



TAP | COVID19 – PROCEDIMENTOS EM VIGOR PARA BILHETES COM VIAGEM ORIGINAL ATE 31 DE MAIO 2020

Caro Agente de Viagens,

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:

CENÁRIO 1	COVID19 – Todas as ROTAS TAP	Procedimentos abaixo Alterações, Cancelamentos ou Voucher solicitados até 24h antes da data original de viagem presente no bilhete	REEMBOLSO NÃO AUTORIZADO APENAS VOUCHER - Válido por 1 Ano a partir da data de emissão
CENÁRIO 2	VOOS SUSPENSOS COM STATUS UN	Procedimentos abaixo	REEMBOLSO NÃO AUTORIZADO APENAS VOUCHER - Válido por 1 Ano a partir da data de emissão

CENÁRIO 1

Para todas as rotas operadas pela TAP AIR PORTUGAL

Para todas as viagens cuja data inicial de viagem no bilhete original seja até 31MAY20 (em vez de 30ABR), para todos os bilhetes emitidos até agora

- Possibilidade de uma alteração (one free rebooking) sem penalidade (DU) - aplica-se diferença de tarifa e taxas de aeroporto, se houver;
- Remarcação para qualquer data - até 31DEC20 ou dentro da validade do bilhete, o que ocorrer primeiro - desde que feita até 24 horas antes da partida do voo original;
- Possibilidade de cancelamento das reservas mantendo os bilhetes em aberto*, desde que feito até 24 horas antes da partida do voo original;
- Novas reservas e nova reemissão do bilhete terão de ser feitas até 01JUN20;
- Nova data de viagem – até 31DEC20 ou dentro de validade do bilhete (aplica-se opção mais restritiva);
- Re-routing autorizado para voos operados pela TAP – aplica-se diferença de tarifa, sobretaxas e taxas de aeroporto;
- Mantêm-se em alternativa a opção de devolução do valor total do bilhete por meio de VOUCHER que deverá ser pedido através do link <https://reembolsos.flytap.com/RefundsWAR/>, 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 é obrigatório colocar sempre no campo dos Endorsements – CV19TP -

- EMDs de Serviços Associados ao bilhete original poderão ser usados na nova reserva. Em caso de estarem a expirar, contacte-nos.

CENÁRIO 2

Para reservas com voos cancelados - segmentos com status UN :

- Podem remarcar na mesma cabine na classe mais baixa disponível - uma só vez sem custos.
- Na reemissão devem colocar sempre no campo dos Endorsements – CV19TP
- Em alternativa podem também solicitar VOUCHER
- Nova data de viagem – até 31DEC20 ou dentro de validade do bilhete (aplica-se opção mais restritiva).
- EMDs de Serviços Associados ao bilhete original poderão ser usados na nova reserva. Em caso de estarem a expirar, contacte-nos.

***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

Galileo:

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

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

Sabre:

Input: 0 OTH YY GK1 LIS 20SEP-KEEP BOOKING ALIVE COVID

Output: 1 OTH YY 20SEP W GK1 LIS/KEEP BOOKING ALIVE COVID

(data=data atual + max. 180 dias)

Sobre o Voucher:

- Válido por um ano;
- Pode ser utilizado para pagamento de viagens ou serviços, em voos operados pela TAP Air Portugal;
- Pode ser utilizado na totalidade ou, se usado parcialmente, o valor remanescente poderá ser utilizado em compras futuras;
- Pode ser utilizado por terceiros, mediante autorização do titular;
- Após a sua emissão, este vale de viagem não é reembolsável;
- Para compras realizadas com este vale, não poderá ser atribuído um documento comprovativo do pagamento de viagens ou serviços, nem um documento que permita obter o reembolso ao abrigo do subsídio de mobilidade (ex: Madeira e Açores).
- O valor dos vouchers usados pelos clientes no canal direto (flytap.com ou Contact Center) e que tenham sido emitidos contra um bilhete emitido por uma agência de

viagens, será considerado como receita da agência contando para o seu volume de vendas TAP.

Recomendação:

Para viagens com data posterior a 31 de maio 2020, recomendamos que aguarde a evolução da situação do Covid-19 e quando a viagem estiver mais próxima e se a situação relativamente à doença se mantiver, verifique novamente neste portal quais as alternativas/procedimentos disponíveis.

