



BEM-VINDO A IR MAIS ALTO

É OFERECER UMA GESTÃO AINDA MELHOR PARA OS SEUS CLIENTES COM O NOVO [LATAMTRADE.COM](https://www.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.

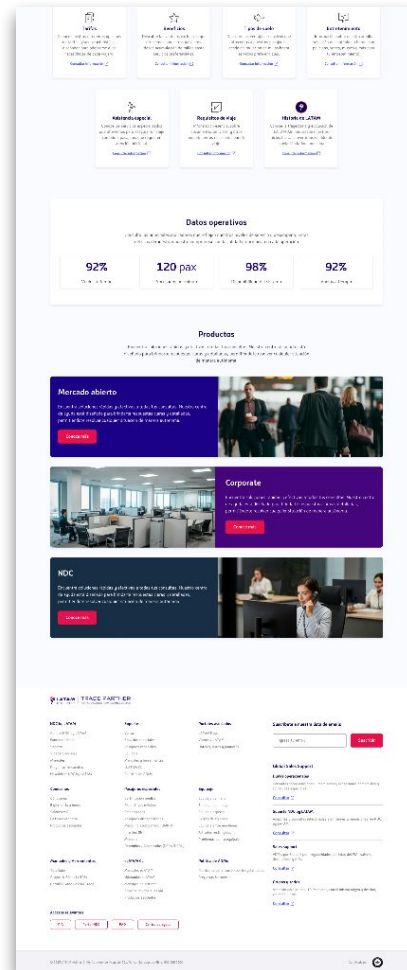
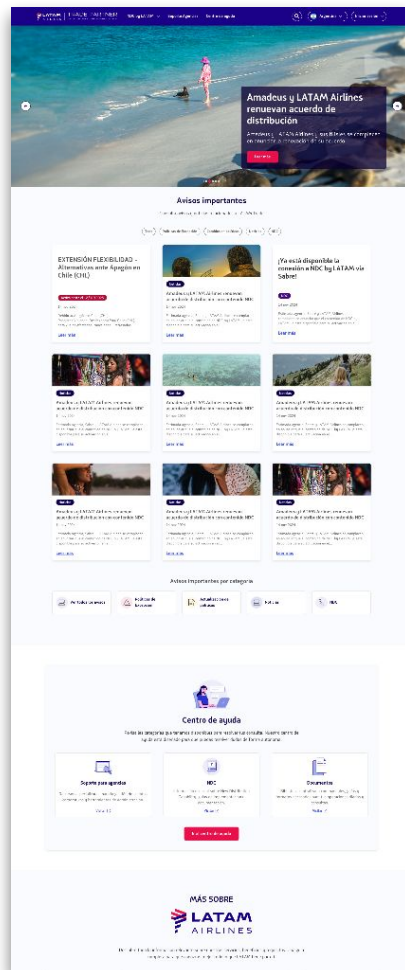


Por que o LATAM Trade mudou?

