



## TAP | PROCEDIMENTOS TAP

Estimados agentes,

Já está em disponível o link para a solicitação de voucher no site da TAP. Pedimos a todos os agentes que tenham este pedido por parte dos passageiros o efectuem directamente no site da TAP.

**MUITO IMPORTANTE: NÃO ESQUECER DE CANCELAR AS RESERVAS COM 24H DE ANTECEDENCIA**

*Sobre o Voucher (informação à data de 23 mar 20 ):*

VOUCHER, que deverá ser pedido através do link <https://reembolsos.flytap.com/RefundsWAR/>, e o qual poderá ser usado para qualquer outra viagem na TAP. O VOUCHER terá um ano de validade a partir da data de emissão.

### 1. **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 por terceiros, mediante autorização do titular;
- Pode ser utilizado na totalidade ou, se usado parcialmente, o valor remanescente poderá ser utilizado em compras futuras;
- 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).

Informações TAP no link:

[https://www.tapagents.com/Partners\\_UI/Article.aspx?ArticleId=584&ArticleName=COVID19+PROCEDURES+19MAR20](https://www.tapagents.com/Partners_UI/Article.aspx?ArticleId=584&ArticleName=COVID19+PROCEDURES+19MAR20)

# COVID19 - PROCEDIMENTOS EM VIGOR A PARTIR DE 19MAR20

Última atualização em: 22 Mar 2020

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
  - Em ambos os casos a nova data de viagem será até 31 de Dezembro 2020 ou dentro de validade do bilhete, o que for primeiro.
  - 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/>, e 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

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 31DEC/KEEP BOOKING ALIVE COVID

Output: 1 OTH YY 31DEC W GK1 LIS/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.

**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 por terceiros, mediante autorização do titular;
- Pode ser utilizado na totalidade ou, se usado parcialmente, o valor remanescente poderá ser utilizado em compras futuras;
- 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).

**Recomendação:**

Para viagens com data posterior a 30APR20, 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.