

Animais na Cabine (PETC)

Animais na Cabine (PETC)



A LATAM oferece o serviço **PETC – Animais na Cabine**, para que passageiros possam viajar com seus **animais de estimação de pequeno porte** com conforto e segurança. Veja as **condições de transporte, dimensões do kennel, rotas permitidas e forma de solicitação**, além das **orientações para emissão e cobrança** do serviço.

↕

Definição

↕

Considerações gerais

↕

Solicitação

↕

Considerações sobre o Kennel

- Somente pode viajar 1 animal de estimação por kennel.
- Peso máximo do kennel e do animal de estimação juntos: O peso não se aplica, é suficiente **que animal entre no kennel e que este cumpra com as medidas exigidas**. (Da mesma forma, o SSR com estas informações deve ser preenchido).
- Deve ter uma ventilação adequada, base impermeável absorvente e contar com um trinco para que o animal de estimação não escape durante o voo.
- O kennel **NÃO** pode ter rodas.
- É recomendável que o kennel tenha porta metálica e trava de segurança dupla.
- O animal de estimação deve ter espaço suficiente para ir de pé, poder se mover e girar sem problemas.
- Os animais de estimação devem ficar dentro de seu kennel durante todo o voo (sua cabeça não pode sair do kennel).
- O recipiente pode ser rígido ou macio, de acordo com os detalhes a seguir.

Kennel Macio

Medidas máximas em cms.

LATAM

AIRLINES

TRADE PARTNER

MAPA GLOSSÁRIO PARA AGENTES DE VIAGENS

NDC by LATAM

▼

Suporte Agência

▼

Ajuda

▼

🔍

Brasil

▼

Fazer login

▼

Home


>

Suporte Agência

>

Exceções Comerciais

Exceções Comerciais



As exceções comerciais reúnem os casos em que a LATAM autoriza ajustes fora das regras tarifárias padrão como: **imprevistos médicos ou de documentação, Flex 24h, uso não consecutivo de cupons, mudanças e reembolsos especiais, alterações de cabine e isenções de taxas** previstas por legislação local. Aqui você encontra um resumo das condições, prazos e processos para aplicação correta dessas exceções.

↕

Definição

Correspondem a exceções **concedidas** aos clientes de forma reativa quando, devido a imprevistos ou casos fortuitos, são obrigados a alterar seus planos de viagem, permitindo isentar a multa ou a diferença tarifária, ou autorizar uma mudança ou reembolso em uma tarifa que normalmente não permite.

↕

Considerações Gerais

- São **concedidas** a passageiros afetados por uma situação que impacta um familiar direto e que os impede de viajar. Consideram-se familiares diretos:
 - Cônjuge, avós, filhos, netos, pais, cunhada(o), irmã(o), sogros, nora, genro e companheiro(a) civil (com Acordo de União Civil vigente; aplica em países que reconheçam união civil e mediante comprovação documental).
 - Tios, sobrinhos e enteados(as) são incluídos como familiares diretos para fins de EXCEÇÕES GRAVES.
- A solicitação de exceções é válida dentro da validade do bilhete e sempre que atenda às condições específicas de cada tipo de exceção.
- Aplica-se a reservas de grupo, que devem ser gerenciadas diretamente pelo emissor do grupo.
- Para adiamento/adiamento dentro do mesmo dia de calendário, ver capítulo Ancillaries.
- Nos casos em que a criação de um waiver for aplicável, o Agente de Viagens deverá Contatar o Executivo de Atendimento a Agências para solicitar a criação e a inclusão do respectivo waiver.
- Processar a remissão do bilhete imediatamente.
- Todos os waivers criados devem ser solicitados e utilizados no mesmo dia, até 23h59.
- Exemplo: um waiver criado em 01/jan/2024 deve ser utilizado até 23h59 de 01/jan/2024. **NÃO** deve ser utilizado no dia seguinte.

