



TAP | COVID19 – PROCEDIMENTOS EM VIGOR A PARTIR DE 19MAR20

Estimado Agente,

Dadas a circunstâncias extraordinárias que todos estamos a viver por estes dias por motivos do surto da doença COVID-19, e entendendo a TAP a necessidade de simplificar o processo de alteração dos bilhetes emitidos para viagens nos próximos tempos, são colocados em vigor sobrepondo-se a qualquer divulgação até agora efetuada, os seguintes procedimentos:

- **Para todas as rotas operadas pela TAP**
- **Para todas as viagens cuja data inicial de viagem no bilhete original seja até 30 de Abril, para todos os bilhetes emitidos até agora**
 - Possibilidade de uma alteração (one free rebooking) sem penalidade (DU waiver) - aplica-se diferença de tarifa e taxas de aeroporto, se houver;
 - para qualquer data desde que feita até 24 horas antes da partida original.
 - Possibilidade de cancelamento das reservas mantendo os bilhetes em aberto;
 - Novas reservas e nova reemissão do bilhete terão de ser feitas até 01 Junho 2020
 - Nova data de viagem - até 31 de Dezembro 2020 ou dentro de validade do bilhete, o que for primeiro.
 - Mantém-se em alternativa a opção de devolução do valor total do bilhete por meio de VOUCHER que deverá ser pedido no FLYTAP através do link reembolsos.flytap.com (disponível brevemente), o qual poderá ser usado para qualquer outra viagem na TAP. O VOUCHER terá um ano de validade a partir da data de emissão.
- Na reemissão devem colocar sempre no campo dos endorsements - CV19TP

Recomendamos colocação de uma entrada para manter o PNR ativo.

Exemplos:

Amadeus:

Input:RU1AHK1LIS31DEC / KEEP BOOKING ALIVE COVID

Output: MIS 1A HK1 LIS 31DEC-KEEP BOOKING ALIVE COVID

Sabre:

Input:0 OTH YY GK1 LIS 31DEC

Output: 1 OTH YY 31DEC W GK1 LIS

Input: RD.T / 31DEC * KEEP BOOKING ALIVE COVID

Output: 1. T ** TEXT ** 31DEC - ** KEEP BOOKING ALIVE COVID**

- **Para PNRs em que os segmentos já estão UN:**

1. Podem remarcar na mesma cabine na classe mais baixa disponível - uma só vez sem custos
2. Na reemissão devem colocar **sempre** no campo dos endorsements - CV19TP
3. Em alternativa podem também solicitar VOUCHER.

EMDs de serviços associados - poderão ser utilizados na nova reserva; em caso de estarem a expirar, contacte-nos.

Cumprimentos,
A Direção

TAP | COVID19 – PROCEDURES VALID FROM 19MAR20

Given the extraordinary circumstances that we are all experiencing these days due to the outbreak of the COVID-19 disease, TAP understands the need to simplify the process of changing tickets issued for travel in the near future, and puts in place the procedures below, overriding any other disclosed so far:

- **For all routes operated by TAP**
- **For all journeys where the initial travel date on the original ticket is the 30th of April, for all tickets issued up to now.**
 - Possibility of one free rebooking - waiving the change fee (DU) - difference in fare and airport taxes may apply if any;
 - for any date provided it is made up to 24 hours before the original departure date.
 - Possibility of canceling reservations by keeping the tickets open;
 - New reservations and reissue of the ticket will have to be made until the 1st of June 2020.
 - New travel date - until the 31st of December 2020 or within the validity of the ticket, whichever is earlier.
 - Alternatively, the option to retrieve the full value of the ticket via a VOUCHER which must be requested via the [link](#) (active soon), which can be used for any other journey on TAP flights, remains in place. The VOUCHER will be valid for one year from the date of issue.
- Endorsements: CV19TP -
 - this code must be inserted in all new tickets

We recommend that you insert an entry to keep the PNRs active.

Examples

Amadeus:

Input:RU1AHK1LIS31DEC / KEEP BOOKING ALIVE COVID

Output: MIS 1A HK1 LIS 31DEC-KEEP BOOKING ALIVE COVID

Sabre:

Input:0 OTH YY GK1 LIS 31DEC

Output: 1 OTH YY 31DEC W GK1 LIS

Input:RD.T / 31DEC * KEEP BOOKING ALIVE COVID

Output: 1. T ** TEXT ** 31DEC - ** KEEP BOOKING ALIVE COVID**

For PNRs where the segments are already UN:

- Rebooking in the same cabin in the lowest available booking class - one time at no cost
- Endorsements: CV19TP
 - this code must be inserted in all new tickets
- Alternatively, we also offer the option of a VOUCHER under the conditions given above.

EMDs of Ancillary Services- can be used in the new reservation; in case they are expiring, please contact us.

Best regards,
The Management