



# BIENVENIDO A IR MÁS ALTO

ES POTENCIAR LA GESTIÓN DE TUS CLIENTES CON EL RENOVADO [LATAMTRADE.COM](https://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.

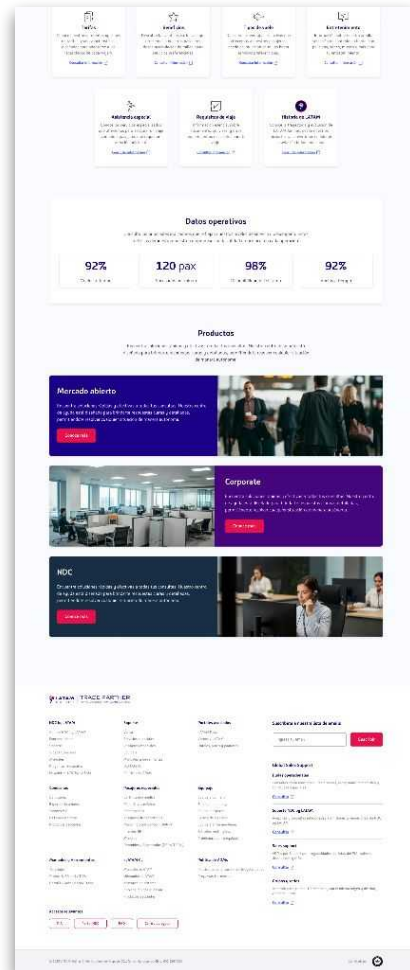
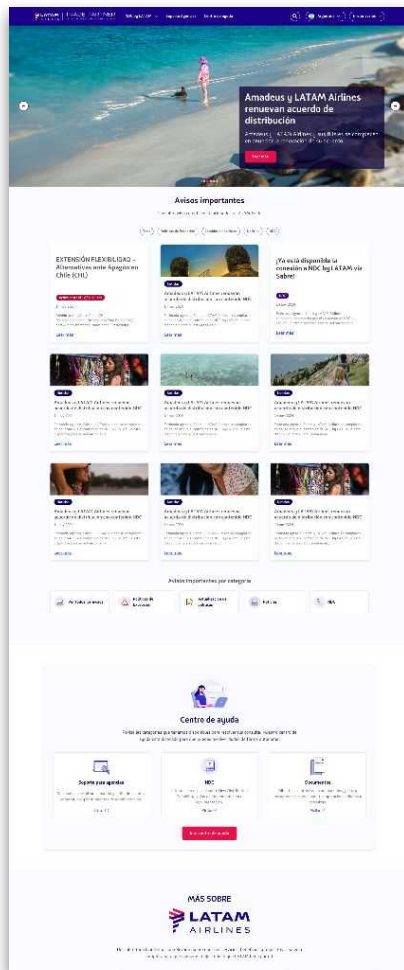


# ¿Por qué cambiamos el LATAM Trade?

- 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





# La nueva Home Page

**LATAM** AIRLINES **TRADE PARTNER** PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGENS **NDC by LATAM** **Suporte Agência** **Ajuda**  **Brasil** **Fazer login**

## Irregularidades em reservas e ADMs

Participe do nosso próximo webinar e aprenda como identificar, prevenir e gerenciar situações que podem gerar débitos.

[Inscreva-se e garanta sua vaga](#)

### 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](#)



## 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


[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 c...

