



BEM-VINDO A IR MAIS ALTO

É OFERECER UMA GESTÃO AINDA MELHOR PARA OS SEUS CLIENTES COM O NOVO LATAMTRADE.COM



LATAM Trade 2.0

Manual de usuario

Global Sales Support
Outubro de 2025

O que é o LATAM Trade 2.0?

O **LATAM Trade 2.0** é o novo portal público da LATAM Airlines, redesenhado especialmente para as agências de viagens. Mais do que uma atualização visual, representa um avanço na experiência B2B, integrando informações, suporte e ferramentas em um ambiente mais simples, intuitivo e moderno.

Com um **design moderno e centrado no usuário**, o novo portal foi criado para que cada agente encontre o que precisa **em menos tempo, com mais clareza e autonomia**. E para que nós da LATAM possamos ser mais dinâmicos e comunicar de forma mais frequente e assertiva.



O que o LATAM Trade oferece?

- Políticas e procedimentos comerciais LATAM
- Informações sobre produtos e serviços
- Alertas operacionais e de contingência
- Acesso ao chat de atendimento
- Notícias e comunicados de Global Sales Support (GSS)
- SLA, canais e horários de atendimento de GSS
- Acesso a sistemas e ferramentas como NDC by LATAM, Web de Grupos e LATAM Trade Privado
- Termos e condições de vendas

Em 2024, o portal recebeu mais de 3,5 milhões de acessos, consolidando-se como um dos principais canais de suporte B2B da LATAM.

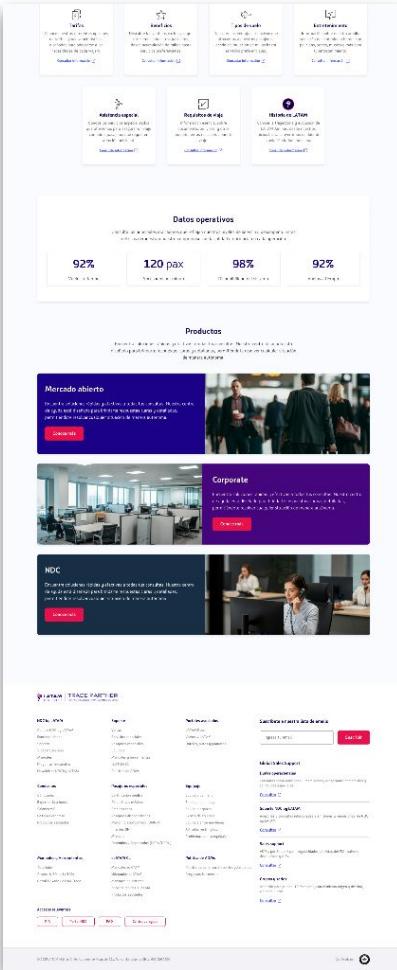
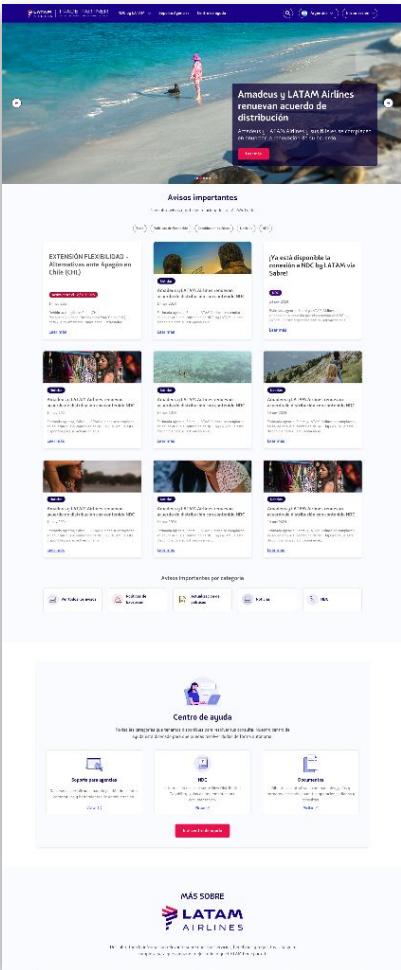


Por que o LATAM Trade mudou?

