



BIENVENIDO A IR MÁS ALTO

ES POTENCIAR LA GESTIÓN DE TUS CLIENTES CON EL RENOVADO LATAMTRADE.COM



LATAM Trade 2.0

Manual de usuario

Global Sales Support
Octubre de 2025

¿Qué es el LATAM Trade 2.0?

LATAM Trade 2.0 es el nuevo portal público de LATAM Airlines, rediseñado especialmente para **agencias de viajes**. Más que una actualización visual, representa un **salto en la experiencia B2B**, integrando información, soporte y herramientas en un entorno más simple, intuitivo y moderno.

Con un **diseño centrado en el usuario**, el nuevo portal fue creado para que cada agente encuentre lo que necesita **en menos tiempo, con mayor claridad y autonomía**, y para que LATAM pueda comunicarse de forma más dinámica, frecuente y eficiente.



¿Qué ofrece el LATAM Trade?

- Políticas y procedimientos comerciales de LATAM
- Información sobre productos y servicios
- Alertas operacionales y de contingencia
- Acceso al chat de atención
- Noticias y comunicados del Global Sales Support (GSS)
- SLA, canales y horarios de atención de GSS
- Acceso a herramientas como NDC by LATAM, Web de Grupos y LATAM Trade Privado
- Términos y condiciones de venta

En 2024, el portal recibió más de 3,5 millones de visitas, consolidándose como uno de los principales canales de soporte B2B de LATAM.



¿Por qué cambiamos el LATAM Trade?

- Simplificar la navegación, haciéndola más intuitiva y accesible.
- Integrar tecnologías (componentes dinámicos y geolocalización).
- Centralizar toda la comunicación y los recursos en un solo lugar.
- Convertirse en el principal canal de soporte y relación con el Trade.



La nueva Home Page

The screenshot shows the top navigation bar with links for "Iniciar sesión", "Mis vuelos", "Ayuda", and "Centro de ayuda". Below the navigation is a banner featuring a woman walking on a beach with the text: "Amadeus y LATAM Airlines renuevan acuerdo de distribución". The main content area is titled "Avisos importantes" and includes sections for "ESTACIONES FERIALES" (Flight options to Spain from Chile (CHL)) and "PERIODOS DISPONIBLES" (Available periods). There are also several thumbnail images of travel destinations and packages. At the bottom, there's a "Centro de ayuda" section with links for "Ayuda en línea", "HDC", and "Operarios". The footer features the LATAM logo.

This screenshot shows the right side of the homepage. It features a "Datos operativos" section with metrics: 92%, 120 pax, 98%, and 92%. Below this is a "Productos" section with four cards: "Mercado abierto" (Open market), "Corporate" (Corporate), "HDC" (Hotels, Dining, Car), and "LATAM TRAVEL PARTNER". The "LATAM TRAVEL PARTNER" card contains a detailed table with various travel service categories and descriptions.

La nueva Home Page

The screenshot shows the top navigation bar with the LATAM logo, TRADE PARTNER, NDC by LATAM, Suporte Agencia, Ajuda, a search icon, a location dropdown for Brasil, and a 'Fazer login' button.

Banner: Irregularidades em reservas e ADMs. Text: Participe do nosso próximo webinar e aprenda como identificar, prevenir e gerenciar situações que podem gerar débitos. Button: Inscreva-se e garanta sua vaga.

Avisos importantes: Consulte avisos e notícias relacionados ao: [Tudo](#), [Políticas de Exceção](#), [Alterações de Políticas](#), [Notícias](#), [NDC](#).

Noticias:

- Junio de 2025: ¡Presentamos lo último de NDC by LATAM!** [Ler mais](#)
- Abril de 2025: ¡Lo último de NDC by LATAM!** [Ler mais](#)
- NDC by LATAM** Travelport y Grupo LATAM renuevan su acuerdo de distribución para incluir conten...



Vitrina dinámica

Espacio destinado a destacar campañas, comunicados y actualizaciones estratégicas.

*** Nota:

Las capturas de pantalla que aparecen en esta guía están en portugués. Sin embargo, la estructura, el orden y las secciones del sitio son exactamente las mismas en los tres idiomas: español, inglés y portugués.

La nueva Home Page

Avisos importantes
Consulte avisos e notícias relacionados ao

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

Fila Automática de Descontos
Notícias Agora é possível solicitar desconto misturando cabinas Economy com Premium Business e Premium Economy, basta inserir no campo...
Ler mais

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

Central de Updates

Reúne las últimas publicaciones sobre Políticas de Excepción, Modificaciones de Políticas, Noticias y NDC.