[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

 Notícias

 NDC by LATAM

## Central de Updates

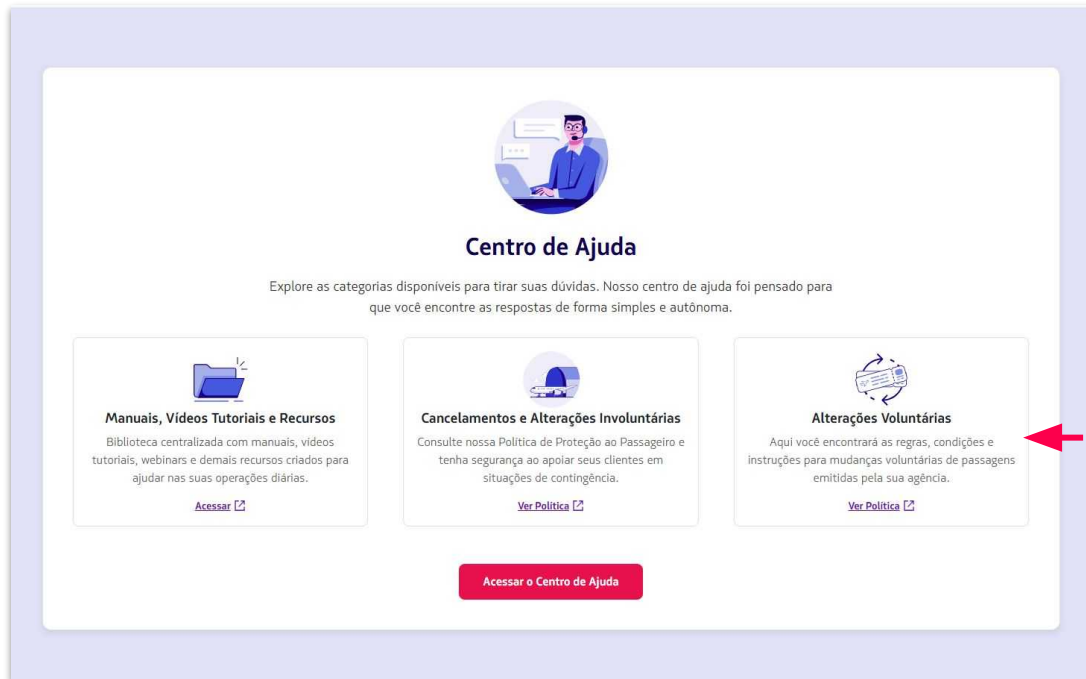
Reúne las últimas publicaciones sobre Políticas de Excepción, Modificaciones de Políticas, Noticias y NDC.

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



## “Centro de Ajuda” + destacados de suporte

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

Orientar 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 apóia 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](https://www.latam.com).

# La nueva Home Page



## Dados Operacionais

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

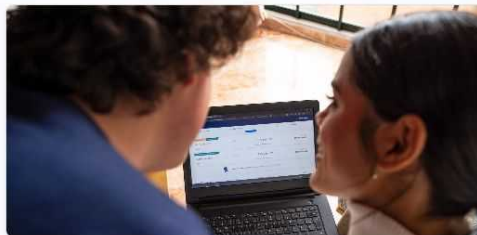
Acesse nossa home exclusiva e descubra tudo o que está disponível para a sua agência.

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

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

### 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 na 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
- Passeiros com Necessidades Especiais
- Atestado Médico
- Dispositivos Médicos
- Gestantes
- Menores (CHD)
- Bebês / Infantes (INF)
- Passeiros 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](#)