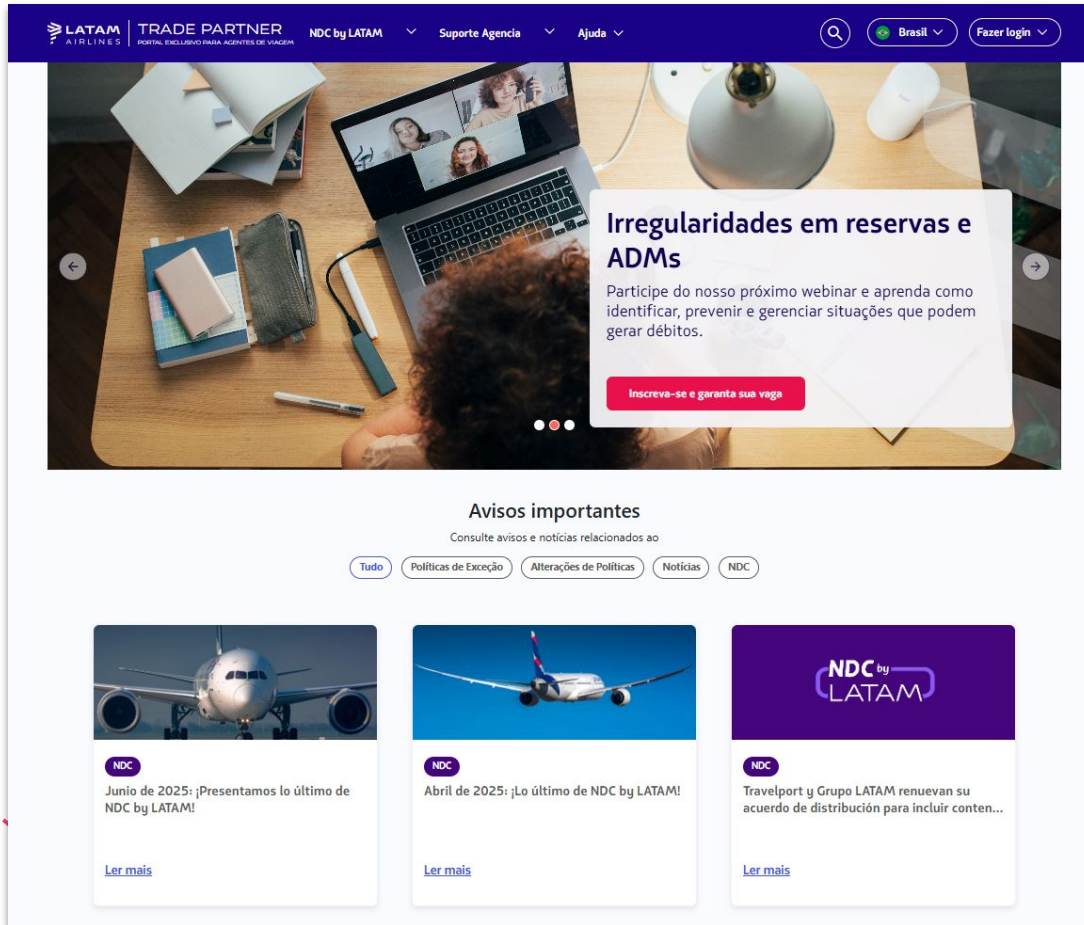
- Simplificar a navegação, tornando tudo mais intuitivo e acessível;
- Integrar tecnologias (como componentes dinâmicos e geolocalização);
- Centralizar comunicações e recursos em um único ponto de contato;
- Transformar o LATAM Trade no principal canal de suporte e relacionamento.



A nova homepage:



A nova homepage:



Vitrine dinâmica

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

A nova homepage:

The screenshot displays the LATAM homepage's 'Avisos importantes' section. At the top, a header reads 'Avisos importantes' with a subtext 'Consulte avisos e notícias relacionados ao'. Below this is a row of filter buttons: 'Tudo', 'Políticas de Exceção', 'Alterações de Políticas', 'Notícias', and 'NDC'. The main content area is a grid of six cards. The first row contains three cards, all with 'NDC' tags: 'Junio de 2025: ¡Presentamos lo último de NDC by LATAM!', 'Abril de 2025: ¡Lo último de NDC by LATAM!', and 'Travelport y Grupo LATAM renuevan su acuerdo de distribución para incluir c...'. The second row contains three cards with 'Noticias' tags: 'Procedimento Residual Value: Remissão com Troco', 'Fila Automática de Descontos', and 'CODESHARE - Encerramento do codeshare entre LATAM e South African na rota rota G...'. Each card includes a 'Ler mais' link. At the bottom, a section titled 'Consultar avisos por categoria' features four large buttons with icons: 'Políticas de Exceção' (warning triangle), 'Alterações de Políticas' (notepad), 'Notícias' (megaphone), and 'NDC by LATAM' (phone handset).

