



POLÍTICA DE PROTEÇÃO A PASSAGEIROS

PERGUNTAS FREQUENTES

FAQ | POLÍTICA DE PROTEÇÃO A PASSAGEIROS

Na LATAM, entendemos que imprevistos como cancelamentos, atrasos, mudanças de rota e downgrade de cabine podem causar transtornos e afetar os planos de viagem dos nossos clientes. Por isso, reiteramos nosso compromisso em proteger os direitos dos passageiros e oferecer soluções para minimizar o impacto quando o inesperado acontece.

Aqui estão as principais informações para ajudá-lo a lidar com reservas afetadas:

1) Em quais situações é possível utilizar o procedimento de Proteção de Passageiros?

- Cancelamento do voo.
- Adiantamento do horário de partida do voo (a partir de 16 minutos).
- Atraso no horário de partida do voo (a partir de 31 minutos).
- Não cumprimento do destino final ou paradas intermediárias.
- Perda involuntária de conexões.
- Downgrade de cabine devido a alteração de material de voo.

2) Como posso verificar se o voo foi cancelado ou reprogramado?

Recomendamos sempre verificar o status do voo através do nosso site.

Quando ocorre uma mudança ou cancelamento de voo com menos de 7 dias de antecedência, é possível que as informações não sejam atualizadas corretamente no seu GDS e o voo continue aparecendo como confirmado (HK). **Se o voo estiver afetado em nosso site, significa que o cliente pode se beneficiar da política de proteção de passageiros.**



Para verificar o status dos voos, acesse:
<https://www.latamairlines.com/br/pt/flight-status>

3) Quem é responsável por realizar a proteção dos passageiros?

Quando ocorre a contingência?	Quem protege os passageiros?	Controle da Reserva
Mais de 48 horas antes do horário de partida do voo	O Agente de Viagens deve reemitir os bilhetes afetados	A agência NÃO perde o controle da reserva
Menos de 48 horas antes do horário de partida do voo	A companhia aérea operadora realocoma os passageiros	<p>Se os bilhetes forem revalidados pela LATAM, a agência não perde o controle da reserva.</p> <p>Se os bilhetes forem reemitidos pela LATAM, a agência perde o controle da reserva.</p>

4) Qual é o prazo para realizar a proteção?

Não é necessário tomar uma decisão antes do horário de partida do voo. O prazo para agir (reemissão ou reembolso) é determinado pela validade do bilhete (**até 12 meses a partir da data do primeiro voo**).

5) Se um passageiro aceita a proteção automática oferecida pela LATAM, quem é responsável por revalidar ou reemitir o bilhete?

Dependendo do tempo restante antes do horário de partida do voo, as responsabilidades variam:

Menos de 48 horas antes do horário de partida do voo: A LATAM é responsável por realocar o cliente e cuidar da revalidação ou reemissão do bilhete.

Mais de 48 horas antes do horário de partida do voo: É responsabilidade da agência de viagens reemitir o bilhete. É importante lembrar que a reemissão deve ser feita de forma involuntária, mantendo a mesma base tarifária, classe e farebasis originais.

6) O cliente aceitou a proteção proposta pela LATAM e o bilhete foi corretamente reemitido. No entanto, agora o cliente mudou de ideia e deseja fazer uma segunda modificação. É possível fazer isso?

Se o passageiro aceitou a proteção, não é possível obter uma nova proteção sem custos adicionais. Caso o cliente deseje fazer uma segunda modificação, serão aplicadas as regras da tarifa e os custos correspondentes à reemissão, como multa e diferença de tarifa.

7) O passageiro não aceitou a proteção de voo proposta pela LATAM. Quais são as alternativas que ele pode escolher?

EVENTO

Cancelamento de voos

Adiantamento do horário de partida do voo
(a partir de 16 minutos)

Atraso no horário de partida do voo
(a partir de 31 minutos)

Não cumprimento do destino final
ou paradas intermediárias

Downgrade de cabine devido a
alteração de material de voo.