## 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



**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

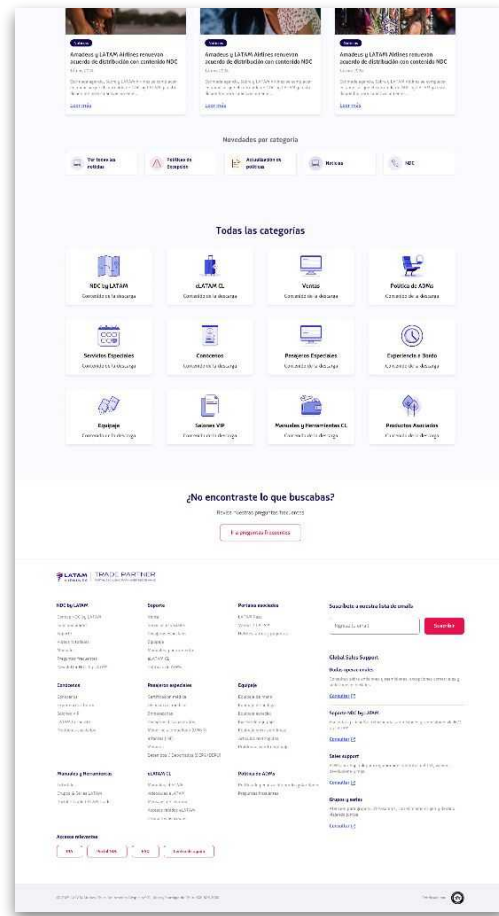
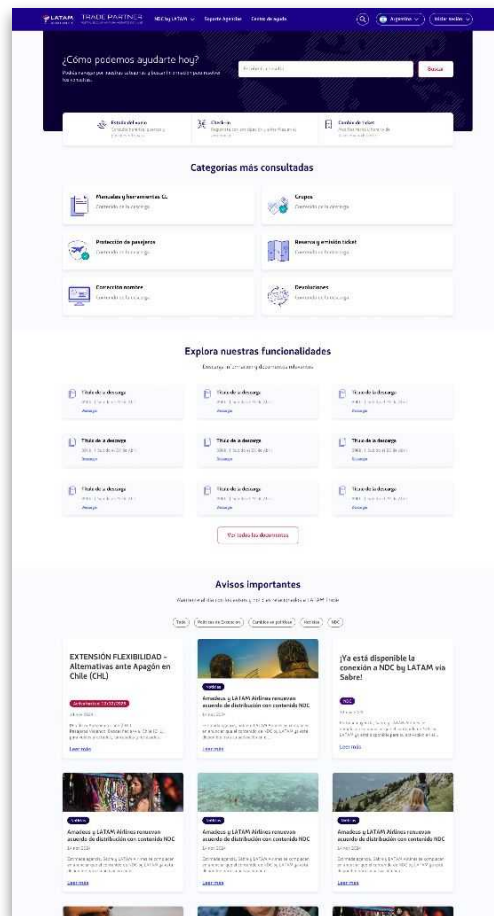
# La nueva Home Page: nueva arquitectura de información



Además, en la sección Ayuda se agrupan:

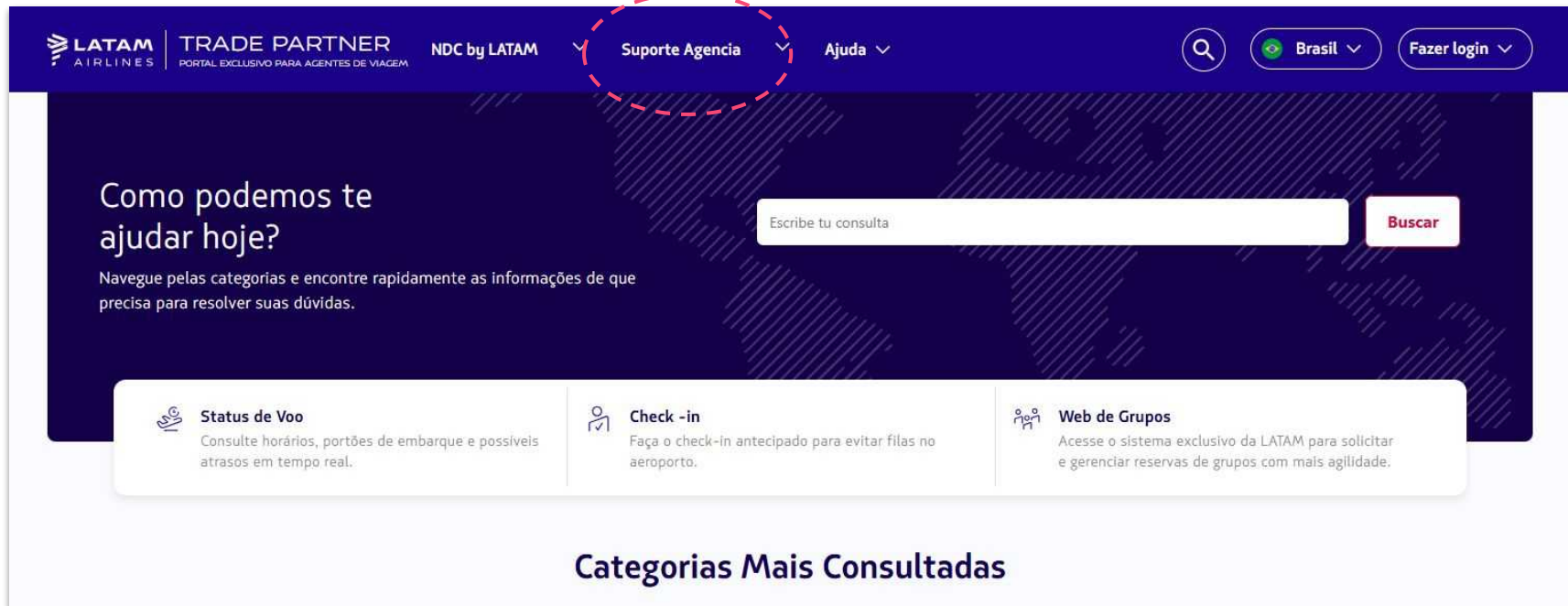
- Acciones rápidas
- Más actualizaciones
- Acceso al Centro de Ayuda