Pueden usar filtros para ver solo las categorías que le interesen.

También pueden acceder directamente a todos los temas de la categoría desde los botones de acceso rápido.

La nueva Home Page

The screenshot shows the new Home Page. At the top center is a circular icon of a person at a computer. Below it is the heading "Centro de Ajuda". A descriptive text follows: "Explore as categorias disponíveis para tirar suas dúvidas. Nossa centro de ajuda foi pensado para que você encontre as respostas de forma simples e autônoma." Below this are three cards:

- Manuais, Vídeos Tutoriais e Recursos**: Includes a folder icon. Description: "Biblioteca centralizada com manuais, vídeos tutoriais, webinars e demais recursos criados para ajudar nas suas operações diárias." Call-to-action: "Acessar" with a link icon.
- Cancelamentos e Alterações Involuntárias**: Includes a flight icon. Description: "Consulte nossa Política de Proteção ao Passageiro e tenha segurança ao apoiar seus clientes em situações de contingência." Call-to-action: "Ver Política" with a link icon.
- Alterações Voluntárias**: Includes a ticket icon. Description: "Aqui você encontrará as regras, condições e instruções para mudanças voluntárias de passageiros emitidas pela sua agência." Call-to-action: "Ver Política" with a link icon.

A red dashed arrow points from the text "destacados de soporte" to the "Centro de Ajuda" section. Another red dashed arrow points from the text "destacados con los contenidos más consultados / mayor interés." to the three cards.

“Centro de Ayuda” + destacados de soporte

Permite el acceso directo a la nueva sección de Políticas y Procedimientos Comerciales.

Se mostrarán hasta tres cards destacados con los contenidos más consultados / mayor interés.

La nueva Home Page

Mais sobre a



Explore conteúdos institucionais, informações operacionais e diferenciais da LATAM para fortalecer sua parceria conosco e orientar melhor seus clientes.



Nossa Frota

Oriente seus clientes com informações sobre os modelos de aeronaves da LATAM, seus diferenciais em conforto, tecnologia e segurança para cada tipo de rota.

[Mais informações](#)



Cabines LATAM

Conheça as diferentes opções de cabine — Premium Business, Premium Economy e Economy — e saiba como orientar seus clientes na escolha da experiência de voo ideal.

[Mais informações](#)



Lounges

Saiba como orientar seus clientes no acesso aos nossos Lounges próprios e conveniados, com detalhes sobre localização, serviços, horários e diferenciais de cada espaço.

[Mais informações](#)



Entretenimento a bordo

Veja as opções de entretenimento disponíveis nos voos LATAM e oriente seus clientes sobre como aproveitar ao máximo a experiência a bordo.

[Mais informações](#)



Sustentabilidade

Conheça a estratégia da LATAM para reduzir impactos ambientais, proteger ecossistemas e apoiar comunidades, com compromissos concretos para um futuro mais sustentável.

[Mais informações](#)



Premios

Conheça os reconhecimentos conquistados pela LATAM em áreas como pontualidade, serviço, sustentabilidade e experiência de voo.

[Mais informações](#)



Diversidade e Inclusão

Conheça as iniciativas da LATAM para promover um ambiente mais diverso, equitativo e inclusivo em todas as áreas.

[Mais informações](#)



Patrocínios

Saiba mais sobre os eventos esportivos e culturais que a LATAM apoia na América Latina — incluindo seleções, ligas, festivais de música e iniciativas regionais.

[Mais informações](#)



Más sobre LATAM

Sección institucional con información sobre flota, cabinas, Lounges, entretenimiento y sostenibilidad, con vínculos directos a latam.com.

La nueva Home Page



Datos Operacionales

Espacio para mostrar indicadores de eficiencia y confiabilidad de la operación LATAM, como NPS o niveles de servicio de Global Sales Support.

La nueva Home Page

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!](#)



Destacados para tu Agencia
Área donde podrán ver contenidos relevantes según las necesidades comerciales u operativas del momento.