- Simplificar a navegação, tornando tudo mais intuitivo e acessível;
- Integrar tecnologias (como componentes dinâmicos e geolocalização);
- Centralizar comunicações e recursos em um único ponto de contato;
- Transformar o LATAM Trade no principal canal de suporte e relacionamento.



A nova homepage:



A nova homepage:

The screenshot displays the homepage of the LATAM website. At the top, there's a header with the LATAM logo, "TRADE PARTNER", "NDC by LATAM", "Suporte Agência", "Ajuda", a search bar, a "Brasil" dropdown, and a "Fazer login" button.

The main visual is a photograph of a desk setup with a laptop showing a video conference, a lamp, and various office supplies. A white overlay box contains the text "Irregularidades em reservas e ADMs" and "Participe do nosso próximo webinar e aprenda como identificar, prevenir e gerenciar situações que podem gerar débitos.", followed by a red "Inscra-se e garanta sua vaga" button.

Below this, under "Avisos importantes", there's a heading "Consulte avisos e notícias relacionados ao" with categories: "Tudo", "Políticas de Exceção", "Alterações de Políticas", "Notícias", and "NDC".

Three news cards are shown:

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



Vitrine dinâmica

Espaço onde destacamos as principais campanhas, atualizações e comunicados estratégicos.

A nova homepage:

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

Travelpoint y Grupo LATAM renuevan su acuerdo de distribución para incluir contenidos exclusivos de LATAM

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 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 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 as últimas publicações sobre Políticas de Exceção, Alterações de Políticas, Notícias e NDC by LATAM.

É possível usar filtros para visualizar apenas as categorias de interesse.

Também é possível acessar diretamente todos os temas de uma categoria pelos botões de acesso rápido.

A nova homepage:

The screenshot shows the 'Centro de Ajuda' (Help Center) section of the homepage. At the top is a circular icon of a person at a computer. Below it is the title 'Centro de Ajuda'. A subtext explains: '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.' Three cards are displayed below:

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

Acessar o Centro de Ajuda button is located at the bottom center of the card area.

Card “Centro de Ajuda” + destaque de suporte

Acesso rápido à nova seção criada para nossas políticas e procedimentos comerciais.

Serão exibidos até três cards em destaque com os conteúdos mais acessados ou de maior interesse.

A nova homepage:

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](#)



Mais sobre a LATAM

Informações institucionais sobre frota, cabines, lounges, entretenimento e sustentabilidade (com links diretos para o [latam.com](#)).

A nova homepage:

Dados Operacionais

Alguns indicadores que mostram como entregamos eficiência e experiência todos os dias.

NPS 56
(Net Promoter Score)

83,5 %
Fator de ocupação no trimestre

20,6 milhões
De passageiros transportados no trimestre



Dados Operacionais

Espaço dedicado a exibir indicadores de eficiência e confiabilidade da operação da LATAM, como o NPS ou os níveis de serviço do Global Sales Support.

A nova homepage:

Destaques para Sua Agência

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



NDC by LATAM

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

[Mais informações](#)

Documentos para Viajar

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

[Mais informações](#)





LATAM Trade (Portal Privado)

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

[Acesse!](#)



Destaques para Sua Agência
Área onde é possível visualizar conteúdos relevantes de acordo com as necessidades comerciais ou operacionais do momento.

A nova homepage:

The screenshot shows the LATAM Airlines Trade Partner homepage. At the top left is the LATAM logo and the text "TRADE PARTNER PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM". Below this are several sections with links:

- Ações rápidas**:
 - Consultar Status de Voo
 - Acessar o Centro de Ajuda
 - Manuals, Tutorials & Recursos
 - Web de Grupos
 - Web Devoluções
 - Check In
 - Cancilar Check In
 - Documentação de Viagem
- Acíllaries & Comodidade**:
 - Assento Adicional (EXST/CBBQ)
 - Animais na Cabine (PETC)
 - Animais no Pórtão (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 (INCL)
 - Serviço de Trem e Ônibus
- Venda e Emissão**:
 - Reserva e Emissão de Bilhetes
 - Tarifas
 - Grupos
 - Charters
 - Eventos MICE
 - Parcelamento
 - Emissões Codeshare
- Alterações & Pós-Vendas**:
 - Alterações Voluntárias
 - Exceções Comerciais
 - Correções de Nome
 - Reembolsos
 - Problemas com a Bagagem
- 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 reemissões via NDC by LATAM ou e-LATAM.
[Acessar ↗](#)



Footer

Redesenhado para seguir as melhores práticas de SEO e usabilidade.