Nota: com esta disposição do artigo, com tabela e cenários, esperamos conseguir melhor explicar os procedimentos que estão em vigor desde dia 19, tendo sido alterada ontem a data de viagem no bilhete original, de 30 de abril para 31 de maio.

Melhores cumprimentos,
A Direção

TAP | COVID19 - PROCEDURES FOR TICKETS WITH ORIGINAL TRAVEL UP TO 31MAY20

Dear Travel Agent,

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:

SCENARIO 1	COVID19 - All TAP ROUTES	Procedures Below Changes, Cancellations or Voucher: made up to 1 day before Original Date of departure shown on ticket	NO REFUNDS AUTHORIZED ONLY VOUCHER - Valid for 1 Year after date of issuance
SCENARIO 2	SUSPENDED FLIGHTS WITH UN STATUS	Procedures Below	NO REFUNDS AUTHORIZED ONLY VOUCHER - Valid for 1 Year after date of issuance

SCENARIO 1

For all routes/flights operated by TAP

For all journeys where the initial travel date on the original ticket is until the 31MAY20, for all tickets issued up to now

- One free rebooking on TAP operated flights - waiving the change fee (DU) - difference in fare, surcharges and airport taxes may apply if any;
- Changes to any date - until 31DEC20 or within ticket validity, whichever is earlier - provided that they are made up to 24 hours before the original departure date;
- Possibility of cancelling reservations by keeping the tickets open* provided that the cancellation is made up to 24 hours before original departure date;
- New reservations and reissue of the ticket will have to be made latest until the 1st of JUNE 2020;
- New travel date - until the 31st of DEC 2020 or within the validity of the ticket, whichever is earlier;
- Rerouting permitted on TAP operated flights – difference in fare, surcharges and airport taxes apply
- Alternatively, the option to retrieve the full value of the ticket via a VOUCHER which must be requested via <https://reembolsos.flytap.com/RefundsWAR/>, which can be used for any other journey on TAP flights. The VOUCHER will be valid for one year from the date of issue.
- Endorsements: CV19TP; this code must be inserted in all new tickets.

- All Associated Services issued on EMDs may be used on new booking. In case they are expiring, please contact us.

SCENARIO 2

For Bookings with cancelled - UN status - flights:

- One Free Rebooking in Same Cabin and Lowest Available Class.
- Endorsements – CV19TP; to be inserted in all reissuances.
- Alternatively, we also offer the option of a VOUCHER under the conditions given above.
- All Associated Services issued on EMDs may be used on new booking. In case they are expiring, please contact us.
- New travel date - until the 31DEC20 or within the validity of the ticket, whichever is earlier.

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

Examples

Amadeus:

Entry: RU1AHK1LIS31DEC/KEEP BOOKING ALIVE COVID

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

Galileo:

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

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

Sabre:

Entry: 0 OTH YY GK1 LIS 20SEP-KEEP BOOKING ALIVE COVID

Output in the PNR: 1 OTH YY 20SEP W GK1 LIS/KEEP BOOKING ALIVE COVID

(date=current date + maximum 180 days)

About the VOUCHER:

- Valid for one year;
- It can be used to for travel or services on flights operated by TAP Air Portugal;
- It can be used in full or, if used partially, the remaining value can be used in future purchases;
- It can be used by third parties, with the authorization of the owner;
- Once issued, this travel voucher is non-refundable;
- For purchases made with this voucher, a document proving the payment of travel or services cannot be issued.
- The value of the vouchers claimed against the tickets that were issued by a travel agent, and used by customers on flytap.com, will be credited towards agency Revenue counting as TAP's sales volume.

For Tickets with travel dates after the 31st of May 2020:

We will monitor the situation of Covid-19 and change procedures if necessary as the situation evolves.

Note: with this layout of the article, with table and scenarios, we hope to better explain the procedures that have been in effect since the 19th, with the travel date on the original ticket being changed from the 30th April to the 31st of May yesterday.

ATTENTION!

For country/regions travel restrictions information, we recommend that you check IATA's website www.iatatravelcentre.com/international-travel-document-news/1580226297.htm

Best regards,
The Management