# El nuevo Centro de Ayuda



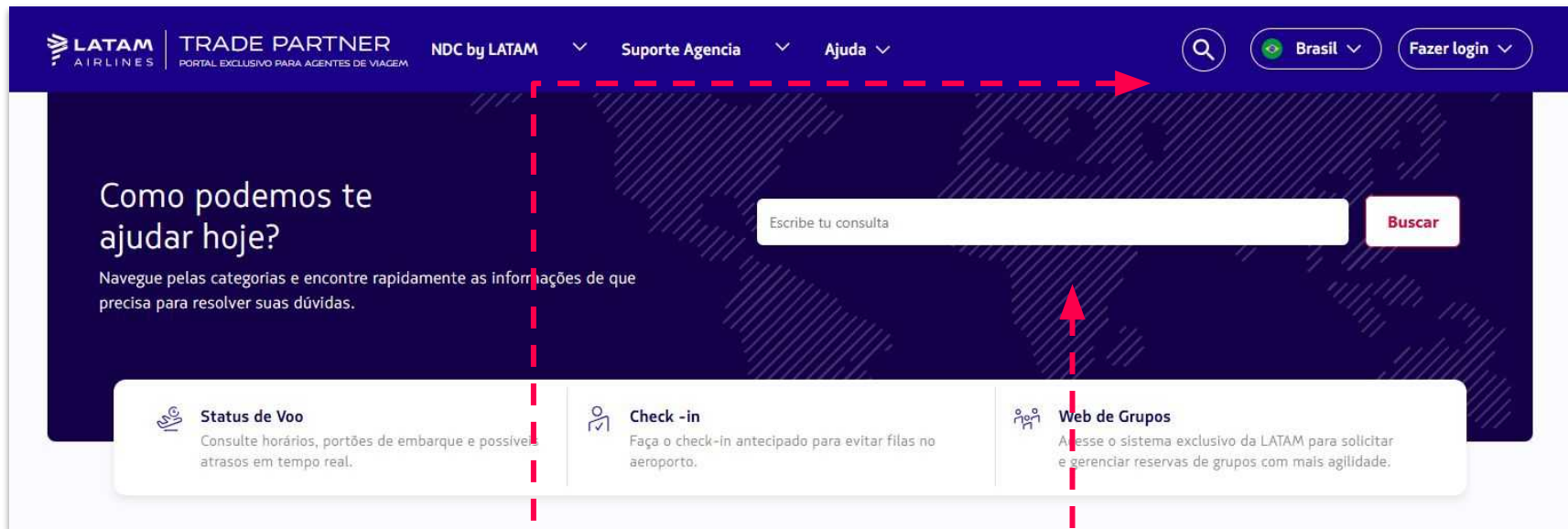


# El nuevo Centro de Ayuda



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



## **Buscador optimizado**

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

También cuenta con acceso destacado desde el Centro de Ayuda.

