

PERGUNTAS FREQUENTES DO PROGRAMA CARGO REWARDS



1. O que eu preciso fazer para me qualificar para o programa Cargo Rewards?

Você deve embarcar 500 toneladas ou mais no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro do ano anterior, com guias de LATAM Airlines e suas afiliadas de carga.

2. Quais organizações qualificam para o Cargo Rewards?

Cargo Rewards é um programa projetado exclusivamente para agentes de carga. Shippers e/ou destinatários não se qualificam para o programa Cargo Rewards.

3. As cargas domésticas recebem prêmios?

Não, no momento as cargas domésticas não recebem prêmios no Cargo Rewards.

4. Quais são os benefícios por fazer parte do Cargo Rewards?

Se você é um membro do Cargo Rewards, você recebe 400 *Cargo Credits* por cada tonelada de carga que você embarcar com guias LATAM Cargo. Os *Cargo Credits* podem ser visualizados na sua conta corporativa no LATAM Pass: 1 *Cargo Credit* = 1 Milha/Ponto LATAM Pass. Se você está no US, BR, CA, MX, PY ou Europa, você receberá pontos de LATAM Pass; todos os outros países receberão Milhas LATAM Pass.

5. Como estes prêmios podem ser utilizados?

Você pode resgatar os seus Milhas/Pontos LATAM Pass por boletos confirmados em LATAM e nas demais companhias aéreas da aliança oneworld. Além disso, se a sua conta for registrada no Chile, Peru, Equador ou Argentina você poderá trocar seus Milhas/Pontos por produtos.

Para obter mais informações, visite www.latam.com e escolha o seu país de residência. Em seguida, vá para a sessão *Passageiro Frequent* e escolha como resgatar os seus Milhas/Pontos.

6. Quem pode utilizar este benefício?

Qualquer pessoa aprovada pela empresa que receber os prêmios pode utilizar o benefício.

7. Quando os *Cargo Credits* expiram?

Os *Cargo Credits* expiram de acordo com as mesmas condições das Milhas/Pontos em LATAM Pass, ou seja, vencem no dia 31 de dezembro do ano seguinte ao que foram creditados. Por exemplo: todos os *Cargo Credits* recebidos em 2015 serão válidos até 31 de dezembro de 2017.

8. Como eu posso resgatar os meus prêmios?

Você pode trocar os seus Milhas/Pontos obtidos pelo programa Cargo Rewards em www.latam.com acessando a sua conta LATAM Pass, ou através do Contact Center. Por favor, observe que o resgate através do Contact Center tem uma taxa de serviço. Esta taxa é adicional às taxas de embarque e impostos e varia de acordo com o tipo de passagem resgatada. Se você realizar o resgate através do nosso site, não haverá nenhuma cobrança de taxa de serviço. Consulte as taxas de resgate pelo Contact Center no seguinte [link](#).

9. Por que a minha categoria no LATAM Pass nunca sobe se eu tenho Milhas/Pontos suficientes para ser de uma Categoria Elite?

As Milhas/Pontos que são acumulados por toneladas embarcadas não são válidos para as categorias no LATAM Pass.

10. Onde eu posso encontrar o meu número de sócio LATAM Pass por fazer parte do Cargo Rewards?

Assim que você aceitar o convite do programa Cargo Rewards, você deve receber um e-mail de LATAM Pass com o número de sócio e instruções para configurar a sua senha. Se você não encontrar este e-mail, você também pode escrever um e-mail para cargorewardsteam@latam.com e teremos o prazer de ajudá-lo.

11. Onde eu posso encontrar um tutorial para aprender a resgatar os meus prêmios?

Você pode encontrar um tutorial em www.latamcargo.com escolhendo a opção “Cargo Rewards”. No site você também poderá encontrar links que vão te levar à Central de Ajuda da LATAM.

