

## Novidades de bagagem e perfis de tarifas



*As mudanças serão feitas de forma gradual e consumidor terá opções de escolha ao comprar sua passagem*

Colocaremos em prática nos próximos dias nossas novas regras de bagagem para voos nacionais e internacionais. Em 18 de maio, mudam as regras relacionadas à franquia permitida por passageiro e ao pagamento pelo excesso. A previsão é que também seja iniciada a cobrança da primeira bagagem em voos domésticos e a venda de bilhetes por meio de novos perfis de tarifas nos próximos 50 dias.

As mudanças foram anunciadas em 6 de março e aguardávamos a liberação judicial das novas normas de bagagem da Agência Nacional da Aviação Civil (ANAC) para serem implementadas. As novas regras para franquia de bagagem e excesso que serão válidas a partir do dia 18 de maio já foram comunicadas e estão detalhadas no LATAM Trade, em [Nova Regras de Bagagem](#).

No caso da cobrança pelo despacho do primeiro volume em voos domésticos, o valor foi revisado e, quando implantado, será de R\$ 30,00 para compras antecipadas.

“A partir desta mudança, o cliente que viajar sem despachar a mala em voos dentro do Brasil vai pagar tarifas mais acessíveis. A LATAM e suas filiais projetam reduzir em até 20% as tarifas mais baratas disponíveis para seus voos domésticos até 2020, consolidando sua importância para o desenvolvimento do turismo na região e contribuindo para o crescimento do tráfego aéreo. Nossa meta é aumentar em 50% nossos passageiros transportados até 2020”, afirma Jerome Cadier, presidente da LATAM Airlines Brasil.

Todas as alterações serão feitas de forma gradual para ajudar o cliente a se adaptar a esta nova dinâmica e garantir excelência na execução do novo processo. “Queremos assegurar que o nosso cliente continue tendo a melhor experiência de viagem durante toda a sua jornada e daremos opções para que ele escolha a tarifa que achar mais adequada, com os serviços que vai realmente utilizar”, explica Cadier.

### Novos perfis de tarifas

Uma das novidades que os clientes verão em breve será a reformulação do modelo de vendas de bilhetes por perfis tarifários.

Serão oferecidos quatro opções de perfil de tarifas: Promo, Light, Plus e Top. As faixas de preço de cada um irão variar de acordo com os pacotes de benefícios que oferecem, como a possibilidade de acúmulo de pontos no programa LATAM Fidelidade, reserva antecipada de assento, Espaço+ e de remarcação ou reembolso do bilhete. Isso dará mais flexibilidade para o consumidor, que poderá escolher como e pelo que prefere pagar.

No momento da compra, o consumidor também poderá optar por diferentes perfis de tarifas por um valor fixo, selecionando aquele que mais se adequa à sua necessidade.

Assim, um passageiro que queira viajar sem bagagem e sem a necessidade de remarcação, mas ainda acumular pontos no programa LATAM Fidelidade, por exemplo, poderá economizar R\$ 40,00 ao selecionar a tarifa Light em comparação com a tarifa Plus.

Além disso, caso o cliente escolha um perfil de tarifa que não possua bagagem, ele poderá comprá-la separadamente a qualquer momento.

A tabela a seguir mostra quais serão os perfis de tarifas da LATAM e qual o pacote de benefícios de cada um deles.

				
<b>Reembolso</b>	Não tem	Não tem	Taxa fixa	A qualquer momento, sem taxas
<b>Alterações</b>	Não permite	Não permite	Taxa fixa	A qualquer momento, sem taxas
<b>Bagagem</b>	Possibilidade de compra	Possibilidade de compra	1 peça	2 peças
<b>Reserva Assento</b>	Não tem	Possibilidade de compra	Incluído	Incluído
<b>Acúmulo de pontos</b>	Não tem	Multiplicador	Multiplicador	Multiplicador
<b>Espaço+</b>	Não tem	Possibilidade de compra	Possibilidade de compra	Incluído, sujeito a disponibilidade

*Implantação será de forma gradual e ocorrerá em data a ser comunicada posteriormente*

As mudanças são parte da nova forma de viajar que estamos adotando desde o início do ano para voos domésticos nos países onde operamos. Neste modelo, o cliente terá mais opções ao escolher sua passagem, pagando apenas pelo que de fato necessita e alguns serviços que sempre foram cobrados de todos os passageiros, passarão a ser opcionais. Exemplos desses serviços são o despacho de bagagem, a seleção de assento e a alimentação a bordo.