# Buscador Antigo

 **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](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](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](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](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](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



# Nuevo Buscador

The screenshot shows the LATAM Trade Partner portal search results for the term '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 'Brasil' and a 'Fazer login' button. The main content area is titled 'Resultados de pesquisa para reembolso' and shows '62 Correspondências'. Below this are filter tabs: 'Tudo' (selected), 'Política ou procedimento', 'Recursos e Tutoriais', and 'Avisos Importantes'. A sorting dropdown is set to 'Novo'. The results are categorized into three sections: 'Política ou procedimento' (with a link to 'Reembolsos'), 'Recursos e Tutoriais' (with links to 'Reembolso via Portal NDC by LATAM BR' and 'Como fazer um reembolso no Portal NDC'), and 'Avisos importantes' (with a link to 'CONTINGÊNCIA - Reembolsos LATAM estão ocorrendo normalmente'). Each result includes a brief description and a publication date. A red dashed arrow points from the 'Política ou procedimento' section to the first text box on the right. Another red dashed arrow points from the 'Recursos e Tutoriais' section to the second text box on the right. A red dashed arrow points from the bottom left of the page to the bottom left of the image.

LATAM AIRLINES | TRADE PARTNER | PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM | NDC by LATAM | Suporte Agência | Ajuda

Q | Brasil | Fazer login

## 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 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

Permite filtrar por tema o categoria.

Posibilidade 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 displays the LATAM Trade Partner portal interface. At the top, the header includes the LATAM logo, the text 'TRADE PARTNER PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM', and navigation links for 'NDC by LATAM', 'Suporte Agencia', and 'Ajuda'. On the right side of the header are a search icon, a language selector set to 'Brasil', and a 'Fazer login' button. The main content area features a dark blue background with a world map pattern. It contains a large heading 'Como podemos te ajudar hoje?' followed by a subtext 'Navegue pelas categorias e encontre rapidamente as informações de que precisa para resolver suas dúvidas.' Below this is a search bar with the placeholder 'Escribe tu consulta' and a 'Buscar' button. At the bottom, there are three white cards with icons and text: 'Status de Voo' (consult flight schedules and delays), 'Check -in' (make check-in to avoid queues), and 'Web de Grupos' (access the exclusive system for group reservations).

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

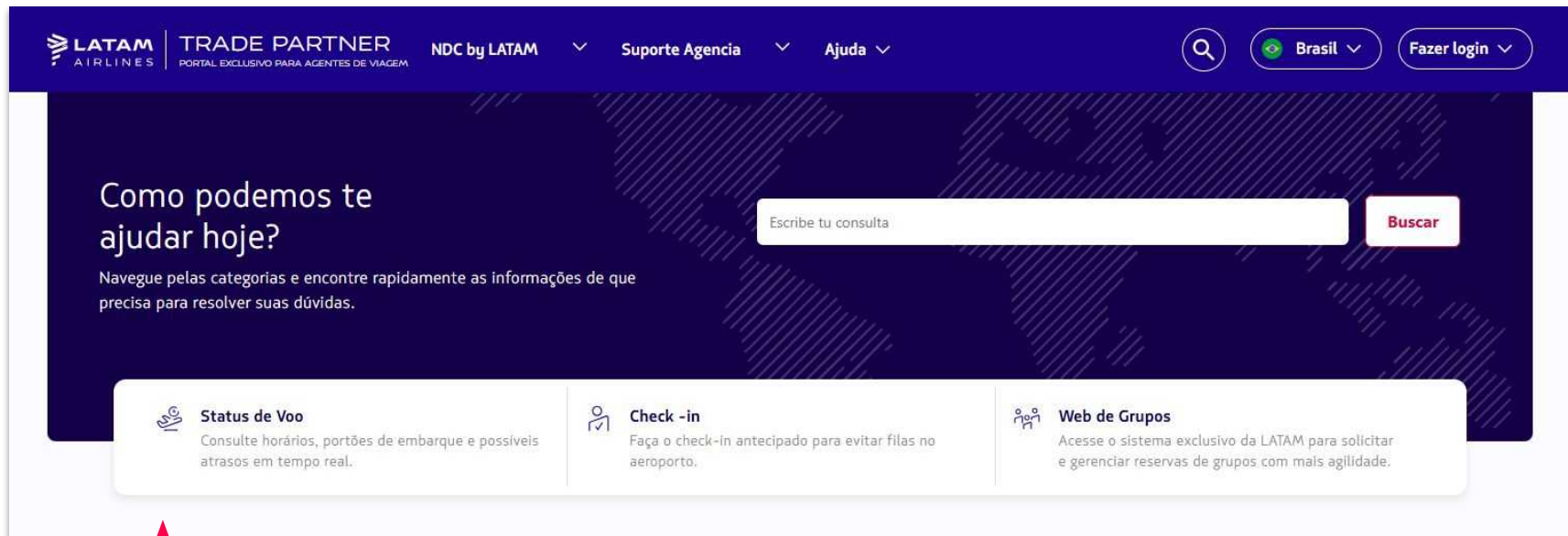
NDC by LATAM | Suporte Agencia | Ajuda


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.