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](#)

Noticias
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](#)

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

Noticias
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](#) [Notícias](#) [NDC by LATAM](#)

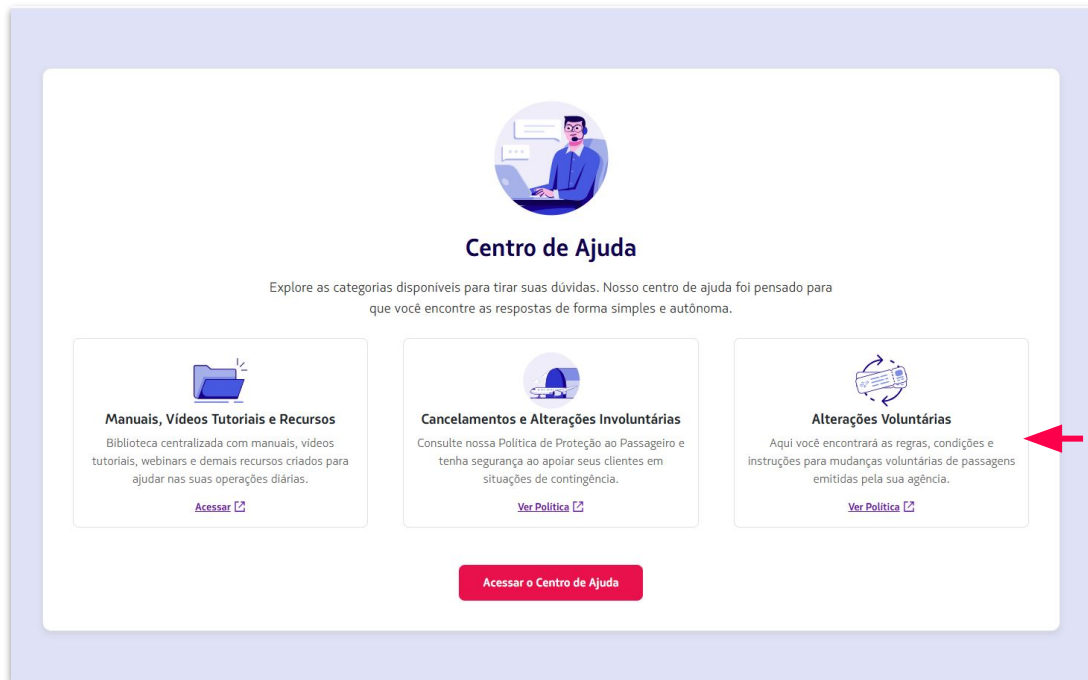
Central de Updates

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:



Card “Centro de Ajuda” + destaques 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

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](#)



Mais sobre a LATAM

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

A nova homepage:



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

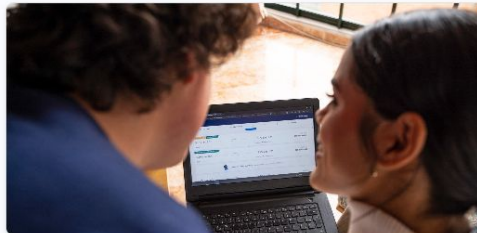
Acesse nossa home exclusiva e descubra tudo o que está disponível para a sua agência.

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:

 **TRADE PARTNER**
PORTAL 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 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 menú superior