Agora conta com um mapa completo do site e acesso direto a informações de Suporte (canais de contato, horários de atendimento e SLAs).

A nova homepage: arquitetura de informação no menu superior

The screenshot shows the LATAM Trade Partner homepage. At the top, there's a navigation bar with the LATAM Airlines logo, "TRADE PARTNER PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM", "NDC by LATAM", "Suporte Agencia" (with dropdown arrows), "Ajuda" (with dropdown arrows), a search icon, a "Brasil" dropdown, and a "Fazer login" button. Below the navigation is a grid of categories. A red dashed circle highlights the "Suporte Agencia" and "Ajuda" buttons. A red dashed box surrounds the leftmost column of categories, and a blue dashed box surrounds the rightmost column.

Venda e Emissão	Alterações & Pós-Vendas	Ancillaries & Comodidade	Passageiros e Necessidades Especiais	Operações Irregulares e Proteção
Reserva e Emissão de Bilhetes	Alterações Voluntárias	Ancillaries	Cadeira de Rodas	Cancelamentos e Alterações Involuntárias
Tarifas	Exceções Comerciais	Assento Adicional (EXST/CBBC)	Comidas Especiais	Penalização por Irregularidades em Reservas
Grupos	Correções de Nome	Animais na Cabine (PETC)	Passageiros com Necessidades Especiais	Penalização por Irregularidades em Bilhetes
Charters	Reembolsos	Animais no Pôrto (AVIH)	Atestado Médico	Política de utilização: Tarifa Operadora
Eventos MICE	Problemas com a Bagagem	Bagagem: Item Pessoal	Dispositivos Médicos	Política de utilização: Acordo Corporativo
Parcelamento		Bagagem: Mala Pequena	Gestantes	Uso Indevido de Ferramentas Comerciais
Emissões Codeshare		Bagagem: Mala Despachada	Menores (CHD)	Portal de Irregularidades de Agências (PIA)
		Bagagem: Excesso	Bebês / Infantis (INF)	Regra ANAC Res 400
		Bagagem: Entre Aerolinhas	Passageiros Deportados (DEPU/DEPA)	
		Bagagem: Artigos Restritos		
		Serviço de Menor Desacompanhado (UMNR)		
		Serviço de Berço (BSCT)		
		Serviço de Bebê Conforto (INCU)		
		Serviço de Trem ou Ônibus		

As informações estão organizadas com base nas necessidades da sua agência, facilitando o acesso contextual em cada etapa.

Novas categorias principais:

- Venda e Emissão
- Alterações & Pós-Vendas
- Ancillaries & Comodidade
- Passageiros e Necessidades Especiais
- Operações Irregulares e Proteção

A nova homepage: arquitetura de informação no menu superior

The screenshot shows the LATAM Trade Partner homepage. At the top, there's a navigation bar with the LATAM Airlines logo, "TRADE PARTNER PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM", "NDC by LATAM", "Suporte Agencia", and "Ajuda". A dashed red circle highlights the "Ajuda" button. To the right are icons for search, location ("Brasil"), and login. Below the header is a dark sidebar with three main sections: "Ações rápidas", "Mais", and "Atualizações", each listing various links.