La nueva Home Page

 LATAM AIRLINES TRADE PARTNER
DIGITAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM

Ações rápidas	Venda e Emissão	Alterações & Pós-Vendas	Global Sales Support
Consultar Status de Voo Acessar o Centro de Ajuda Manuals, Tutoriais & Recursos Web de Grupos Web Devoluções Check In Cancelar Check In Documentação de Viagem	Reserva e Emissão de Bilhetes Tarifas Grupos Charters Eventos MICE Parcelamento Emissões Codeshare	Alterações Voluntárias Exceções Comerciais Correções de Nome Reembolsos Problemas com a Bagagem	Suporte Operacional Procedimentos, waivers, exceções, cancelamentos Acessar ↗
Acuculares & Comodidade	Passageiros e Necessidades Especiais	Operações Irregulares e Proteção	Suporte Comercial ADM, OneDeal, Reembolsos, Waivers Comerciais, etc Acessar ↗
Acuculares Assento Adicional (EXST/CBBC) Animais na Cabine (PETC) Animais no Pórtão (AVIH) Bagagem: Item Possível Bagagem: Mala Pequena Bagagem: Mala Despachada Bagagem: Especial Bagagem: Excesso Bagagem: Entre Aerolinhas Bagagem: Artigos Restritivos Serviço de Menor Desacompanhado (UMNR) Serviço de Berço (BSCT) Serviço de Bebê Conforto (INCL) Serviço de Trem e Ônibus	Cadeira de Rodas Comidas Especiais Passageiros com Necessidades Especiais Atestado Médico Dispositivos Médicos Gestantes Menores (CHD) Bebês / Infantis (INF) Passageiros Deportados (DEPU/DEPA)	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	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 reemissões via NDC by LATAM ou e-LATAM. Acessar ↗



Footer

Optimizado según las mejores prácticas de SEO y usabilidad.

Incluye un mapa completo del sitio y acceso directo a información de soporte: canales de contacto, horarios de atención y SLAs.

La nueva Home Page: nueva arquitectura de información

The screenshot shows the LATAM TRADE PARTNER portal. At the top, there's a navigation bar with the LATAM logo, "TRADE PARTNER PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM", "NDC by LATAM", "Suporte Agencia", "Ajuda", a search icon, a "Brasil" dropdown, and a "Fazer login" button. Below the navigation is a grid of five columns representing different service categories. The first column, "Venda e Emissão", contains links for Reserva e Emissão de Bilhetes, Tarifas, Grupos, Charters, Eventos MICE, Parcelamento, and Emissões Codeshare. The second column, "Alterações & Pós-Vendas", includes Alterações Voluntárias, Exceções Comerciais, Correções de Nome, Reembolsos, and Problemas com a Bagagem. The third column, "Ancillaries & Comodidade", lists Ancillaries, Assento Adicional (EXST/CBBG), Animais na Cabine (PETC), Animais no Porão (AVIH), Bagagem: Item Pessoal, Bagagem: Mala Pequena, Bagagem: Mala Despachada, Bagagem: Especial, Bagagem: Excesso, Bagagem: Entre Aerolinhas, Bagagem: Artigos Restritos, Serviço de Menor Desacompanhado (UMNR), Serviço de Berço (BSCT), Serviço de Bebê Conforto (INCU), and Serviço de Trem ou Ônibus. The fourth column, "Pasageiros e Necessidades Especiais", contains Cadeira de Rodas, Comidas Especiais, Passageiros com Necessidades Especiais, Atestado Médico, Dispositivos Médicos, Gestantes, Menores (CHD), Bebês / Infantis (INF), and Passageiros Deportados (DEPU/DEPA). The fifth column, "Operações Irregulares e Proteção", has links for 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), and Regra ANAC Res 400.

La información está organizada en función a las necesidades de ustedes, facilitando el acceso contextual a cada etapa.

Nuevas categorías principales:

- Venta y Emisión
- Cambios y Postventa
- Ancillaries y Comodidad
- Pasajeros y Necesidades Especiales
- Operaciones Irregulares y Protección

La nueva Home Page: nueva arquitectura de información

The screenshot shows the LATAM TRADE PARTNER website. At the top, there's a dark blue header with the LATAM logo, the text "TRADE PARTNER PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM", and navigation links for "NDC by LATAM", "Suporte Agencia", "Ajuda" (which is highlighted with a red dashed circle), a search icon, "Brasil", and "Fazer login". Below the header is a dark banner divided into three columns: "Ações rápidas" (Quick Actions) with links like Consultar Status de Voo, Acessar o Centro de Ajuda, etc.; "Mais" (More) with links like Abertura de Conta, Departamento de Crédito, etc.; and "Atualizações" (Updates) with links like Notícias, NDC by LATAM, etc.