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

# El nuevo Centro de Ayuda: biblioteca de recursos y tutoriales

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 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 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](#)

Reúne de forma centralizada manuales, videos tutoriais, 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

LATAM AIRLINES | TRADE PARTNER | PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM | NDC by LATAM | Suporte Agência | Ajuda

Home > Suporte Agência > Biblioteca de Recursos e Tutoriais

## Biblioteca de Recursos e Tutoriais

Aqui você encontra **manuals, vídeos tutoriais, gravações de webinars e outros materiais** úteis preparados especialmente para apoiar o seu trabalho. Utilize os filtros abaixo para **escolher o tipo de conteúdo** (vídeo, PDF, webinar, etc.) e **refinar por tema** (NDC, Web de Grupos, Web Devoluciones, Procedimentos, entre outros).

Tudo Tutorial video Material promocional Manual pdf Webinar Outros

Tudo Web Devoluciones e-LATAM Web de Grupos PIA Procedimientos Portal Privado LATAM Trade NDC by LATAM

**Novo**

**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](#)

**Novo**

**Como acceder al informa de ventas dentro del Portal NDC**  
Aprende a acceder al informe de ventas dentro del Portal NDC.  
[Ver video](#)

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

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




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

[Ler mais](#)



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


[Ler mais](#)



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

[Ler mais](#)


#### Procedimento Residual Value: Remissão com Troco



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



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...




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

## 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 Exceção

## Actual

### 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:

## Nuevo

### 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

# Nuevo Centro de Ayuda: Políticas y Procedimientos

## 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 –

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](https://www.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



TRADE PARTNER

PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM

NDC by LATAM

Suporte Agência

Ajuda


Q

Brasil

Fazer login

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

## Bagagem: Item Pessoal

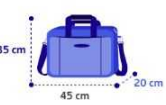
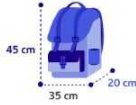
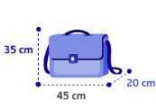


Esta seção apresenta as regras de transporte para o item pessoal (bolsa ou mochila) em voos LATAM, incluindo medidas, peso e restrições aplicáveis. Para mais informações, acesse o site [LATAM.com](https://www.LATAM.com)

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 / Pie de página

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

### 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](#)



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

Estado de Vuelo
 Check in
 Consulta Cambio Ticket
 Actualización de Check in
 Grupos
 Corrección de Nombre

### Políticas de Excepción - IROPUS

**DESCRIPCION**

**FLEXIBILIDAD** - Alternativas ante Paso Cancel Argentina (AR)

EXCEPCIONES COMPAÑIA LATAM Delta a Nivel Global Argentina (AR)

Resumen Impacto: Deshacerse de ARGENTINA (SJB, AEP, ...)

[Leer todo](#)

**DESCRIPCION**

**RUMOS** - Se reactiva la ruta entre Guayaquil (GZU) y Fernando de Noronha (FNU) y se activa la operación entre Fernando de Noronha...

[Leer todo](#)

**DESCRIPCION**

**FLEXIBILIDAD** - ACTUALIZACIÓN Suspensión de operación de vuelos por determinación de la ANAC.

[Ver todo](#)

### Políticas

**DESCRIPCION**

**ACUERDOS** - Actualización en la operación de con aviones **Venezuela** Air en los vuelos SCL-BDG/BDG-SCL para solicitados de ESN.

Descripción: Informamos que se está revisando la política de gases como acciones de asistencia emocional (GASES) en la operación W...

[Leer todo](#)

**DESCRIPCION**

**PROTECCIÓN DE PASAJEROS** - Cambios Insuscriptos

Excepción (en caso de cancelaciones o reprogramaciones de vuelo dentro de la ventana comercial (más de 48 horas antes de la ...)