Ações rápidas	Mais	Atualizações
Consultar Status de Voo Acessar o Centro de Ajuda Manuais, Tutoriais & Recursos Web de Grupos Web Devoluciones Check in Cancelar Check in Documentação de Viagem	Abertura de Conta Departamento de Crédito Licitações e Órgãos Públicos Lei Kandir Negociação Portal Privado	Notícias NDC by LATAM Políticas de Exceção Alterações de Políticas

Demais acessos e informações organizadas em três seções adicionais na categoria Ajuda:

- Ações Rápidas
- Mais
- Atualizações

O novo Centro de Ajuda

O novo Centro de Ajuda

The screenshot shows the LATAM Airlines Trade Partner NDC website. At the top, there's a dark blue header bar with the LATAM logo, "TRADE PARTNER PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM", "NDC by LATAM", "Suporte Agencia", "Ajuda", and language selection ("Brasil" and "Fazer login"). Below the header is a large dark blue banner with white text: "Como podemos te ajudar hoje?" and a search bar with "Escribe tu consulta" and "Buscar". The main content area has three cards: "Status de Voo" (Flight Status), "Check -in" (Check-in), and "Web de Grupos" (Groups Web). Below these is a section titled "Categorias Mais Consultadas". A red dashed box highlights the "Ajuda" menu item in the header.

LATAM AIRLINES | TRADE PARTNER
PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM

NDC by LATAM

Suporte Agencia

Ajuda

Escribe tu consulta

Buscar

Como podemos te ajudar hoje?

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

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

Desenhado como uma landing page secundária, oferece mais autonomia e eficiência para sua agência. Você pode acessá-la pelo menu superior (Suporte às Agências / Ajuda – Central de Ajuda) ou pelo destaque na página inicial.

O novo Centro de Ajuda: Buscador

The screenshot shows the LATAM Trade Partner website interface. 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 user account options ('Brasil' and 'Fazer login'). A red dashed arrow points from the top right towards the search bar area. Below the navigation, 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. Red arrows point from the bottom of three callout boxes up towards this banner. The first box contains 'Status de Voo' (Flight Status) with a small airplane icon and a description about real-time arrival and departure times. The second box contains 'Check -in' (Check-in) with a person icon and a description about early check-in. The third box contains 'Web de Grupos' (Groups Web) with a group icon and a description about managing group bookings. At the bottom, two dashed boxes highlight the 'Buscador Otimizado' (Optimized Search) feature, which is now available across all LATAM Trade pages through the top menu, and its availability in the new Help Center.

Como podemos te ajudar hoje?

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 Otimizado
Agora disponível em qualquer página do LATAM Trade, através do menu superior.

Também ganha destaque para acesso através do Centro de Ajuda.

Buscador Antigo



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.

Feedback

REEMBOLSO - Atualização do procedimento exceção por duplicidade exata entre bilhetes

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

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

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

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

Descrição Devido às disposições legais em vigor na 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



Buscador Novo

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), and 'Fazer login'. Below the navigation, the search results are displayed with a title 'Resultados de pesquisa para reembolso' and a subtitle '62 Correspondências'. There are four filter buttons: 'Tudo' (selected), 'Política ou procedimento', 'Recursos e Tutoriais', and 'Avisos importantes'. A red dashed arrow points from the 'Tudo' button to the first result, which is a 'Política ou procedimento' titled 'Reembolsos'. This result includes a brief description of the LATAM refund policy and was published on September 16, 2025. Another red dashed arrow points from the 'Tudo' button to the second result, which is a 'Recursos e Tutoriais' titled 'Reembolso via Portal NDC by LATAM BR'. This result is a manual PDF published on June 29, 2025. A third red dashed arrow points from the 'Tudo' button to the third result, which is another 'Recursos e Tutoriais' titled 'Como fazer um reembolso no Portal NDC'. This result is a video published on June 28, 2025. A fourth red dashed arrow points from the 'Tudo' button to the fourth result, which is an 'Aviso importante' titled 'CONTINGÊNCIA - Reembolsos LATAM estão ocorrendo normalmente'. This result is a statement about normal refunds published on August 8, 2018. A small red box with the word 'Feedback' is located at the bottom right of the search results.

Resultados de pesquisa para **reembolso**

62 Correspondências

Todo 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

Possibilidade de filtrar por assunto / categoria.

Possibilidade de ordenar por data (mais recente / mais antiga) e por ordem alfabética.

Categoria do Resultado

- Título
- Resumo otimizado do conteúdo que será encontrado naquela página.
- Data de publicação em evidência.