Además, en la sección Ayuda se agrupan:

- Acciones rápidas
- Más actualizaciones
- Acceso al Centro de Ayuda

El nuevo Centro de Ayuda

The screenshot displays the new LATAM Help Center interface, featuring a dark header with the LATAM logo and navigation links for Trade Partner, NDC by LATAM, Soporte técnico, Estado de vuelo, Aprende, and Buscar. Below the header are several sections:

- Categorías más consultadas:** A grid of six categories with icons: Aviación y Herramientas CL (Aviación en la cabina), Grupos (Comunidades de vuelo), Protección de pasajeros (Aviación en la cabina), Asignación y revisión total (Aviación en la cabina), Contactos número (Aviación en la cabina), and Desvíos (Comunidades de vuelo).
- Explora nuestras funcionalidades:** A section titled "Encuentra lo que necesitas" featuring a grid of nine icons representing different services: NDC by LATAM (Aviación en la cabina), LATAM CL (Comunidades de vuelo), Vuelo (Gestión de vuelos), Servicios Especiales (Aviación en la cabina), Conexión (Aviación en la cabina), Programa Especiales (Aviación en la cabina), Viaje (Aviación en la cabina), Salón VIP (Aviación en la cabina), and Pasajes y Permutaciones CL (Aviación en la cabina).
- Avisos importantes:** A section titled "Vigilante las novedades" featuring a grid of three cards: "EXTENSIÓN FLEXIBILIDAD – Alternativas ante Apagón en Chile (CHL)" (Aviación en la cabina), "¡Ya está disponible la conexión a NDC by LATAM vía Sable!" (Aviación en la cabina), and "Aviación y LATAM Airlines reservas aviso de distribución con contenido NDC" (Aviación en la cabina).
- ¿No encontraste lo que buscabas?** A search bar with placeholder text "Busca tu pregunta frecuente" and a "Preguntas Frecuentes" button.
- Footer:** Includes sections for "Soporte" (Aviación en la cabina), "Portafolio especial" (Aviación en la cabina), "Soporte Básico o ejecuta lista de verificación" (Aviación en la cabina), "Global Sales Report" (Aviación en la cabina), "Generales 22" (Aviación en la cabina), "Generales 23" (Aviación en la cabina), "Salón experto" (Aviación en la cabina), "Generales 24" (Aviación en la cabina), "Generales 25" (Aviación en la cabina), "Generales 26" (Aviación en la cabina), and "Generales 27" (Aviación en la cabina).

El nuevo Centro de Ayuda

The screenshot shows the LATAM Airlines Trade Partner Help Center. At the top, there's a navigation bar with the LATAM logo, "TRADE PARTNER PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM", "NDC by LATAM", "Suporte Agencia" (highlighted with a red dashed circle), "Ajuda", a search icon, a "Brasil" dropdown, and a "Fazer login" button.

Main content area:

- Como podemos te ajudar hoje?**
- Escribe tu consulta** (Search input field) with a **Buscar** (Search) button.
- 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.

Categorias Mais Consultadas

Diseñado como una landing secundaria, les ofrece mayor autonomía y eficiencia. Pueden acceder desde el menú superior (Soporte Agencias / Ayuda - Centro de Ayuda) o a través del espacio destacado en la homepage.

El nuevo Centro de Ayuda: Buscador

The screenshot shows the LATAM Airlines Trade Partner Help Center homepage. At the top, there's a navigation bar with the LATAM logo, "TRADE PARTNER PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM", "NDC by LATAM", "Suporte Agencia", "Ajuda", and language/country options ("Brasil" and "Fazer login"). A large search bar is centered, with a red arrow pointing to its right side. Below the search bar, a section titled "Como podemos te ajudar hoje?" (How can we help you today?) contains a search input field and a "Buscar" button. Three service cards are displayed below: "Status de Voo" (Flight status), "Check -in" (Check-in), and "Web de Grupos" (Groups website). Red dashed arrows point from the bottom text boxes to these service cards. A red dashed box also surrounds the "Buscador optimizado" section.

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.

Buscador optimizado

Disponible en cualquier página del portal desde el menú superior del portal.

También cuenta con acceso destacado desde el Centro de Ayuda.

Buscador Antiguo

LATAM AIRLINES | 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 bi...