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

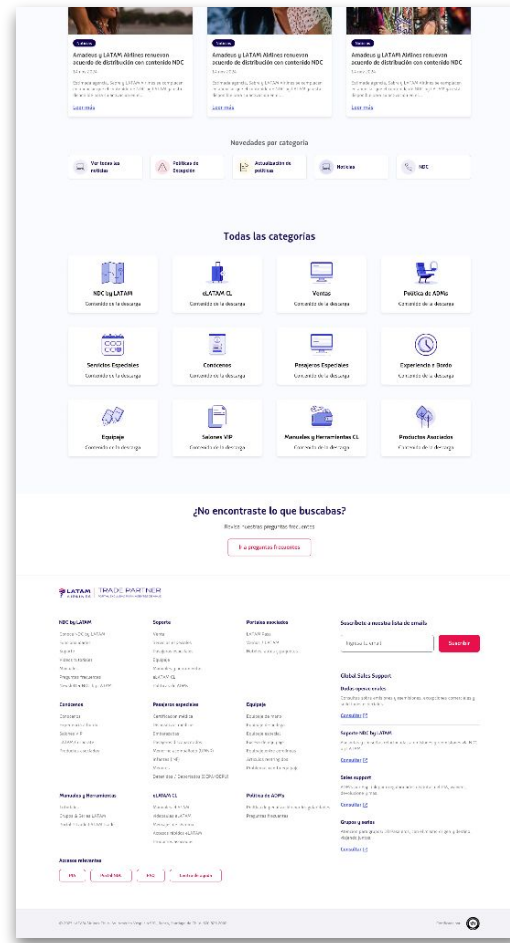
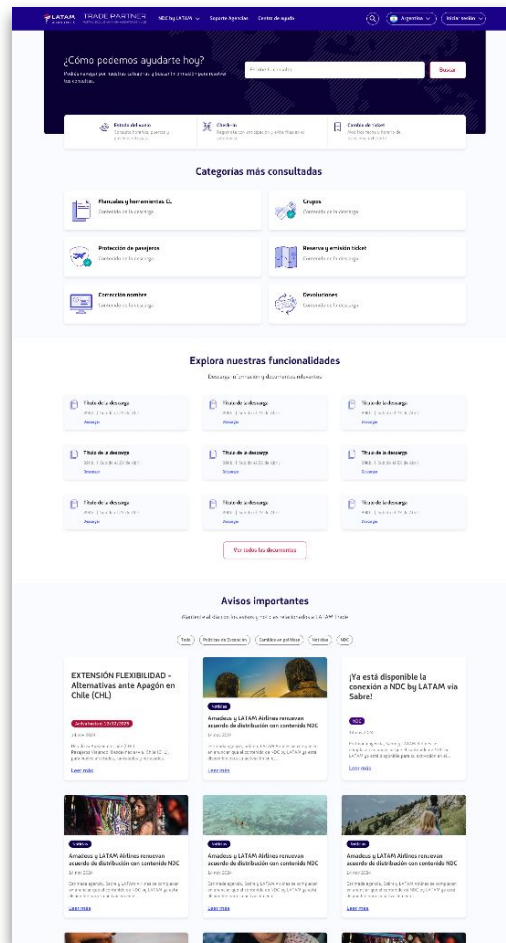
A nova homepage: arquitetura de informação no menú superior



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

- Ações Rápidas
- Mais
- Atualizações

O novo Centro de Ajuda

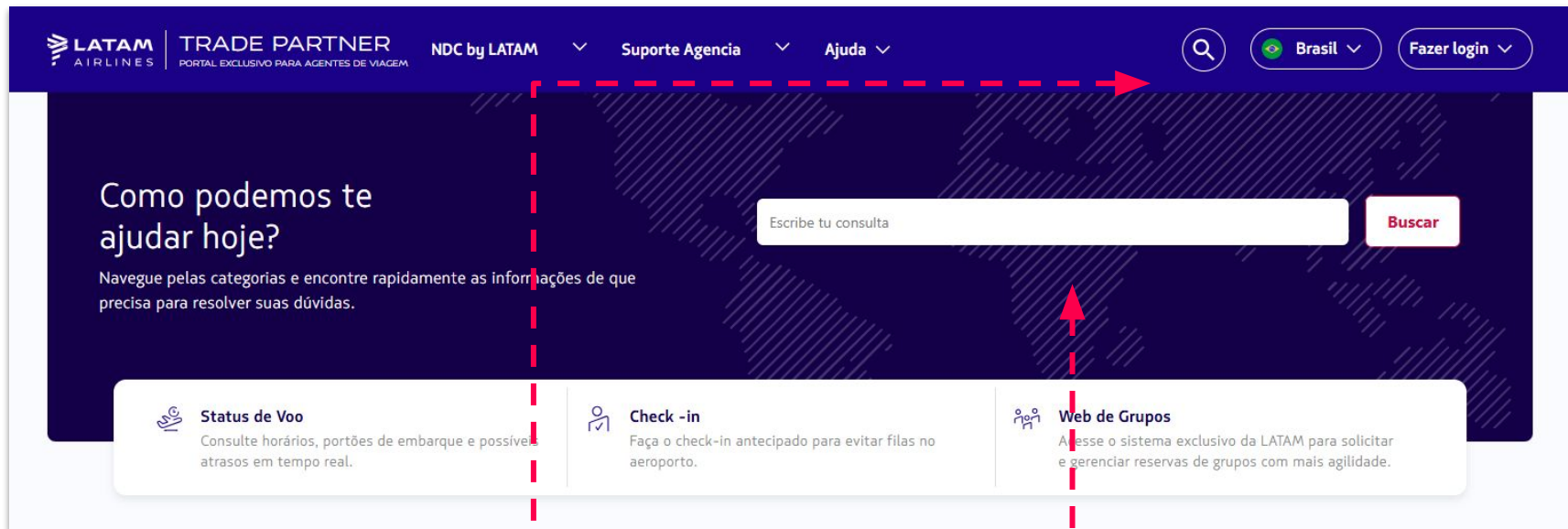


O novo Centro de Ajuda



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



Buscador Otimizado

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

Também ganha destaque para acesso através do Centro de Ajuda.