ALTERNATIVAS

- Alteração de voo, mudança de data ou re-routing sem custos adicionais, mantendo a mesma origem e destino (isenção de penalidade e diferença de tarifa).
- Mudança de destino sujeita a diferença de tarifa (apenas a penalidade é isenta)*
- Reembolso integral dos trechos não utilizados (sem necessidade de waiver).

* Se o cliente solicitar a mudança de destino para um aeroporto que esteja a uma distância máxima de 500 km em relação ao aeroporto original, a reemissão pode ser feita sem custos adicionais - tanto a multa quanto a diferença tarifária são isentas.

8) Como calcular a distância entre aeroportos?

A distância entre aeroportos deve ser calculada por meio de um GDS, pois os resultados podem não ser exatamente os mesmos ao usar mapas ou ferramentas online.

No caso do GDS Sabre, você pode usar o comando "**W/-ATPOA#ATFLN**" para calcular a distância entre os aeroportos de POA e FLN, por exemplo. No GDS Amadeus, o comando seria "**FQNPOAFLN**". Para obter instruções mais detalhadas, é recomendado entrar em contato com o suporte técnico do seu GDS específico.

Se você estiver utilizando o e-LATAM, pode consultar a distância entre dois aeroportos seguindo estes passos: acesse "Ferramentas", selecione "Sabre ATLAS" e "Distância entre dois pontos", em seguida, insira os códigos dos aeroportos e o sistema mostrará a distância em milhas e quilômetros.

Considerações para a reemissão:

A proteção deve ser feita de acordo com a disponibilidade na mesma cabine do bilhete original e na classe mais baixa disponível. A reemissão deve ser feita de forma involuntária, mantendo a mesma farebasis e construção tarifária original.

Considerações para o reembolso:

Sem penalidades. Isso se aplica a todos os cupons não utilizados do bilhete e ancillaries associados.

Não é necessário solicitar waiver.

A agência deve seguir o processo de reembolso de acordo com as regulamentações do seu país.

Para mais detalhes, consulte:

https://www.latamtrade.com/pt_br/procom/devolucoes

9) Quais endossos e/ou notas de respaldo devem ser aplicados na reemissão?

É necessário respaldar a reemissão através de OSI + ENDOSSO, seguindo as seguintes indicações:

ENDOSSO: SKCHG LA2010 CUZLIM 25JAN CNLD

Onde:

SKCHG: indica a mudança de itinerário

LAXXX: número do voo afetado

CUZLIM: rota

02JUN: data da afetação

CNLD o REPRO: status do voo afetado

OSI: OSI LA REISSUE DUE TO SKCHG LA2010 CUZLIM 25JAN18

Onde:

OSI INVOL: mandatorio

PAX XXX: nome do passageiro que indica estar de acordo com a proteção oferecida

ACCEPTS LAXXX: número do voo oferecido através da proteção

02JUN24: data de ingresso do OSI

10) Em relação aos produtos ancillaries, como é feita a proteção?

Quando ocorre a contingência?	Ação Agente de Viagens
Mais de 48 horas antes do horário de partida do voo	<p>Entre em contato com Global Sales Support e solicite a reassociação do EMD-A.</p> <p>Se a reemissão do bilhete incluir a alteração de trecho ou modificações com diferença tarifária, o EMD-A deve ser enviado para reembolso e emitido novamente.</p>
Menos de 48 horas antes do horário de partida do voo	A LATAM será responsável por reassociar ou reemitir o EMD-A, conforme o caso.

11) A reserva inclui voos com outras companhias aéreas (OLAs). Como proceder com a acomodação?

Antes de solicitar a acomodação em voos de outras companhias aéreas (OLAs), é importante verificar as opções disponíveis no sistema de distribuição e oferecê-las seguindo esta ordem:

- Priorizar voos da LATAM, sempre que o itinerário original seja mantido.
- Oferecer datas e horários de partida o mais semelhantes possível aos voos originais..
- Caso não haja opções disponíveis nas etapas anteriores, oferecer voos Codeshare (voos compartilhados com outras companhias aéreas).
- Se não houver disponibilidade de voos da LATAM ou Codeshare que atendam às necessidades do passageiro, poderá ser oferecida a acomodação em voos OLAs, desde que a tarifa emitida seja aplicável com a transportadora protetora (de acordo com as regras de Flight Application)*.