[Leer todo](#)

**DESCRIPCION**

**RESERVA Y EMISIÓN TICKET** - Directorio de Asesorados

Inclusión de nuevos asesores en el rubro 1.403.40.

[Ver todo](#)

### Noticias Global Sales Support

**DESCRIPCION**

Nueva funcionalidad en LATAM Trade: consulta tarifas y detalles de boletos en un solo lugar!

[Leer todo](#)

**DESCRIPCION**

¿Ya está disponible la conexión a NDC por LATAM vía Sabre!

[Leer todo](#)

**DESCRIPCION**

¿Ahora puedes corrigir nombres en LATAM Trade para boletos de cualquier canal de emisión?

[Leer todo](#)

**DESCRIPCION**

[Ver todo](#)

#### NDC by LATAM

Conoce	Conoce NDC by LATAM
Portal	Accede al Portal NDC aquí
FAQ	Preguntas Frecuentes
Tutoriales	Aprende a usar la herramienta
Soporte	Soporte NDC by LATAM

#### Contenido de interés

PIA	Portal de Irregularidades de Aerolíneas
T&C	Condiciones de Ventas para Aerolíneas
IATA B30d	Contacto en caso de operación irregular
Contacto	Conoce nuestros canales de soporte

LATAM  
AIRLINES

Sin fronteras

LATAM  
AIRLINES  
Guía de Soporte

LATAM  
AIRLINES

Sin fronteras

JUNIO 2016  
SUDAMÉRICA

JUNIO 2016 | ESPAÑA | SUDAMÉRICA

# GLOBAL SALES SUPPORT

Guía de soporte

# SUDAMÉRICA

## 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

# SUDAMÉRICA

GLOBAL  
SALES  
SUPPORT  
Guía de Soporte

LATAM  
AIRLINES

Sin fronteras

JUNIO 2016  
ESPAÑA | SUDAMÉRICA

## DUDAS OPERACIONALES - AGENCIAS

### DETALLES DEL SERVICIO

- Aseguamiento para reversiones, consultas de tarifas y reversiones.
- Asociación de EMD para asientos y moléculas.
- Consultas de condiciones tarifarias.
- Soporte a reversiones voluntarios e involuntarios.
- Consultas sobre procedimientos comerciales.
- Cambios de emergencia en nombres de grupos dentro de la ventana operacional.
- Protecciones de grupos ante efectaciones por cambio de itinerario.
- Solicitudes de servicios especiales tales como: Menor no acompañado (UMNR), Mascota en cabina (PETC) o bodega (AVIH), Comidas especiales, entre otros.

### CANALES DE ATENCIÓN Y LA

E-mail

Tarjetas personalizadas  
de Requisitos:  
1° Requisito (RQ)  
Resolución (RR)

Hoyas de Atención:  
24x7

Teléfono

Tarjetas personalizadas  
de Requisitos:  
2° Requisito (RQ)  
Hoyas de Atención:  
24x7