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

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

CONTINGÊNCIA - Reembolsos LATAM estão ocorrendo normalmente

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

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

REEMBOLSO - Atualização do procedimento exceção por duplicidade exata entre bilhetes

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

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

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

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

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

Alteração de valores na cobrança de remarcação de voo

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

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

Feedback 

Buscador Novo

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 Agencia', and 'Ajuda'. A search bar with a magnifying glass icon is present, along with a 'Brasil' location filter and a 'Fazer login' button. The main content area displays 'Resultados de pesquisa para reembolso' with '62 Correspondências'. Below this, there 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. Red dashed arrows point from the explanatory text boxes on the right to specific elements on the page: one to the filter tabs, one to the sorting dropdown, and one to the 'Reembolso via Portal NDC by LATAM BR' result.

LATAM AIRLINES | TRADE PARTNER | PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM | NDC by LATAM | Suporte Agencia | 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 Devoluciones e NDC e uso de waiver em exceções comerciais/legais.

Publicado em 16 de setembro de 2025

Recursos e Tutoriais

Reembolso via Portal NDC by LATAM BR

Manual PDF

Publicado em 29 de junho de 2025

Recursos e Tutoriais

Como fazer um reembolso no Portal NDC

Este vídeo tem o objetivo de te ajudar a realizar o reembolso de uma ordem dentro do Portal NDC.

Publicado em 28 de junho de 2025

Avisos importantes

CONTINGÊNCIA - Reembolsos LATAM estão ocorrendo normalmente

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

Publicado em 8 de agosto de 2018

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 displays the LATAM Trade Partner portal. 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, there is a search icon, a language selector set to 'Brasil', and a 'Fazer login' button. The main content area features a large heading 'Como podemos te ajudar hoje?' with 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, three quick access cards are shown: 'Status de Voo' (with a clock icon), 'Check -in' (with a person icon), and 'Web de Grupos' (with a group icon). A red dashed arrow points from a text box at the bottom to the 'Status de Voo' card.

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


NDC by LATAM | Suporte Agencia | Ajuda


Brasil | Fazer login


Como podemos te ajudar hoje?

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

Escribe tu consulta **Buscar**

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

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

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

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 informa de ventas dentro del Portal NDC

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

[Ver video](#)



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

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

[Ver video](#)



Como consultar el centro de notificaciones dentro del Portal NDC

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

[Ver video](#)



Como realizar una emisión de ancillaries dentro del Portal NDC

Aprende cómo emitir ancillaries postventa dentro del Portal NDC.

[Ver video](#)



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

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

[Ver video](#)



Instructivo para activación del proveedor GDS por parte de la agencia

Manual PDF

[Acceder](#)



Como acessar o relatório de vendas no Portal NDC

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

[Assista ao Video](#)



Como realizar una anulación/VOID dentro del Portal NDC

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

[Ver video](#)

[Ver todos](#)

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 LATAM Trade Partner Help Center. The header includes the LATAM logo, 'TRADE PARTNER PORTAL EXCLUSIVO PARA AGENTES DE VIAGEM', and navigation links for 'NDC by LATAM', 'Suporte Agência', and 'Ajuda'. There is a search icon, a language selector set to 'Brasil', and a 'Fazer login' button. The main heading is 'Biblioteca de Recursos e Tutoriais'. Below it, a descriptive text states: 'Aqui você encontra manuais, 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, Procedimientos, entre outros)'. A row of filter buttons includes 'Tudo', 'Tutorial video', 'Material promocional', 'Manual pdf', 'Webinar', and 'Outros'. A second row of filter buttons includes 'Tudo', 'Web Devoluciones', 'e-LATAM', 'Web de Grupos', 'PIA', 'Procedimientos', 'Portal Privado LATAM Trade', and 'NDC by LATAM'. A red dashed arrow points from the text on the right to the 'NDC by LATAM' filter button. Below the filters, two featured articles are shown, both marked 'Novo' (New). The first article is 'Como realizar un split en ordenes emitidas dentro del Portal NDC' with a subtext 'Aprende a hacer un split (división de PNR) en órdenes emitidas dentro del Portal NDC.' and a 'Ver video' link. The second article is 'Como acceder al informa de ventas dentro del Portal NDC' with a subtext 'Aprende a acceder al informe de ventas dentro del Portal NDC.' and a 'Ver video' link.