De volta ao Centro de Ajuda: Acesso a Sistemas

The screenshot shows the LATAM Airlines Trade Partner support 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", "Ajuda", and dropdown menus for "Brasil" and "Fazer login". 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. The main content area contains three cards: "Status de Voo" (Flight Status), "Check -in" (Check-in), and "Web de Grupos" (Groups Web). A red dashed arrow points from a callout box at the bottom to the "Status de Voo" card.

Como podemos te ajudar hoje?

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.

Acesso rápido a sistemas externos como consulta de voo, check-in e grupos.

O novo Centro de Ajuda: biblioteca de recursos e tutoriais

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 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 la 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 Vídeo](#)

 **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 manuais, vídeos tutoriais, gravações de webinars e demais materiais de apoio em um só espaço.

Ao clicar em “Ver todos”, você será direcionado à biblioteca central.

O novo Centro de Ajuda: biblioteca de recursos e tutoriais

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 and login options ('Brasil', 'Fazer login'). 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 box containing a document icon and text about finding manuals, videos, and recordings. Below this are two rows of filter buttons: 'Tudo', 'Tutorial video', 'Material promocional', 'Manual pdf', 'Webinar', 'Outros' in the first row, and 'Tudo', 'Web Devoluciones', 'e-LATAM', 'Web de Grupos', 'PIA', 'Procedimentos', 'Portal Privado LATAM Trade', 'NDC by LATAM' in the second row. A red dashed arrow points from the text 'Inclui filtros para que você possa selecionar o material mais adequado:' to the filter buttons. Below the filters, there are two 'Novo' (New) resource cards. The first card is titled 'Como realizar un split en ordenes emitidas dentro del Portal NDC' and 'Ver video'. The second card is titled 'Como acceder al informe de ventas dentro del Portal NDC' and 'Ver video'. Each card features a small icon of a document with a magnifying glass.

Inclui filtros para que você possa selecionar o material mais adequado:

- **Por tipo** (pdf, vídeo, webinar, material promocional)
- **Por tema** (NDC, Portal Privado, Grupos, e-LATAM, Web Devoluciones, Procedimentos, Outros)

Todos os recursos de apoio e suporte disponíveis no LATAM Trade poderão ser acessados em uma única página.

Novo centro de Ajuda: Central de Updates

Avisos importantes

Consulte avisos e notícias relacionados ao

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



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

[Ler mais](#)



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

[Ler mais](#)



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

[Ler mais](#)

Procedimento Residual Value: Remissão com Troco

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

O mesmo componente de atualizações disponível na página inicial também pode ser acessado pela Central de Ajuda.

Da mesma forma, é possível utilizar os filtros ou acessar diretamente a página com todas as publicações de cada categoria.

Central de Updates > Política de Exceção

Atual

Políticas de Exceção - IROPS

Historia

30/09/2025

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

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 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 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

Novo

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 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 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 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 ancillares 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 à 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

Novo centro de Ajuda: Políticas e Procedimentos

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 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 (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 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](#).



Animais na Cabine (PETC)

A LATAM oferece o serviço PETC –

Mais no final do Centro de Ajuda estão disponíveis cada uma das nossas políticas e procedimentos.

Cada item inclui um quadro com ilustração e uma breve descrição sobre o que você encontrará naquela política.

Políticas e Procedimentos

Muitos conteúdos que antes direcionavam ao LATAM.com agora estão disponíveis dentro do próprio LATAMTrade.com, com explicações completas e recursos visuais como tabelas e imagens.

Exemplo: Bagagens

Atual

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

Bagagem de cabine

Generalidades

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

Novo

LATAM AIRLINES TRADE PARTNER NDC by LATAM Suporte Agência Ajuda

Brasil Fazer login

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

Bagagem: Item Pessoal

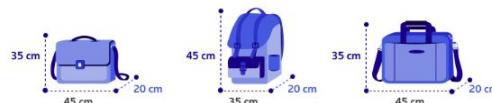


Esta seção apresenta as regras de transporte para o item pessoal (bolsa ou mochila) em voos LATAM, incluindo medidas, peso e restrições aplicáveis. Para mais informações, acesse o site [LATAM.com](#).