12. O que eu devo fazer se faltarem Milhas/Pontos creditados na minha conta?

Você pode entrar em contato com a equipe do programa Cargo Rewards em cargorewardsteam@latam.com informando os detalhes das toneladas e Milhas/Pontos creditados no mês em questão.

13. LATAM Cargo poderia me adiantar Milhas/Pontos (se eu precisar para uma viagem)?

Não, porém, caso você precise de Milhas/Pontos, você pode comprá-los no momento do resgate.

14. Quanto tempo demora para os Milhas/Pontos aparecerem no meu Status de Conta LATAM Pass depois do embarque?

Normalmente, as Milhas/Pontos são depositados entre os primeiros 15 dias do mês seguintes ao transporte da carga.

15. Eu posso transferir os meus Milhas/Pontos para outra conta LATAM Pass?

No LATAM Pass existe a opção de transferir Milhas/Pontos, porém, os termos e condições acordados para o programa Cargo Rewards determinam que isso não pode ser feito.

PERGUNTAS FREQUENTES



16. Como eu posso utilizar os meus Milhas/Pontos LATAM Pass?

Existem várias formas de trocar os seus Milhas/Pontos LATAM Pass:

- Resgate de passagens para mais de 700 destinos disponíveis, tanto para voar com a LATAM quanto para voar em companhias aéreas da aliança oneworld e parceiras.
- Resgate por prêmios não aéreos: você também pode trocar seus Milhas/Pontos por produtos do nosso catálogo LATAM Pass (disponível somente no Chile, Peru, Equador e Argentina).
- As Milhas/Pontos que você acumula pelo programa Cargo Rewards não podem ser trocados por upgrade de cabine porque estes não se qualificam para as categorias Elite. O que você pode fazer é resgatar os seus Milhas/Pontos por bilhetes em cabines Premium Business ou Premium Economy.

17. As passagens resgatadas são confirmadas?

Sim, as passagens são confirmadas.

18. Como eu posso resgatar uma passagem para voar com a LATAM?

A forma mais rápida e conveniente de resgatar uma passagem para voar com a LATAM é acessar o nosso site e utilizar o serviço LATAM Pass. O resgate de uma passagem também pode ser feito através do Contact Center, pagando a respectiva [taxa de serviço](#).

19. Como eu posso resgatar uma passagem para voar com uma companhia aérea da aliança oneworld?

Se você quiser fazer um resgate utilizando voos de companhias aéreas da aliança oneworld que não tenham rotas pela LATAM você pode efetuar o resgate através do nosso site utilizando o serviço LATAM Pass. Se a rota ou a companhia aérea necessária não aparecerem como disponíveis, você pode efetuar o resgate através do Contact Center.

20. Posso resgatar passagens multi-destino?

Sim, exceto se um ou mais trechos da viagem forem com a companhia Iberia. Para solicitar tal resgate, você deve entrar em contato com o Contact Center.

As passagens multi-destino são as que cobrem rotas com várias paradas consecutivas, desde que terminem no mesmo aeroporto de origem.

21. Posso resgatar passagens só de ida?

Não. A troca de passagens só de ida utilizando Milhas/Pontos LATAM Pass não é permitida por nenhum canal.

22. Quantas Milhas/Pontos são necessários para fazer uma viagem específica?

A quantidade de Milhas/Pontos depende do destino e da cabine em que você deseja viajar. Você pode acessar a [calculadora](#) para resgate de Milhas/Pontos LATAM Pass e poderá saber a partir de quantas Milhas/Pontos o seu bilhete poderá custar. Só é possível saber quantidade exata de Milhas/Pontos para uma viagem no momento do resgate. Você também pode consultar algumas referências no seguinte [link](#).

23. Quantas Milhas/Pontos eu preciso para resgatar um voo que inclua um ou mais trechos com outra companhia aérea?

Isso depende da rota e da distância da sua viagem. Você pode fazer o cálculo utilizando as tabelas disponíveis na nossa seção [Quantas Milhas/Pontos para a sua viagem](#). Lembre-se de que se a sua rota possuir trechos com as companhias aéreas American Airlines, Qantas ou Iberia, você pode consultar no seu processo de troca.