## Perguntas e Respostas

### Quando a LATAM começará a cobrar pela primeira bagagem nos voos domésticos?

A previsão é que a cobrança da primeira bagagem em voos domésticos da LATAM comece nos próximos 50 dias.

### Quanto a companhia cobrará pela primeira bagagem?

Quando o serviço for implantado, a LATAM cobrará R\$30 pelo despacho do primeiro volume em voos domésticos em compras antecipadas.

### Por que a LATAM decidiu alterar o valor da cobrança pela primeira bagagem?

Revisamos nossa estratégia e decidimos diminuir o valor da cobrança pela primeira bagagem em voos domésticos de R\$ 50 para R\$ 30 para compras antecipadas. A mudança tem o objetivo de beneficiar o consumidor e contribuir com nossa meta de possibilitar que cada vez mais pessoas possam adotar o avião como meio de transporte.

### Quando a LATAM Airlines Brasil vai alterar seus perfis de tarifa?

A previsão é que os novos perfis de tarifas estejam disponíveis nos próximos 50 dias.

**As passagens das tarifas Promo e Light, que não dão direito a bagagem, ficarão quantos por cento mais baratas?**

O cliente que viajar sem despachar a mala em voos dentro do Brasil vai pagar tarifas mais acessíveis. No entanto, as alterações serão graduais e ainda não podemos revelar quais serão as faixas de preços de cada perfil de tarifas.

A LATAM e suas filiais projetam reduzir em até 20% as tarifas mais baratas disponíveis para seus voos domésticos até 2020, consolidando sua importância para o desenvolvimento do turismo na região e contribuindo para o crescimento do tráfego aéreo. Nossa meta é aumentar em 50% nossos passageiros transportados até 2020.

#### **Em todas as tarifas o serviço de bordo está incluído?**

Há alguns meses o Grupo LATAM Airlines anunciou seu novo jeito de voar para voos domésticos, no qual alguns serviços passarão a ser opcionais. Isso inclui a alimentação a bordo, cuja mudança ocorrerá em data a ser comunicada oportunamente.

#### **As agências de turismo já têm os sistemas de vendas com perfis de tarifas implementados?**

Todas as alterações serão feitas de forma gradual para auxiliar o cliente, passageiros e agências de turismo, a se adaptar a esta nova dinâmica e garantir excelência na execução do novo processo.

#### **Não é um risco implementar perfis de tarifas sem que o mercado de vendas indiretas esteja preparado?**

Todas as alterações serão feitas de forma gradual para auxiliar o cliente, passageiros e agências de turismo, a se adaptar a esta nova dinâmica e garantir excelência na execução do novo processo.

#### **Essas mudanças se aplicam para os voos internacionais?**

Estas mudanças afetarão apenas os voos domésticos.

#### **O que vai acontecer se em uma mesma reserva eu tenho um voo internacional e um nacional?**

Na mesma reserva, prevalecerá a política de bagagem internacional. Assim, no trecho doméstico não serão feitas cobranças pela bagagem, mas sim pelos demais serviços complementares da tarifa comprada no segmento doméstico.

#### **O que acontece se eu comprei uma passagem antes da implementação das mudanças?**

Você não será afetado. Serão mantidas as condições da sua passagem, contempladas no Contrato de Transporte Aéreo.

#### **Um cadeirante precisará pagar para despachar a cadeira de rodas?**

A companhia segue todas as normas que regem o setor. Não haverá, portanto, nenhuma alteração no transporte de bagagens especiais. Os passageiros que utilizam cadeiras de rodas podem transportar o equipamento sem nenhum custo adicional. Outros itens ortopédicos que auxiliam a mobilidade do cliente, como bengalas, muletas ou próteses, são considerados parte da franquia de bagagem. Caso o artigo ultrapasse os limites de peso e tamanho, ele pode ser transportado como excesso de bagagem, com um desconto de 80% no valor da taxa.

**Onde será possível comprar o excesso de bagagem ou o segundo volume que o cliente for transportar?**

O cliente poderá adquirir o segundo volume (peças adicionais) que vai transportar no call center ou no site LATAM. Caso qualquer volume exceda os 23kg permitidos, o cliente deve adquirir o excesso nas lojas LATAM no aeroporto. Lojas Latam Travel e Agências de Viagens não estarão habilitadas a vender o excesso de bagagem.