Bolsa ou mochila (incluído 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](#)

LATAM AIRLINES | TRADE PARTNER | NDC by LATAM | Suporte Agência | Ajuda | Fazer login | Brasil | Busca

[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 ser ajustar as 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 (sujeita a despacho no embarque), contanto que cumpra com o peso e medidas máximas indicadas nesta página.

LATAM AIRLINES | TRADE PARTNER | NDC by LATAM | Suporte Agência | Ajuda | Fazer login | Brasil | Busca

[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).
- Ovem 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 | NDC by LATAM | Suporte Agência | Ajuda | Fazer login | Brasil | Busca

[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 os Deveres

LATAM AIRLINES | TRADE PARTNER | NDC by LATAM | Suporte Agência | Ajuda | Fazer login | Brasil | Busca

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

Exceções Comerciais



As exceções comerciais reúnem os casos em que a LATAM autoriza ajustes 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:
 - Cônjuges, avós, filhos, netos, pais, cunhad(a)s, irmão(s), sogros, noras, 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(a)s 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 pode ser gerenciada a reservas de grupo, que devem ser gerenciadas diretamente pelo emissor do grupo.
 - Para adiamento/fidatário dentro do mesmo dia de calendário, ver capítulo Anciliares.
 - 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 / Rodapé

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

Ações rápidas	Venda e Emissão	Alterações & Pós-Vendas	Global Sales Support
Consultar Status de Voo	Reserva e Emissão de Bilhetes	Alterações Voluntárias	Suporte Operacional
Acessar o Centro de Ajuda	Tarifas	Exceções Comerciais	Procedimentos, waivers, exceções, cancelamentos
Manuals, Tutorials & Recursos	Grupos	Correções de Nome	Acessar ↗
Web de Grupos	Charters	Reembolsos	
Web Devoluções	Eventos MICE	Problemas com a Bagagem	
Check In	Parcelamento		
Cancilar Check In	Emissões Codeshare		
Documentação de Viagem			
Ancillaries & Comodidade	Passeiros e Necessidades Especiais	Operações Irregulares e Proteção	Suporte Comercial
Ancillaries	Cadeira de Rodas	CANCELAMENTOS E ALTERAÇÕES INVOLUNTÁRIAS	ADM, OneDeal, Reembolsos, Waivers Comerciais, etc
Assento Adicional (EXST/CBBQ)	Comidas Especiais	Penalização por Irregularidades em Reservas	Acessar ↗
Animais na Cabine (PETC)	Passageiros com Necessidades Especiais	Penalização por Irregularidades em Bilhetes	
Animais no Porão (AVIH)	Atestado Médico	Política de utilização: Tarifa Operadora	
Bagagem: Item Pessoal	Dispositivos Médicos	Política de utilização: Acordo Corporativo	
Bagagem: Mala Pequena	Gestantes	USO INDEVIDO DE FERRAMENTAS COMERCIAIS	
Bagagem: Mala Despachada	Menores (CHD)	PORTAL DE IRREGULARIDADES DE AGÊNCIAS (PIA)	
Bagagem: Especial	Bebês / Infantis (INF)	REGRAS ANAC RES 400	
Bagagem: Excesso	Passageiros Deportados (DEPU/DEPA)		
Bagagem: Entre Aerolinhas			
Bagagem: Artigos Restritos			
Serviço de Menor Desacompanhado (UMNR)			
Serviço de Berço (BSCT)			
Serviço de Bebê Conforto (INCL)			
Serviço de Trem e Ônibus			



Além do mapa completo do site, deixamos a disposição as áreas de suporte de **Global Sales Support**.

