

FORMULÁRIO

DEVOLUÇÕES GDS

- Introdução
- Descrição Geral
- Acesso à Aplicação
- Nova Solicitação
- Motivos de Devolução
- Buscar por uma solicitação
- Erros e casos especiais





INTRODUÇÃO

O acesso ao Formulário Devoluções GDS é um aplicativo que permite os agentes inserir solicitações de devolução e visualizar seus status, datas e valores associados.



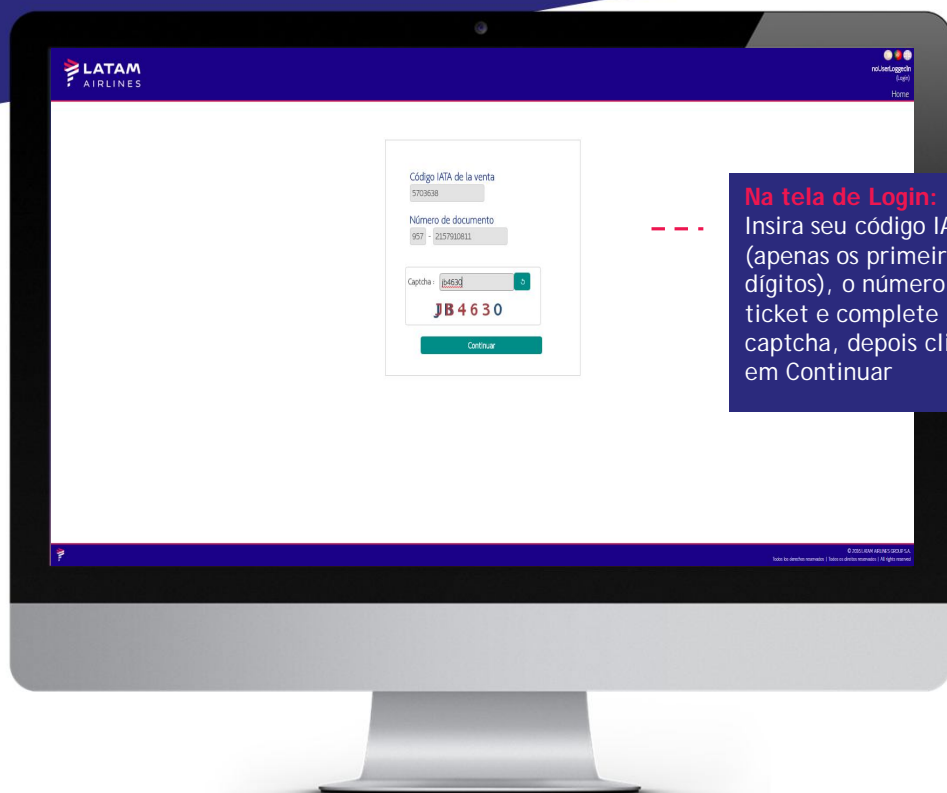
DESCRIÇÃO GERAL

Através das Devoluções por Formulário Devoluções GDS é possível gerenciar as solicitações de devoluções apresentadas pelas agências. A ferramenta permite:

- ✓ Inserir uma solicitação de devolução
- ✓ Pesquisar pelas solicitações



ACESSO À APLICAÇÃO



Na tela de Login:

Insira seu código IATA (apenas os primeiros 7 dígitos), o número do ticket e complete captcha, depois clique em Continuar

Para acessar ao Formulário Devoluções GDS, é necessário inserir o seguinte link:

<http://appsLATAMtravel.com/GdsDevLatam-1.0/>



NOVA SOLICITAÇÃO

Aqui é possível alterar o idioma da ferramenta

Uma vez dentro da ferramenta deve inserir o nome do agente, seu sobrenome, seu email e o código de reserva associado ao bilhete