Footer



Ações rápidas

Consultar Status de Voo
Acessar o Centro de Ajuda
Manuais, Tutoriais & Recursos
Web de Grupos
Web Devoluções
Check in
Cancelar Check in
Documentação de Viagem

Ancillaries & Comodidade

Ancillaries
Assento Adicional (EXST/CBBG)
Animais no Cabine (PETC)
Animais no Porão (AVIH)
Bagagem: Item Pessoal
Bagagem: Mala Pequena
Bagagem: Mala Despachada
Bagagem Especial
Bagagem: Excesso
Bagagem: Entre Aerolíneas
Bagagem: Artigos Restritos
Serviço de Menor Desacompanhado (UMNR)
Serviço de Berço (BSCT)
Serviço de Bebê Conforto (INCL)
Serviço de Trem e Ônibus

Venda e Emissão

Reserva e Emissão de Bilhetes
Tarifas
Grupos
Charters
Eventos MICE
Parcelamento
Emissões Codeshare

Passeiros e Necessidades Especiais

Cadeira de Rodas
Comidas Especiais
Passageiros com Necessidades Especiais
Atestado Médico
Dispositivos Médicos
Gestantes
Menores (CHD)
Bebês / Infantes (INF)
Passageiros Deportados (DEPU/DEPA)

Alterações & Pós-Vendas

Alterações Voluntárias
Exceções Comerciais
Correções de Nome
Reembolsos
Problemas com a Bagagem

Operações Irregulares e Proteção

Cancelamentos e Alterações Involuntárias
Penalização por Irregularidades em Reservas
Penalização por Irregularidades em Bilhetes
Política de utilização: Tarifa Operadora
Política de utilização: Acordo Corporativo
Uso Indevido de Ferramentas Comerciais
Portal de Irregularidades de Agências (PIA)
Regra ANAC Res 400

Global Sales Support

Suporte Operacional

Procedimentos, waivers, exceções, cancelamentos

[Acessar](#)

Suporte Comercial

ADM, OneDeal, Reembolsos, Waivers Comerciais, etc

[Acessar](#)

Suporte para Grupos, Séries e Charters

Suporte relacionado a reservas de grupos, séries e charters (10 ou mais passageiros viajando juntos).

[Acessar](#)

Suporte NDC by LATAM e E-LATAM

Assessoria em consultas relacionadas a emissões e reembolsos via NDC by LATAM ou e-LATAM.

[Acessar](#)



In addition to the full site map, it includes the **Global Sales Support service areas.**

Contact Information: Current Model

Estado de Vuelo | Check-in | Consulta Cambio Ticket | Anulación de Check-in | Grupos | Corrección de Nombre

Políticas de Excepción - IROPS

Políticas

Noticias Global Sales Support

NDC by LATAM

Contenido de interés

Canoe | Portal | FAQ | Tutoriales | Soporte

PIA | T&C | ATA E350 | Contacto

Canoe NDC by LATAM | Acceso al Portal NDC equi | Preguntas frecuentes | Aprende a usar la herramienta | Soporte NDC by LATAM

URL: <https://www.latamtrade.com/content/dam/latam-portal-agencia/home-8/-/GUÍA-GSS--SCL-/JUN24.pdf>

SUDAMÉRICA

GLOBAL SALES SUPPORT Guía de soporte

RESUMEN

- 03. Acerca de Nosotros
- 04. Conoce NDC by LATAM
- Soporte Agencias de Viaje Sudamérica
- 06. Dudas Operacionales
- 07. Soporte NDC by LATAM
- 08. Sales Support
- 09. Grupos y Series
- Soporte LATAM Corporate Sudamérica
- 10. Soporte de Ventas
- 11. Grupos y Charters
- 12. Administración

DUDAS OPERACIONALES - AGENCIAS

DETALLES DEL SERVICIO

- Asesoramiento para remisiones, consultas de tarifas y remisiones.
- Asesoramiento de EAD para asientos y maletas.
- Consultas de condiciones tarifarias.
- Soporte a remisiones voluntarias e involuntarias.
- Consultas sobre procedimientos comerciales.
- Cambios de emergencia en nombres de grupos dentro de la ventana operacional.
- Protecciones de grupos ante afectaciones por cambio de titulario.
- Solicitudes de servicios especiales tales como: Menor no acompañado (UNMR), Mascota en cabina (PETC) o bodega (AWH), Comidas especiales, entre otros.