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, Procedimientos, 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

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

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

História

- 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:

Novo

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 Madrid (MAD) nos dias 6, 7 e 8 de Julho

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

13/06/2018 CONTINGÊNCIA - Greve Geral na Argentina

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 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 Animais 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 –

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.

LATAM

AIRLINES

TRADE PARTNER

PARTELA EXCLUSIVO 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 (incluza 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

PARTELA EXCLUSIVO 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 Desconto

LATAM

AIRLINES

TRADE PARTNER

PARTELA EXCLUSIVO 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

PARTELA EXCLUSIVO 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

Considerações Gerais

Correspondem a exceções concedidas aos clientes de forma nativa 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.

- 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(s), irmã(s), 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 / Rodapé



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 (INCU)
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](#)



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

Dados de Contacto: Modelo Atual

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

Políticas de Excepción - IROPS

10/03/2024
FLEXIBILIDAD - Alternativas ante Paso General Argentina (AG)
 EXCEPCIONES COMERCIALES LATAM (Servicio a Paso General Argentina (AG))
 Pasajero Viajando Desde/Hacia/Para ARGENTINA BUE, AGS...

10/03/2024
RUTAS - Se reactiva la ruta entre Guarulhos (GRU) y Fernando de Noronha (FND) y se activa la operación entre Fernando de Noronha...

10/03/2024
FLEXIBILIDAD - ACTUALIZACIÓN Suspensión de operación de Vuelos por determinación de la ANAC

Políticas

03/03/2024
ACUERDOS - Actualización en la operación de con aviones Volaris Air en los vuelos SCL-BGQ/BOG-SCL para solicitudes de ESAN

03/03/2024
PROTECCIÓN DE PASAJEROS - Cambios Involuntarios

27/03/2024
RESERVA Y EMISIÓN TICKET - Directorio de Acuerdos

Noticias Global Sales Support

10/03/2024
 Nueva funcionalidad en LATAM Trade: consulta tarifas y detalles de boletines en un solo lugar!

03/03/2024
 Ya está disponible la conexión a NDC by LATAM via Sabre!

03/03/2024
 Ahora puedes corregir nombres en LATAM Trade para boletines de cualquier canal de emisión

27/03/2024
 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

P/A	Portal de Irregularidades de Agencias
T&C	Condiciones de Ventas para Agencias
LATA E304	Contacto en caso de operación irregular
Contacto	Conoce nuestros canales de soporte