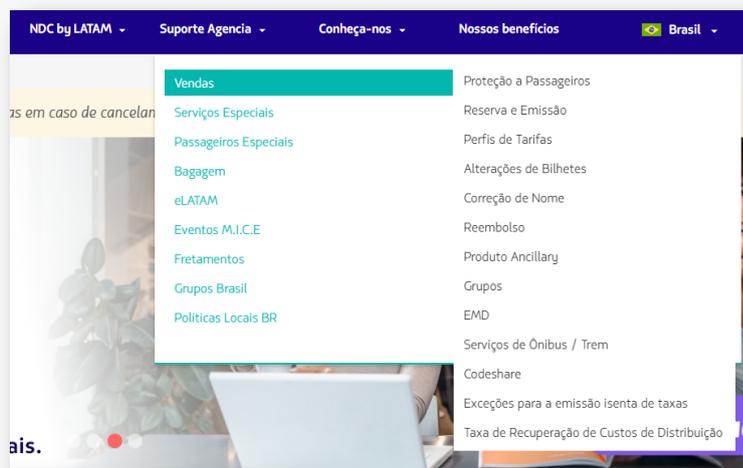
* Caso a tarifa adquirida não seja aplicável à cia. aérea desejada, será necessário utilizar outro transportador aplicável ou realizar a alteração sem multa, porém sujeito ao pagamento das diferenças tarifárias aplicáveis.

12) A reserva inclui apenas voos da LATAM. É possível acomodar os passageiros em voos de outras companhias aéreas (OLAs)?

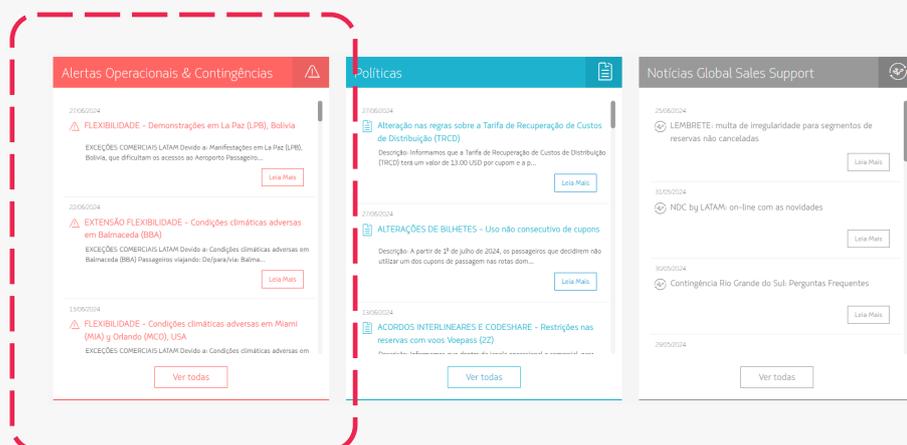
Se a reserva incluir apenas voos da LATAM, não é possível acomodar os passageiros em voos de outras companhias aéreas (OLAs). A acomodação será feita dentro da rede de voos da LATAM, buscando opções alternativas que atendam às necessidades do cliente. Em caso de dúvidas, recomendamos entrar em contato com Global Sales Support por meio do nosso chat de suporte disponível no LATAM Trade.

13) Tenho dúvidas sobre reprogramação, cancelamento ou recomodação. Como posso solicitar assistência ou suporte?

Você pode encontrar o capítulo completo **"Proteção a Passageiros"** no LATAM Trade do seu país. Na barra superior, basta clicar em "Suporte Agências" > "Vendas" > "Proteção a Passageiros".



Em caso de contingências ou exceções comerciais, você sempre poderá encontrar informações na página principal do LATAM Trade, na seção **"Alertas Operacionais & Contingências"**.



Se precisar falar com um agente LATAM, recomendamos utilizar nosso **chat de suporte** disponível no LATAM Trade - opção "Dúvidas Operacionais".

Ficaremos felizes em ajudar!