CANALES DE ATENCIÓN Y LLA

E-mail

Tiempo promedio de Respuesta: 20 segundos
1º Respuesta BVI: 3 minutos
Resolución: 24h

Teléfono

Tiempo promedio de Respuesta: 20 segundos
Resolución: 24h

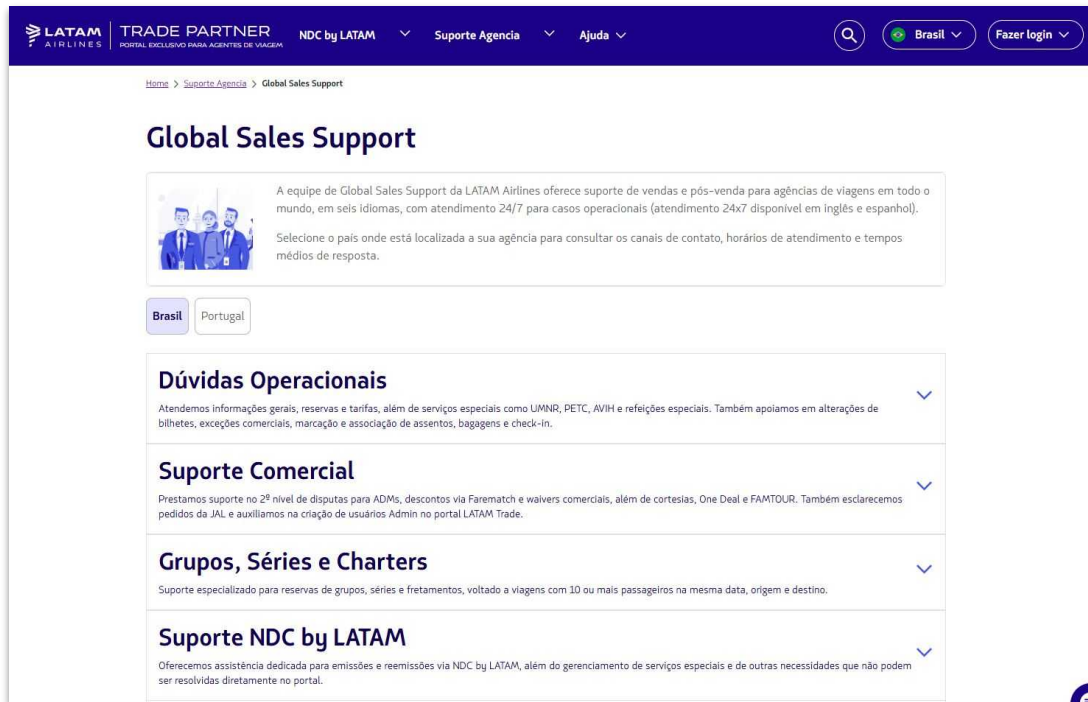
Chat

Tiempo promedio de Respuesta: 3 minutos
Resolución: 24h

Disponibilidad en: <https://www.latam.com> y <https://www.latam.com>

PAÍS	CIUDAD	TELÉFONO	E-MAIL
ARG	BUE	(011) 5411-5786	agenciaargentina@latam.com
COL	BUE	01 8000 840 081	agenciacolombiana@latam.com
PER	LIM	51 1138251	agenciaperu@latam.com
ECU	QTO	0024 526 727	agenciaecuador@latam.com
ARG	BUE	0810 345 5242	agenciaargentina@latam.com
COL	BUE	005 526 1000	agenciacolombiana@latam.com
PER	LIM	021 459 0 555	agenciaperu@latam.com
URY	MON	2624195	agenciauruguay@latam.com