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_pg
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_pg
Descrição Devido às disposições legais em vigor na Coréia 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_remarcacao
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





Nuevo Buscador

The screenshot shows the search results for 'reembolso'. At the top, there's a navigation bar with the LATAM logo, 'TRADE PARTNER', 'NDC by LATAM', 'Suporte Agencia', 'Ajuda', a search icon, 'Brasil' (with a dropdown arrow), and a 'Fazer login' button.

The main content area has a title 'Resultados de pesquisa para reembolso' and a subtitle '62 Correspondências'. Below this, there are four search results:

- 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 Devoluções 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

A red dashed arrow points from the 'Filtrar' button in the third result to the 'Filtrar' section in the callout box. Another red dashed arrow points from the 'Novo' dropdown in the second result to the 'Ordenar por' section in the callout box.

Permite filtrar por tema o categoría.

Posibilidad de ordenar por fecha (más reciente / más antigua) o por orden alfabético.

- Cada resultado muestra:
- Categoría del contenido
 - Título
 - Resumen optimizado de lo que el cliente encontrará en esa página
 - Fecha de publicación destacada

De vuelta al Centro de Ayuda: acceso a sistemas

The screenshot shows the LATAM Trade Partner website interface. At the top, there is a navigation bar with the LATAM Airlines logo, the text "TRADE PARTNER PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM", and dropdown menus for "NDC by LATAM", "Suporte Agencia", "Ajuda", and "Brasil" (with a "Fazer login" button). Below the header, a large dark blue banner features the text "Como podemos te ajudar hoje?" and a search bar with the placeholder "Escribe tu consulta" and a "Buscar" button. Three service cards are displayed below the banner:

- 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.

A red dashed arrow points from the bottom right towards the "Check -in" card, and a red dashed box highlights the "Check -in" card area with the text "Acceso rápido a sistemas externos como consulta de vuelos, check-in y grupos."

Acceso rápido a sistemas externos como consulta de vuelos, check-in y grupos.

El nuevo Centro de Ayuda: biblioteca de recursos y tutoriales

Manuais, vídeos 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 órdenes 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 informe 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 vídeo 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](#)

Reúne de forma centralizada manuales, videos tutoriales, grabaciones de webinars y otros materiales de apoyo en un solo lugar.

Al hacer clic en “Ver todos”, serán dirigidos a la biblioteca central.

El nuevo Centro de Ayuda: biblioteca de recursos y tutoriales

The screenshot shows the 'Biblioteca de Recursos e Tutoriais' (Resource and Tutorial Library) section of the LATAM Trade Partner website. At the top, there's a navigation bar with links for 'TRADE PARTNER', 'NDC by LATAM', 'Suporte Agencia', 'Ajuda', and language selection ('Brasil'). Below the navigation is a breadcrumb trail: 'Home > Suporte Agencia > Biblioteca de Recursos e Tutoriais'. The main title 'Biblioteca de Recursos e Tutoriais' is displayed above a content area. This area features a blue icon of a document with a checkmark and a brief explanatory text about finding manuals, videos, and recordings. Below this is a horizontal row of filter buttons: 'Todo', 'Tutorial video', 'Material promocional', 'Manual pdf', 'Webinar', 'Outros', 'Novo', 'Web Devoluciones', 'e-LATAM', 'Web de Grupos', 'PIA', 'Procedimentos', 'Portal Privado LATAM Trade', and 'NDC by LATAM'. A red dashed arrow points from the text 'Incluye filtros para que puedas seleccionar el material más adecuado:' to the 'Novo' button. Below the filters, two video thumbnail cards are shown: 'Como realizar un split en ordenes emitidas dentro del Portal NDC' and 'Como acceder al informe de ventas dentro del Portal NDC', each with a 'Ver video' link.

Incluye filtros para que puedas seleccionar el material más adecuado:

- **Por tipo** (pdf, video, webinar, material promocional).
- **Por tema** (NDC, Portal Privado, Grupos, e-LATAM, Web Devoluciones, Procedimientos, Otros).

Todos los recursos de apoyo y soporte disponibles en el LATAM Trade podrán consultarse en una sola página.

Nuevo Centro de Ayuda: Central de Updates

Avisos importantes

Consulte avisos e notícias relacionados ao

[Todo](#) [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

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

[Ler mais](#)

Fila Automática de Descontos

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

[Ler mais](#)

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

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](#)

Avisos Importantes

El mismo componente de updates disponible en la homepage también puede accederse desde el Centro de Ayuda.

De la misma forma, pueden utilizarse los filtros o es posible acceder a la página con todas las publicaciones de cada categoría.