24. Por que não aparecem opções de voos disponíveis quando eu pesquiso por uma rota?

Algumas rotas não podem ser resgatadas pelo site e, assim, você deve entrar em contato com o nosso Contact Center. Outra possibilidade é que não tenha mais disponibilidade no voo da sua pesquisa.

25. Posso trocar ou devolver uma passagem resgatada com Milhas/Pontos LATAM Pass?

Sim, quando as condições do prêmio permitirem. Essas ações estão sujeitas à cobrança de taxas variáveis de acordo com o prêmio. Esta informação pode ser encontrada nas condições de vendas do bilhete (enviadas por e-mail, ou na seção Minhas Viagens).

Para efetuar a devolução ou alterações, entre em contato com o Contact Center. As Milhas/Pontos serão creditados novamente no status da conta LATAM Pass do membro que efetuou o resgate, desde que as seguintes condições sejam respeitadas:

- A passagem não tenha sido utilizada e esteja dentro do prazo de validade.
- A solicitação seja feita até a data da viagem.
- As Milhas/Pontos referentes ao resgate não estejam vencidos.

26. Posso trocar a rota/data de uma passagem LATAM Pass após o primeiro voo?

Você pode fazer uma alteração de data ou rota sempre que as condições do prêmio permitiram e que as seguintes condições sejam respeitadas:

- Que a passagem esteja vigente
- Ter solicitado a alteração antes da data e hora original do voo.

No caso de alteração de rota, o novo destino tem que estar dentro da mesma zona do prêmio resgatado e, caso haja diferença de Milhas/Pontos, esta será descontada da conta do membro que efetuou a troca original.

Dependendo da antecipação com a que a alteração nos seja notificada, haverá cobrança de valores diferentes que podem ser consultados na nossa tabela de Taxas LATAM Pass.

27. Posso devolver uma passagem LATAM Pass através do site?

Não. Para administrar a devolução das passagens resgatadas com Milhas/Pontos LATAM Pass, você precisa entrar em contato com o Contact Center. O Formulário de devoluções que está disponível no nosso site é só para passagens compradas com dinheiro e cuja tarifa permita devolução.

28. Posso comprar os Milhas/Pontos que me faltam para conseguir a passagem que eu quero?

Sim, basta acessar a seção de compra de Milhas/Pontos LATAM Pass. A quantidade mínima de Milhas/Pontos que você pode comprar é de 1.000 e a máxima é de 250.000. O custo é de 3.2 centavos de dólar americano para cada Milha/Ponto. A vigência da compra será de três anos a partir do dia da compra.

29. Posso solicitar um upgrade?

Não, pois a sua conta não se qualifica para tal upgrade. O que você pode fazer é trocar os seus Milhas/Pontos por bilhetes em classe executiva.

30. Tenho acesso à sala VIP?

Ser membro do programa Cargo Rewards não lhe concede acesso à sala VIP.

31. Qual é a franquia de bagagem permitida para a minha viagem?

Esta informação depende da companhia aérea que você vai utilizar e da rota. Para obter a informação correta, faça uma consulta online ao efetuar um resgate ou entre em contato com o Contact Center do programa LATAM Pass.

32. Se eu tiver mais perguntas sobre o que eu posso fazer em LATAM Pass e os prêmios que eu posso resgatar, onde posso obter ajuda?

Todas as questões relativas à utilização de Milhas/Pontos LATAM Pass podem ser tratadas através do Contact Center do LATAM Pass. Se você tiver dúvidas sobre o programa Cargo Rewards e as Milhas/Pontos creditados pelo toneladas transportadas com LATAM Cargo, você pode enviar uma mensagem para cargorewardsteam@latam.com.