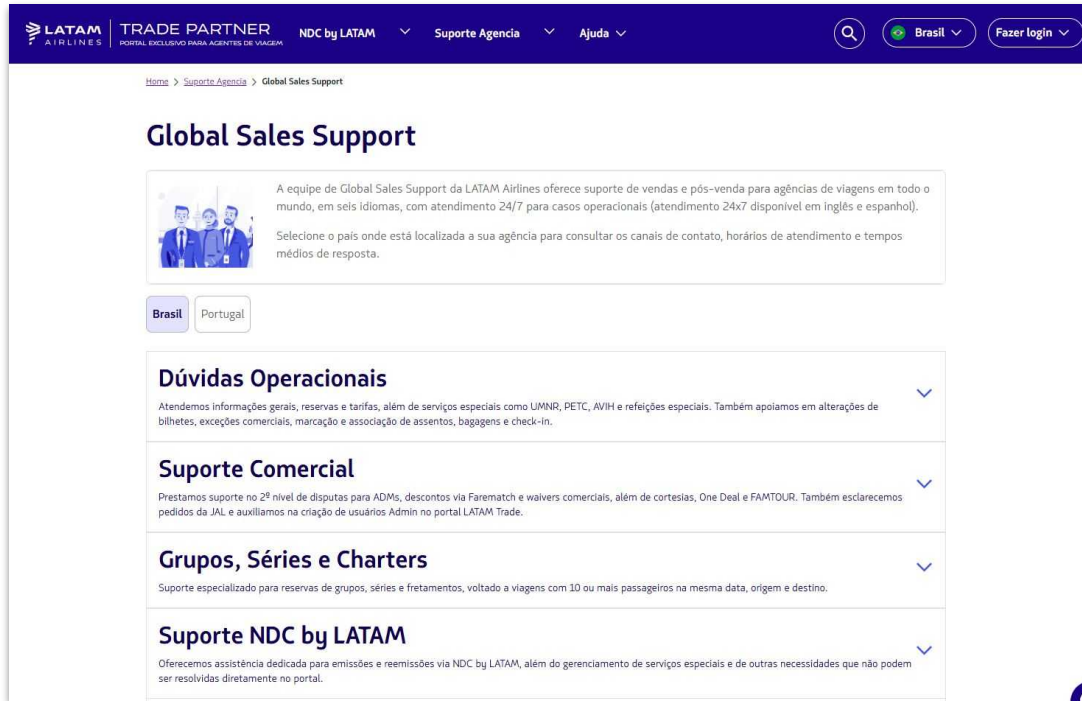
Chat

Tarjetas personalizadas  
de Requisitos:  
3° Requisito (RQ)  
Hoyas de Atención:  
24x7

Disponibilidad en:  
<https://www.latam.com>  
(Opción Chatbot 24x7)

PAÍS	IDIOMA	TELÉFONO	E-MAIL
BOL	ES	(591) 501-5788	<a href="mailto:support@agenciassudlatam.com">support@agenciassudlatam.com</a>
ARG	ES	0 8000 930 093	<a href="mailto:gta_aten@agenciassudlatam.com">gta_aten@agenciassudlatam.com</a>
ANDINO	ES	31 218421	<a href="mailto:gta_aten@agenciassudlatam.com">gta_aten@agenciassudlatam.com</a>
ECU	ES	1800 526 727	<a href="mailto:support@agenciassudlatam.com">support@agenciassudlatam.com</a>
PER	ES	0810 345 582	<a href="mailto:gta_aten@agenciassudlatam.com">gta_aten@agenciassudlatam.com</a>
CHILE SUR	ES	800 535 3000	<a href="mailto:gta_aten@agenciassudlatam.com">gta_aten@agenciassudlatam.com</a>
PRT	PT	021 459 0 555	<a href="mailto:support@agenciassudlatam.com">support@agenciassudlatam.com</a>
URY	ES	35044188	<a href="mailto:support@agenciassudlatam.com">support@agenciassudlatam.com</a>

# Datos de contacto: nuevo modelo



The screenshot displays the LATAM Airlines Trade Partner portal. The header includes the LATAM logo, 'TRADE PARTNER', and 'PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM'. Navigation links for 'NDC by LATAM', 'Suporte Agência', and 'Ajuda' are present, along with a search icon, a language selector set to 'Brasil', and a 'Fazer login' button. The breadcrumb trail shows 'Home > Suporte Agência > Global Sales Support'. The main heading is 'Global Sales Support'. Below it, a text block states: '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). Seleccione o país onde está localizada a sua agência para consultar os canais de contato, horários de atendimento e tempos médios de resposta.' Two buttons, 'Brasil' and 'Portugal', are shown. Below this are four expandable sections: 'Dúvidas Operacionais', 'Suporte Comercial', 'Grupos, Séries e Charters', and 'Suporte NDC by LATAM', each with a brief description and a downward arrow icon.

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:



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



## 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 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

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



Disponível para Compra



Não inclui / Não permite



Não se aplica



Filtrar por:



Agregador

Procurar

- ☐ Basic
- ☐ Full
- ☐ Light
- ☐ Standard

Funcionalidade

Procurar

- ☐ Alteracoes
- ☐ 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



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+





BIENVENIDO  
A IR MÁS ALTO



**Global Sales Support**