Central de Updates > Política de Excepção

Actual

Políticas de Exceção - IROPS

Historia

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 à 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 validade 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 Endoso 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:

Feedback

Feedback

Nuevo

Fechamento do Aeroporto Santos Dumont (SDU)

Publicado em 7 de outubro de 2025

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 à 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 validade 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 Endoso 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 mesma 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 anciliares associados ao bilhete estão sujeitos a mudanças e/ou devolução segundo a ação tomada com o bilhete.
- * Proteção sujeta 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 - Falta em radar de São Paulo impacta voos
06/07/2018 Cancelamentos em voos domésticos no Brasil devido à meteorologia adversa
06/07/2018 Cancelamento dos voos entre São Paulo (GRU) e Madrid (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

Nuevo Centro de Ayuda: Políticas y Procedimientos

Políticas e Procedimentos



Asento Adicional LATAM (EXST/CBBG)

Asento 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 EMD-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 (bolso 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 do 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 se ajustar às 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 Aerolinhas

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 Animais no Divisório (AVIH) é



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 –

Al final del Centro de Ayuda están disponibles todas nuestras políticas y procedimientos.

Cada una incluye un recuadro con ilustración y una explicación breve sobre lo que encontrarán en esa política.

Políticas y Procedimientos

Muchos contenidos que antes redirigían a latam.com ahora están disponibles dentro del propio LATAMTrade.com, con explicaciones completas y recursos visuales como tablas e imágenes.

Ejemplo: Equipaje

Actual

[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](#)

Nuevo

LATAM AIRLINES TRADE PARTNER NDC by LATAM Suporte Agencia Ajuda

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 (incluso gratuitamente em todas as tarifas)

Como no 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 debaixo 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

[Home](#) > [Suporte Agência](#) > Regras: 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 (Inclusa 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.

[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 pequena 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).
- ovo 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.

[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 re emissão, 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. Isto inclui mudanças de voo, data, rota, cabine ou companhia aérea operadora, além da opção de troca 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

Todos de Descrição

[Home](#) > [Suporte Agência](#) > Exceções Comerciais

Exceções Comerciais



As exceções comerciais reúnem os casos em que a LATAM autoriza, fora das regras tarifárias padrões 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 famílias diretos:
 - Conjuge, avós, filhos, netos, pais, cunhad(o), irmão(s), sogros, noiva, genro e companheir(a) civil (com Acordo de União Civil vigente; aplica-se para pessoas que reconhecem 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 as condições específicas de cada tipo de exceção.
- Não é possível alterar as reservas de grupo, que devem ser gerenciadas diretamente pelo emissor do grupo.
- Para adiamento/transferência dentro do mesmo dia de calendário, ver capítulo **Aviões**.
- Nos casos em que a criação de um waiver para aplicá-lo, o Agente de Viagens deverá contatar o Executivo de Atendimento a Agências para solicitar a criação e a inclusão do respectivo waiver.
- Processar a re emissão 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 / Pie de página

 LATAM AIRLINES | TRADE PARTNER
DIRETORIO EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM

Ações rápidas	Venda e Emissão	Alterações & Pós-Vendas	Global Sales Support
Consultar Status de Voo Acessar o Centro de Ajuda Manuals, Tutoriais & Recursos Web de Grupos Web Devoluções Check In Cancelar Check In Documentação de Viagem	Reserva e Emissão de Bilhetes Tarifas Grupos Charters Eventos MICE Parcelamento Emissões Codeshare	Alterações Voluntárias Exceções Comerciais Correções de Nome Reembolsos Problemas com a Bagagem	Suporte Operacional Procedimentos, waivers, exceções, cancelamentos Acessar ↗
Ancillaries & Comodidade	Passeiros e Necessidades Especiais	Operações Irregulares e Proteção	Suporte Comercial ADM, OneDeal, Reembolsos, Waivers Comerciais, etc Acessar ↗
Ancillaries Assento Adicional (EXST/CBBC) Animais na Cabine (PETC) Animais no Pórtão (AVIH) Bagagem: Item Possível Bagagem: Mala Pequena Bagagem: Mala Despachada Bagagem: Especial Bagagem: Excesso Bagagem: Entre Aerolinhas Bagagem: Artigos Restritivos Serviço de Menor Desacompanhado (UMNR) Serviço de Berço (BSCT) Serviço de Bebê Conforto (INCL) Serviço de Trem e Ônibus	Cadeira de Rodas Comidas Especiais Passageiros com Necessidades Especiais Atestado Médico Dispositivos Médicos Gestantes Menores (CHD) Bebês / Infantis (INF) Passageiros Deportados (DEPU/DEPA)	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	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 reemissões via NDC by LATAM ou e-LATAM. Acessar ↗



Además del mapa completo del sitio, se incluyen las áreas de soporte de **Global Sales Support**.