Dados de Contato: Modelo Atual

The screenshot shows the LATAM Global Sales Support website interface. At the top, there are several navigation icons: Estado de Vuelo, Check-in, Consulta Cambio Ticket, Anulación de Check-in, Grupos, and Corrección de Nombre. Below these are sections for 'Políticas de Excepción - IROPS' (with links to 'EXCEPCIONES COMERCIALES', 'RUTAS', and 'FLYING PASS'), 'Políticas' (with links to 'ACUERDOS', 'PROTECCIÓN DE PASAJEROS - Cambios Involuntarios', 'RESERVAS Y EMISIÓN TICKET - Dirección de Asociados', and 'PIA'), 'Noticias Global Sales Support' (with links to 'NOTICIAS 2023', 'NOTICIAS 2022', and 'NOTICIAS 2021'), and 'Contenido de interés' (with links to 'PIA', 'T&C', 'IATA 830d', 'Contacto', and 'Conoce nuestros canales de soporte'). A sidebar on the left lists 'NDC by LATAM' sections: Conoce, Portal, FAQ, Tutoriales, and Soporte. At the bottom, there's a footer with links to 'Terminos y Condiciones', 'Soporte LATAM', and 'Log in LATAM'.



This screenshot shows the 'DUDAS OPERACIONALES - AGENCIAS' section of the LATAM Global Sales Support website for South America. It features a large image of a city skyline with snow-capped mountains in the background. The section title 'SUDAMÉRICA' is at the top. Below it, there's a table comparing 'TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA' (Average Response Time) for different channels: E-mail (10 segundos), Teléfono (20 segundos), and Chat (240 segundos). There are also tables for 'PAÍSES' (BO, CL, PE, EC, AR, PY, UY) and 'ANIDOS' (BO, CL, PE, EC, AR, PY, UY) with their respective telephone numbers. A note at the bottom states: 'Disponible en: Oficinas Comerciales Operaciones'.

Dados de Contato: Novo modelo

The screenshot shows the LATAM Airlines Global Sales Support page. At the top, there's a navigation bar with the LATAM logo, "TRADE PARTNER", "NDC by LATAM", "Suporte Agencia", "Ajuda", a search icon, a "Brasil" dropdown, and a "Fazer login" button. Below the navigation, the URL "Home > Suporte Agencia > Global Sales Support" is visible. The main title is "Global Sales Support". A sidebar on the left has buttons for "Brasil" (highlighted in blue) and "Portugal". The page content is organized into sections: "Dúvidas Operacionais", "Suporte Comercial", "Grupos, Séries e Charters", and "Suporte NDC by LATAM". Each section contains descriptive text and a small downward arrow icon.



De acordo com o idioma em que estiver navegando, você poderá selecionar seu país, e os dados de contato serão exibidos automaticamente conforme a célula de atendimento disponível.

Dados de Contato: Novo 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: 1^a 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

Perfis de Tarifa e seus 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 o acesso e o entendimento desse conteúdo fundamental, **substituímos mais de 10 tabelas por uma nova ferramenta para comparar os atributos das 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						

Perfis de Tarifa e seus 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	Basic	Light	Standard	Full
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)

Unimos toda a informação dos atributos por perfil tarifário nesta seção.

Cada tipo de rota possui sua página específica:

- Tarifas em Voo Domésticos no Brasil
- Tarifas em Voo Domésticos Exceto Brasil
- Tarifas em Voo Regionais
- Tarifas em Voo Internacionais (long haul)

Cada quadro representa um tipo de cabine e dentro dele você encontrará uma matriz comparando os perfis tarifários e seus respectivos atributos.

Perfis de Tarifa e seus Atributos



Inclui / Permite



Disponível para Compra



Não inclui / Não permite



Não se aplica

A screenshot of a flight search interface titled "Atributos em Vôos Domésticos no Brasil". The interface shows various flight options with icons for destination, departure, arrival, and price. Below the search bar, there's a section titled "Salvo Bem-vindo" with a grid of colored dots representing different flight classes or categories.

Filtrar por:

Agregador

Procurar

- Basic
- Full
- Light
- Standard

Funcionalidad

Procurar

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

Filtro

Limpar

Você também pode usar o filtro para selecionar e comparar brands específicos e seus respectivos atributos.

Perfis de Tarifa e seus Atributos



Inclui / Permite



Disponível para Compra



Não inclui / Não permite



Não se aplica

Atributos em Vôos Domésticos no Brasil

Cabine Economy

Detalhe: Basic, Light

Assentos: Seleção de assentos (comum) (✓), Assento LATAM+ (✗)

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+ (✓)



BEM-VINDO
A IR MAIS ALTO



Global Sales Support