Contact Information: New Model



The screenshot displays the LATAM Airlines Trade Partner portal. The header includes the LATAM logo, 'TRADE PARTNER' title, and navigation links for 'NDC by LATAM', 'Suporte Agência', and 'Ajuda'. A search icon and a language selector set to 'Brasil' are also present. The main content area is titled 'Global Sales Support' and features a description of the support team, a language selector with 'Brasil' and 'Portugal' options, and four expandable sections: 'Dúvidas Operacionais', 'Suporte Comercial', 'Grupos, Séries e Charters', and 'Suporte NDC by LATAM'. Each section provides a brief overview of the support services offered.

Global Sales Support

A equipe de Global Sales Support da LATAM Airlines oferece suporte de vendas e pós-venda para agências de viagens em todo o mundo, em seis idiomas, com atendimento 24/7 para casos operacionais (atendimento 24x7 disponível em inglês e espanhol).

Selecione o país onde está localizada a sua agência para consultar os canais de contato, horários de atendimento e tempos médios de resposta.

Brasil Portugal

Dúvidas Operacionais

Atendemos informações gerais, reservas e tarifas, além de serviços especiais como UMNIR, PETC, AVIH e refeições especiais. Também apoiamos em alterações de bilhetes, exceções comerciais, marcação e associação de assentos, bagagens e check-in.

Suporte Comercial

Prestamos suporte no 2º nível de disputas para ADMs, descontos via Farematch e waivers comerciais, além de cortesias, One Deal e FAMTOUR. Também esclarecemos pedidos da JAL e auxiliamos na criação de usuários Admin no portal LATAM Trade.

Grupos, Séries e Charters

Suporte especializado para reservas de grupos, séries e fretamentos, voltado a viagens com 10 ou mais passageiros na mesma data, origem e destino.

Suporte NDC by LATAM

Oferecemos assistência dedicada para emissões e reemissões via NDC by LATAM, além do gerenciamento de serviços especiais e de outras necessidades que não podem ser resolvidas diretamente no portal.

Based on the language selected for navigation, users can choose their country, and the contact information will automatically display according to the available support cell.

Contact Information: New Model

Global Sales Support



A equipe de Global Sales Support da LATAM Airlines oferece suporte de vendas e pós-venda para agências de viagens em todo o mundo, em seis idiomas, com atendimento 24/7 para casos operacionais (atendimento 24x7 disponível em inglês e espanhol).

Selecione o país onde está localizada a sua agência para consultar os canais de contato, horários de atendimento e tempos médios de resposta.

Brasil

Portugal

Dúvidas Operacionais

Atendemos informações gerais, reservas e tarifas, além de serviços especiais como UMNr, PETC, AVIH e refeições especiais. Também apoiamos em alterações de bilhetes, exceções comerciais, marcação e associação de assentos, bagagens e check-in.

Canais, Horários de Atendimento e Tempo de Resposta:



Chat

Disponível aqui no LATAM Trade

De segunda à sexta-feira das 09:00 às 19:00 e aos sábados das 09:00 às 14:00.

SLA: 3 minutos



E-mail

informacoes.agencias@latam.com

De segunda à sexta-feira das 09:00 às 19:00 e aos sábados das 09:00 às 14:00.

SLA: 1ª Resposta em 8H | Resolução em 48H



Telefone

0300 771 0110

De segunda à sexta-feira das 09:00 às 19:00 e aos sábados das 09:00 às 14:00.

SLA: 20 segundos

Global Sales Support



A equipe de Global Sales Support da LATAM Airlines oferece suporte de vendas e pós-venda para agências de viagens em todo o mundo, em seis idiomas, com atendimento 24/7 para casos operacionais (atendimento 24x7 disponível em inglês e espanhol).

Selecione o país onde está localizada a sua agência para consultar os canais de contato, horários de atendimento e tempos médios de resposta.