Datos de contacto: modelo actual

The screenshot shows the LATAM Global Sales Support website interface. At the top, there are several circular icons representing different services: Estado de Vuelo, Check-in, Consulta Cambio Ticket, Asociación de Check-in, Grupos, and Corrección de Nombre. Below these are three main sections:

- Políticas de Excepción - IOPS**: Includes notices like "FLEXIBILIDAD - Alternativas onto Paro General Argentina (AG)" and "EXCEPCIONES COMERCIALES LATAM (IOPS) - Vuelo General Argentina (AG)".
- Políticas**: Includes notices like "ACUERDOS - Actualización en la operación de aviones" and "PROTECCIÓN DE PASAJEROS - Cambios Involuntarios".
- Noticias Global Sales Support**: Includes notices like "Nueva funcionalidad en LATAM Trade: consulta tarifas y detalles de billetes en un solo lugar!", "Ya está disponible la conexión a NDC by LATAM vía Sabre!", and "Ahora puedes corregir nombres en LATAM Trade para billetes de cualquier canal de emisión!".

At the bottom, there's a sidebar for "NDC by LATAM" with links to Conoce, Portal, FAQ, Tutoriales, and Soporte. Another sidebar titled "Contenido de interés" includes links to PIA, T&C, IATA 830d, Contacto, and "Conoce nuestros canales de soporte" (with icons for e-mail, phone, and live chat).

Footer information includes the LATAM logo, terms of use, copyright notice (Acres Group. All rights reserved.), and a link to the PDF version of the guide (https://www.latamtrade.com/content/dam/latam-portal-agencias/home-it/GUÍA_GSS - SSC - JUN24.pdf).

The image contains two screenshots of LATAM support documents:

GLOBAL SALES SUPPORT Guía de soporte (Top Screenshot):
Title: **SUDAMÉRICA**
Content: A large image of an airplane flying over a sunset, followed by the text "JUNIO 2024 · ESPAÑOL / LATAMÉRICA" and "GLOBAL SALES SUPPORT Guía de soporte".

DUDAS OPERACIONALES - AGENCIAS (Bottom Screenshot):
Title: **SUDAMÉRICA**
Content: A large image of a city skyline with snow-capped mountains in the background, followed by the text "DETALLES DEL SERVICIO" and a list of operational topics. It also includes sections for "CANALES DE ATENCIÓN Y SLA" (E-mail, Teléfono, Chat) with their respective response times and service levels.

Datos de contacto: nuevo modelo

The screenshot shows the LATAM Airlines NDC by LATAM support portal. At the top, there's a navigation bar with the LATAM logo, 'TRADE PARTNER' (PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM), and dropdown menus for 'NDC by LATAM', 'Suporte Agencia', and 'Ajuda'. On the right of the nav bar are a search icon, a 'Brasil' button with a flag, and a 'Fazer login' button.

The main content area has a breadcrumb trail: 'Home > Suporte Agencia > Global Sales Support'. Below it, the title 'Global Sales Support' is displayed. A small image of three people in business attire is shown next to text about the Global Sales Support team's availability and language support (multiple languages, 24/7 operational support).

Below this, there are two buttons: 'Brasil' (highlighted with a red arrow) and 'Portugal'. The 'Brasil' button is highlighted with a red arrow pointing to it from the left.

The page then lists several support categories with dropdown arrows:

- Dúvidas Operacionais**: Provides general information, reservations, and fares, along with special services like UINR, PETC, AVIH, and special meals.
- Suporte Comercial**: Offers support for disputes at the 2nd level, including ADMs, Faresmatch waivers, commercial cortesies, One Deal, and FAMTOUR.
- Grupos, Séries e Charters**: Specialized support for group, series, and charter bookings involving 10 or more passengers on the same date, origin, and destination.
- Suporte NDC by LATAM**: Provides assistance for NDC emissions and reissues via LATAM, managing special services, and other needs that can't be resolved directly on the portal.

De acuerdo con el idioma en el que estén navegando, podrán seleccionar su país, y los datos de contacto se mostrarán automáticamente según cada célula de atención disponible.