LATAM AIRLINES

Home

Agente de Dados Entrega

Nome do Agente: *

Sobrenome do Agente: *

E-mail do agente: *

Documento 1 x

Os dados de documentos para retornar

Número do Documento: * 957 - 2157910811

Código de Reserva: *

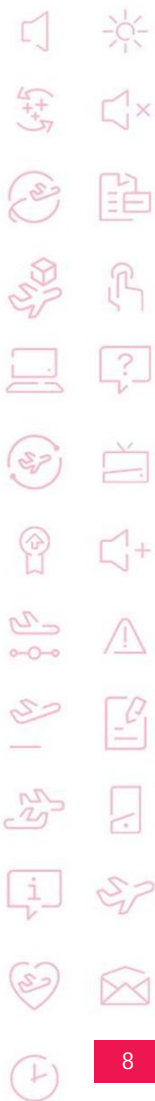
Nro. de IATA: * 6700638

Razão: * Razão -

Comentário Reason (opc):

Se necessário ingressar a solicitação com um motivo diferente dos disponíveis, favor contatar o Núcleo de Negócios

© 2016 LATAM AIRLINES GROUP S.A. Todos los derechos reservados | Todos os direitos reservados | All rights reserved



NOVA SOLICITAÇÃO

Em seguida,
selecione o motivo
do devolução. Para
finalizar a entrada,
clique em "Enviar"
e confirme

LATAM AIRLINES

noUserLoggedIn (login) Home

Agente de Dados Entrega

Nome do Agente: *	Pedro
Sobrenome do Agente: *	Costa
E-mail do agente: *	Pedro.costa@agencia.com

TKT x

Os dados de documentos para retornar

Número do Documento: *	957 - 2157910811	
Código de Reserva: *	QKZUCQ	
Nro. de IATA: *	5703638	consultar documentos associados
Razão: *	[Redacted]	
Comentário Reason (opc):	[Redacted]	

[Anterior](#) [Seguinte](#)

Se necess... não disponíveis, favor contatar o Núcleo de Negócios

[Redacted]

© 2018 | LATAM AIRLINES S.A. Todos los derechos reservados | Todos os direitos reservados | All rights reserved



MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO

Status	Descrição
Devolução de trecho não usado	Usado para os casos de trecho não usado
Cancelamento de voo	Usado para os casos de cancelamento de voo
Devolução involuntária	Usado quando há alteração de voo
Solicitação voluntária	Usado para qualquer solicitação voluntária
Lei ANAC	Usado para as solicitações dentro das 24 horas da data de emissão e com 7 dias que antecede a data do voo



BUSCA POR UMA SOLICITAÇÃO

Insira seu código IATA
(apenas os primeiros
7 dígitos), o número
do ticket e complete
captcha, depois
clique em Continuar

The screenshot shows the LATAM Airlines website interface. At the top left is the LATAM AIRLINES logo. At the top right are links for 'noUserLoggedIn' and 'Home'. The main content area contains a search form with the following fields:

- Código IATA de la venta: 5798547
- Número de documento: 045 - 2157841239
- Captcha: rv4398

Below the captcha field, the text **Rv 4398** is displayed. A green 'Continuar' button is located at the bottom of the form. At the bottom right of the page, there is a small copyright notice: '© 2016 LATAM AIRLINES S.A. Todos los derechos reservados. | Todos los derechos reservados. | All rights reserved.'



BUSCA POR UMA SOLICITAÇÃO

Status que podem aparecer na solicitação de reembolso:

Incluir na Web	Significa que a solicitação foi incluída no sistema.
Reembolso enviado para pagamento	Significa que o reembolso foi efetuado.
Solicitação negada	Reembolso negado pelo departamento responsável.
Pendente da Casa Matriz	Correspondem aos enviados/pagos a Tesouraria, mas que devem ser reenviados por ele ou outra loja regional.
Enviado a pago Corregido	Significa que corrigiu o problema do reembolso e foi enviado para conclusão do reembolso.
Pagado	Status de reembolso realizado, este status indica lo indican las áreas que pagan ta devolución.
Rejeitado por dados bancários	Problemas com dados bancários, não foi possível continuar com a solicitação, neste caso devemos entrar em contato com o passageiro e corrigir os dados bancários.
Presentado	Status intermediário entre tesouraria e administração de cartão, a tesouraria enviou a solicitação de reembolso, porém está pendente da área administrativa.



Erros e casos especiais

Se ocorrer um erro durante a fase de entrada ou você deve processar um caso especial, entre em contato com a equipe do reembolso: reembolso.agetur@latam.com com o print da tela de erro.