Brasil

Portugal

Dúvidas Operacionais

Atendemos informações gerais, reservas e tarifas, além de serviços especiais como UMNr, PETC, AVIH e refeições especiais. Também apoiamos em alterações de bilhetes, exceções comerciais, marcação e associação de assentos, bagagens e check-in.

Suporte Comercial

Atendimento para contestações de Debit Memos, solicitação de waivers pré-venda, liberação e emissão de cortesias, ADs, Cartas Prêmio e Famtours, além de suporte na criação de usuários no portal privado, no processo One Deal e em devoluções.

Grupos, Séries e Charters

Suporte especializado para reservas de grupos, séries e fretamentos, voltado a viagens com 10 ou mais passageiros na mesma data, origem e destino.

Suporte NDC by LATAM

Oferecemos assistência dedicada para emissões e reemissões via NDC by LATAM, além do gerenciamento de serviços especiais e de outras necessidades que não podem ser resolvidas diretamente no portal.

Imprimir

Atributo	Brands Cabine Economy				Brands cabines Premium	
	Basic	Light	Standard	Full	Premium Economy	Premium Business
Bolsa/ mochila pequena	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Bagagem de Mão	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Bagagem Despachada	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
Seleção de Assentos comum	Não	Não	Não	Sim	N/A	N/A
Assento LATAM +	Não	Não	Não	Não	Assento em cabine Premium	Assento em cabine Premium
Alterações	Ver "Atributos de Alterações e Reembolso por brand"					
Reembolso						

Branded Fares and Their Attributes



Inclui / Permite



Disponível para Compra



Não inclui / Não permite



Não se aplica

Atributos em Voos Domésticos no Brasil

Nas rotas **Domésticas no Brasil**, nossos clientes podem encontrar assentos nas Cabines **Economy** e **Premium Economy**, nos brands relacionados abaixo.

Use o comparador para visualizar de forma rápida os benefícios que cada família tarifária inclui - utilize o filtro para comparar por família tarifária (brand) ou por atributo específico.

Inclui / Permite



Disponível para Compra



Não inclui / Não permite



Não se aplica

Filtrar por

Tarifas



Atributos em Voos Domésticos no Brasil

Atributos em Voos Domésticos (Exceto Brasil)

Cabine Economy

Bagagem

Detalhe:

Basic

Light

Standard

Full

Bagagem despachada



Mala pequena



Bolsa ou mochila



Assentos

We have gathered all fare attribute information by profile in this section.

Each route type has its own dedicated page:

- Fares on domestic flights within Brazil
- Fares on domestic flights (excluding Brazil)
- Fares on regional flights
- Fares on international long-haul flights

Each chart represents a cabin type and includes a comparison matrix showing the fare profiles and their respective attributes.

Branded Fares and Their Attributes



Inclui / Permite



Disponível para Compra



Não inclui / Não permite



Não se aplica



Filtrar por:



Agregador

Procurar

☐ Basic

☐ Full

☐ Light

☐ Standard

Funcionalidade

Procurar

☐ Alterações

☐ Assentos

☐ Bagagem

☐ Como identificar

☐ Milhas e Upgrade

☐ Reembolso

Filtro

Limpar

You can also use the filter to select and compare specific brands and their respective attributes.

Branded Fares and Their Attributes



Inclui / Permite



Disponível para Compra



Não inclui / Não permite



Não se aplica



Filtrar por:



Agregador

Procurar

☒ Basic

☐ Full

☒ Light

☐ Standard

Funcionalidad

Procurar

☒ Alteracoes

☐ Assentos

☐ Bagagem

☐ Como identificar

☐ Milhas e Upgrade

☐ Reembolso

Filtro

Limpar

Cabine Economy

Detalhe:

Basic

Light

Assentos

Selecao de assentos (comum)



Assento LATAM+



Cabine Premium Economy

Detalhe:

Basic

Light

Assentos

Selecao de assentos (comum)



Assento LATAM+





WELCOMING
NEW HEIGHTS



Global Sales Support