Datos de contacto: nuevo modelo

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:



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



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



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.

Supor te 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

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

Supor te 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

Perfiles tarifarios y sus atributos

ATRIBUTOS DE ALTERAÇÕES E REEMBOLSO POR BRAND:

Rotas domésticas:

Alterações

Brand	Doméstico (exceto BR)		Doméstico BR	
	Antes do voo	Depois do voo	Antes do voo	Depois do voo
Basic (QP)	Permite COM multa	Não permite	N/A	N/A
Light (SL)	Permite COM multa	Não permite	Permite COM multa	Permite COM multa
Standard (KM)	Permite COM multa	Permite COM multa	Permite COM multa	Permite COM multa
Full (KD)	Permite SEM multa	Permite COM multa	Permite SEM multa	Permite SEM multa
Premium Economy	Permite SEM multa	Permite SEM multa	Permite SEM multa	Permite SEM multa

Reembolso

Brand	Antes do voo	Depois do voo (No Show)
Basic (QP)	Tarifa Não reembolsável	Tarifa Não reembolsável
Light (SL)	Tarifa Não reembolsável	Tarifa Não reembolsável
Standard (KM)	Tarifa Não reembolsável	Tarifa Não reembolsável
Full (KD)	Permite SEM multa	Permite COM multa
Premium Economy	Permite SEM multa	Permite SEM multa

Para facilitar el acceso y la comprensión de este contenido fundamental, **reemplazamos más de 10 tablas por una nueva herramienta que permite comparar los atributos de las tarifas.**

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						

Perfiles tarifarios y sus atributos



Inclui / Permite



Disponível para Compra



Não inclui / Não permite



Não se aplica

Atributos em Voo 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				
Cabine Economy				
Bagagem				
Detalhe:	Basic	Light	Standard	Full
Bagagem despachada				
Mala pequena				
Bolsa ou mochila				
Assentos				

Tarifas

Atributos em Voo Domésticos no Brasil

Atributos em Voo Domésticos (Exceto Brasil)

Reunimos toda la información de los atributos por perfil tarifario en esta sección.

Cada tipo de ruta tiene su propia página:

- Tarifas en vuelos domésticos en Brasil
- Tarifas en vuelos domésticos (excepto Brasil)
- Tarifas en vuelos regionales
- Tarifas en vuelos internacionales (long haul)

Cada cuadro representa un tipo de cabina y dentro de él se encuentra una matriz comparativa con los perfiles tarifarios y sus respectivos atributos.

Perfiles tarifarios y sus atributos



Inclui / Permite



Disponible para Compra



Não inclui / Não permite



Não se aplica

The screenshot shows a travel search interface for domestic flights in Brazil. At the top, there's a navigation bar with links like 'Home', 'Voo', 'Passagens', 'Reservas', 'Avaliações', and 'Ajuda'. Below the navigation, there's a section titled 'Atributos em Vôos Domésticos no Brasil' with a detailed description of flight attributes. A 'Filtre' button is visible at the bottom right of this section. The main area displays a grid of flight results with various icons representing different attributes such as meal service, seat selection, and baggage allowance.

Filtrar por:

Agregador

Procurar

- Basic
- Full
- Light
- Standard

Funcionalidad

Procurar

- Alterações
- Assentos
- Bagagem
- Como identificar
- Milhas e Upgrade
- Reembolso

Filtro

Limpar

También puedes usar el filtro para seleccionar y comparar brands específicos y sus respectivos atributos.

Perfiles tarifarios y sus atributos



Inclui / Permite



Disponible para Compra



Não inclui / Não permite



Não se aplica

Atributos em Voo Domésticos no Brasil

Cabine Economy

Basic, Light, Standard, Full, Alterações, Assentos, Bagagem, Como identificar, Milhas e Upgrade, Reembolso.

Filtrar por:

Agregador

Procurar

Basic
 Full
 Light
 Standard

Funcionalidade

Procurar

Alterações
 Assentos
 Bagagem
 Como identificar
 Milhas e Upgrade
 Reembolso

Filtro

Limpar

Cabine Economy

Detalhe: Basic Light

Assentos

Seleção de assentos (comum)

Assento LATAM+

Cabine Premium Economy

Detalhe: Basic Light

Assentos

Seleção de assentos (comum)

Assento LATAM+



BIENVENIDO
A IR MÁS ALTO



Global Sales Support