



Novidades sobre 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.

				
Reembolso	Não tem	Não tem	Taxa fixa	A qualquer momento, sem taxas
Alterações	Não permite	Não permite	Taxa fixa	A qualquer momento, sem taxas
Bagagem	Possibilidade de compra	Possibilidade de compra	1 peça	2 peças
Reserva Assento	Não tem	Possibilidade de compra	Incluído	Incluído
Acúmulo de pontos	Não tem	Multiplicador	Multiplicador	Multiplicador
Espaço+	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?

Essas 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.