

TAP | NOVOS PROCEDIMENTOS COM EFETIVIDADE A 18 DE MARÇO DE 2020

Estimado Agente,

Abaixo enviamos procedimentos da TAP. Não há lugar a reembolsos, apenas emissão de “Vouchers”. Já pedimos esclarecimentos como tecnicamente se vai processar a essa emissão de vouchers.

Neste momento, o mais importante é o cancelamento dos segmentos nas reservas, que podem fazer na plataforma online, ficando o bilhete em aberto para a emissão de outro documento.

Os reembolsos a terem lugar serão apenas de acordo com as notas das tarifas, mesmo em se tratando de reembolsos por cancelamento de voos (UN).

Logo que tenhamos informação no procedimento referente aos vouchers, passamos a informação.

CENÁRIO 1	COVID19 – Todas as ROTAS TAP – Bilhetes Emitidos até 07MAR20 (de / para EUA com emissão até 12MAR20)	Procedimentos abaixo Alterações ou Voucher solicitados até 24 horas antes da data original de viagem presente no Bilhete	REEMBOLSO NÃO AUTORIZADO – APENAS VOUCHER Válido por 2 Anos a partir da data de emissão
CENÁRIO 2	COVID19 – Todas as ROTAS TAP – Bilhetes Emitidos de 08MAR20 a 31 MAR20 (de / para EUA com emissão de 13MAR20 a 31MAR20)	Procedimentos abaixo Alterações solicitadas até 21 Dias antes da data original de viagem presente no Bilhete	REEMBOLSO NÃO AUTORIZADO – APENAS VOUCHER Válido por 2 Anos a partir da data de emissão
CENÁRIO 3	VOOS SUSPENSOS COM UN		REEMBOLSO NÃO AUTORIZADO – APENAS VOUCHER Válido por 2 Anos a partir da data de emissão

CENÁRIO 1

Com a evolução da situação Covid-19, e para todos os Bilhetes TAP 047 emitidos até 07MAR20 (excepto de / para EUA com emissão até 12MAR20):

- Data Original de início de viagem no bilhete até 31 de maio de 2020;
- Alterações com waive da taxa de alteração (DU) desde que até 24 horas antes da data original de viagem presente no bilhete;
- Início de viagem até 31 de dezembro de 2020 pagando apenas diferença tarifária e diferença de taxas de aeroporto caso se aplique;
- Re-routing autorizado para Voos operados pela TAP – Com Diferença de Tarifa e Taxas de Aeroporto

- Endossos: REBOOKING DUE TO COVID-19 ou REROUTING DUE TO COVID-19
- Alterações feitas dentro da validade do bilhete
- Rebooking or Rerouting apenas em Voos TAP

CENÁRIO 2

DESTINOS TAP cujos Bilhetes foram Emitidos de 08MAR20 a 31 MAR20 (excepto de / para EUA cuja emissão é de 13MAR20 a 31MAR20) -

- Aplicam-se as regras acima, contudo, as alterações com waive da taxa de alteração DU devem ser efectuadas até 21 dias antes da data original de viagem presente no bilhete (excepto BRAND DISCOUNT cujas regras normais da tarifa devem ser aplicadas)

Verifique [AQUI](#) a lista dos voos / rotas suspensos - informe os seus Clientes para não se dirigirem ao aeroporto em caso de voo anulado.

Recomendação:

Para viagens para data posterior a 31/05/2020, 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 junto da TAP quais as alternativas disponíveis.

Cumprimentos,
A Direção

TAP | NEW PROCEDURES WITH EFFECTIVENESS ON 18 MARCH 2020

Dear Associate,

Below we send TAP procedures. There are no refunds, only the issue of “Vouchers”. We have already asked for clarification on how technically this voucher issuance will be processed.

At this moment the most important thing is to cancel the segments in the reservations, which you can do on the online platform, leaving the ticket open for the issuance of another document.

The refunds to be made will only be in accordance with the fare notes, even in the case of refunds for cancellation of flights (UN).

As soon as we have information in the procedure regarding the vouchers, we will send to you.

SCENARIO 1	COVID19 - All TAP ROUTES - Tickets issued until 07MAR20 (to / from USA issued until 12MAR20)	Procedures Below Changes or Voucher made up to 24 hours before Original Date of departure shown on ticket	NO REFUNDS AUTHORIZED - ONLY VOUCHER - Valid for 2 Years after date of issuance
SCENARIO 2	COVID19 - To / From Other TAP Destinations	Procedures Below Changes made up to 21 days before Original Date of departure shown on ticket	NO REFUNDS AUTHORIZED - ONLY VOUCHER: - Valid for 2 Years after date of issuance
SCENARIO 3	SUSPENDED FLIGHTS WITH UN		NO REFUNDS AUTHORIZED - ONLY VOUCHER Valid for 2 Years after date of issuance

SCENARIO 1

Due to the evolution of the situation regarding Covid-19, and for all TAP 047 issued to until 07MAR20 (except to / from USA with issuance until 12MAR20):

- Tickets with original travel date until May 31, 2020;
- Waiver of change fee permitted if change is made up to 24 hours before Original Date of departure shown on ticket;
- Flights to other TAP destinations: reschedule permitted until December the 31st of 2020; fare difference applies if any;
- Rerouting Allowed - With Fare Difference and Airport Taxes or Miles Difference and Airport Taxes for Award Tickets;
- Endorsements: REBOOKING DUE TO COVID-19 or REROUTING DUE TO COVID-19
- Changes within Ticket Validity
- Bookings and Reroutings only on TAP Flights

SCENARIO 2

TAP ROUTES where Tickets were issued between 08MAR20 and 31MAR20 (except to / from USA which date of issuance is between 13MAR20 and 31MAR20) –

- All procedures above are applicable but the waive of the change fee (DU) is only authorized if change is made up to 21 days before Original Date of Departure shown on ticket (except BRAND DISCOUNT where normal fare rules are to be followed).

Check [HERE](#) the list of suspended flights/routes - please advise your Customers not to go to the airport if their flight has been cancelled

Tickets with travel dates after the 31st of May:

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

Best regards,
The Management