Log IN LATAM

LATAM AIRLINES Sin fronteras

GLOBAL SALES SUPPORT

Guía de soporte

SUDAMÉRICA

RESUMEN

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

DUDAS OPERACIONALES - AGENCIAS

DETALLES DEL SERVICIO

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

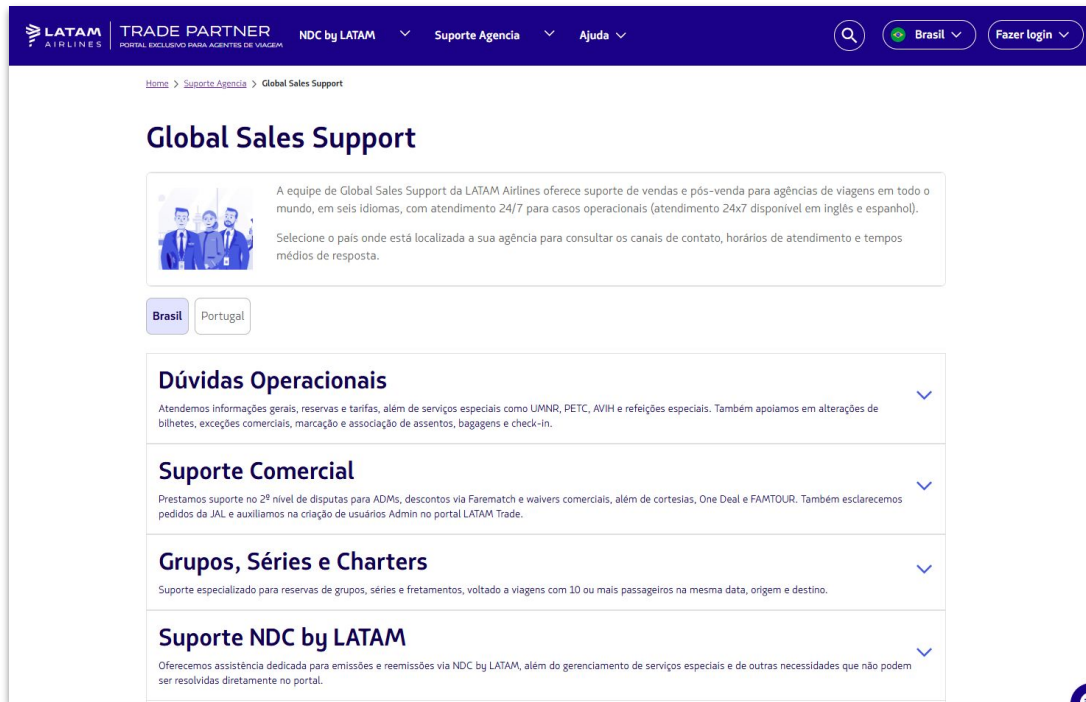
CANALES DE ATENCIÓN Y SALA

E-mail	Teléfono	Chat
Tiempo promedio de Respuesta: 15 minutos 20 segundos Resolución: 48h Horario de Atención: 24x7	Tiempo promedio de Respuesta: 30 segundos Horario de Atención: 24x7	Tiempo promedio de Respuesta: 3 minutos Horario de Atención: 24x7

Disponible en:
 Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Perú, Uruguay, Venezuela

PAÍS	CIUDADA	TELÉFONO	E-MAIL
ARG	BUE	(011) 501 53786	agenciaargentina@latam.com
BOL	COB	0 18000 830 093	gru_argentina@latam.com
CHL	SCL	51 2182151	gru_argentina@latam.com
COL	BOG	1800 526 727	agenciaargentina@latam.com
ECU	QTO	0800 345 582	gru_argentina@latam.com
PER	LIM	602 516 2000	gru_argentina@latam.com
URY	MVD	021 459 6 555	agenciaargentina@latam.com
VEN	CCS	20441188	agenciaargentina@latam.com

Dados de Contato: Novo modelo



The screenshot displays the LATAM Airlines Trade Partner portal. The header includes the LATAM logo, 'TRADE PARTNER' title, and navigation links for 'NDC by LATAM', 'Suporte Agência', and 'Ajuda'. A search icon and a language selector set to 'Brasil' are also present. The main content area is titled 'Global Sales Support' and features a description of the support team, a language selector (Brasil/Portugal), and four expandable sections: 'Dúvidas Operacionais', 'Suporte Comercial', 'Grupos, Séries e Charters', and 'Suporte NDC by LATAM'. A red dashed arrow points from the text box on the right to the language selector in the screenshot.

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

NDC by LATAM | Suporte Agência | Ajuda

Brasil | Fazer login

Home > Suporte Agência > Global Sales Support

Global Sales Support

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

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

Brasil | Portugal

Dúvidas Operacionais

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

Suporte Comercial

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

Grupos, Séries e Charters

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

Suporte NDC by LATAM

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

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 UMMR, 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 UMMR, 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

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 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

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

Cada tipo de rota possui sua página específica:

- Tarifas em Voos Domésticos no Brasil
- Tarifas em Voos Domésticos Exceto Brasil
- Tarifas em Voos Regionais
- Tarifas em Voos 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



Filtrar por:



Agregador

Procurar

☐ Basic

☐ Full

☐ Light

☐ Standard

Funcionalidade

Procurar

☐ Alteracoes

☐ 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



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+





BEM-VINDO
A IR MAIS ALTO



Global Sales Support