SNA questiona a Latam sobre dificuldades no processo de pedido de refeições não embarcadas; empresa responde
01/08/2024

O SNA questionou a Latam Airlines Brasil, através de e-mail, sobre os procedimentos para pedidos de refeições não embarcadas. Segundo relatos, a empresa teria dificultado o processo após a criação de um procedimento no qual os tripulantes precisam fazer contato através de um chat para solicitar o reembolso da alimentação, caso esta não seja embarcada.

De acordo com o comunicado emitido pela empresa, após o tripulante realizar o contato com a gerência de serviço de bordo, através de um aplicativo, e se não houver tempo hábil para o ajuste do embarque do serviço, será permitido o preenchimento do formulário de reembolso. Se não houver registro do comunicado via APP, a solicitação será negada.

Ocorre que, com as atribuições dos comissários, não há tempo hábil para que os pedidos sejam realizados, já que o procedimento deveria ser feito com mais de 30 minutos de antecedência da decolagem, o que raramente acontece, especialmente em tripulações simples, onde há poucos comissários. Isso significa que, de acordo com o comunicado da empresa, o comissário não terá direito nem à refeição e nem ao reembolso.

Desta forma, o SNA solicitou à Latam que reveja o comunicado e garanta alimentação adequada a todos os tripulantes e, se eventualmente não for possível embarcar a alimentação, o que constitui uma ilegalidade, que seja efetuado o reembolso sem qualquer impedimento.

Em sua resposta, a empresa afirmou que o comunicado será ajustado e que o chat tem por objetivo embarcar a refeição em casos de rupturas, mas não será obrigatório para o devido reembolso.

Em caso de dúvida, entre em contato com o SNA.

Canais de atendimento: https://tinyurl.com/atendimento-sna

Associe-se ao SNA
Via site: https://tinyurl.com/associe-se-ao-sna
Via Whatsapp: 11 98687-0052

Juntos vamos mais longe!