

**AGENCY MEMO TK****AGOSTO, 2020****CORONA VIRUS OUTBREAK****ATUALIZAÇÃO – 24 AGO 2020**

Estimados parceiros,

Alargamos o período para a alteração de bilhetes sem cobrança da penalidade, abrangendo, agora, todos os bilhetes emitidos entre 21 de março e [31 de Outubro](#).

Recordamos que a Turquia não tem, de momento, qualquer restrição para os cidadãos portugueses que voem à partida de Portugal. No entanto, Portugal está com restrições para todos os passageiros, nacionais ou estrangeiros, com origem em países não-Schengen. Assim, é obrigatório apresentar teste negativo à Covid-19, realizado no máximo com 72h antes do voo, no check-in ou na porta de embarque, à partida de Istambul.

Os demais procedimentos não sofrem alterações.

- [Extensão da validade dos bilhetes até 31 de dezembro de 2021](#).
- [Alteração de horário \(SC\)](#).
- [Segunda alteração gratuita](#).
- [Reservas de grupos](#).

Agradecemos, desde já, a vossa colaboração e ficamos disponíveis para vos esclarecer alguma dúvida.



**TERMOS E CONDIÇÕES**
**– Reservas Individuais e Grupos –**
**Non-cancelled flights**

<b>De/para</b>	Válido para todos os voos internacionais da Turkish Airlines (e Anadolujet)
<b>Datas do bilhete original</b>	Até 31 de dezembro de 2020 *
<b>Emitido até</b>	<b>20 de março de 2020 *</b>
<b>Companhia aérea</b>	Turkish Airlines
<b>Data limite para</b>	Alteração e utilização do bilhete: <b>31 dezembro 2021 (inclusive)</b>

\* Verificar exceções

**PROCEDIMENTOS PARA REBOOKING & REROUTING**

<b>Bilhete original emitido a/antes de 20 março 2020 e data da viagem até 31 dezembro 2020</b>	<p>As alterações de data e rota devem ser efetuadas sem qualquer diferença de tarifa, somente se existir lugar na mesma cabine e se o novo destino se localizar na mesma sub-região IATA.</p> <p>Em voos <i>Interline</i> (<i>Codeshare</i> ou <i>SPA</i>), em que a TK é a <i>marketing carrier</i> (bilhete 235), as alterações de data e rota são gratuitas se houver lugar na mesma classe e cabine.</p> <p>Se a classe de reserva do bilhete original não estiver disponível, deverá ser cobrada a diferença de tarifa (e taxas associadas), sem se cobrar a taxa de alteração.</p> <p>No entanto, se os voos <i>Interline</i> forem alterados para voos operados pela TK, as condições de alteração serão de acordo com este comunicado.</p>
<b>Bilhete original emitido a/antes de 20 março 2020 e data da viagem até 31 maio 2020</b>	<p>Conforme descrito acima, mas com a exceção de que a reserva pode ser alterada mesmo tendo dado <i>NO SHOW</i>.</p> <p>* Apenas para estes passageiros, não é necessário o cancelamento antes da partida inicial.</p>
<b>Bilhete original emitido entre 21 março e 31 outubro 2020 e data da viagem até 31 dezembro 2020</b>	<p>* Se a mesma classe de reserva do bilhete original não estiver disponível, deverá ser cobrada a diferença de tarifa, sem aplicar a penalidade de alteração.</p> <p>Para bilhetes comprados entre 21 de Março e 31 de outubro 2020, o número de alterações sem custo da penalidade não será limitado, desde que não exista no-show e a viagem seja concluída até dezembro 2021.</p>

## PROCEDIMENTOS PARA BILHETES OPEN-ENDED

Os passageiros podem optar por deixar o bilhete em aberto apenas se as reservas forem canceladas antes da data de partida do bilhete original.

Não há restrições quanto à data de reemissão. As datas de viagem podem ser decididas até à nova data de partida, desde que último voo da reserva seja realizado até 31 de dezembro de 2021 (inclusive).

## CONDIÇÕES PARA ALTERAÇÃO SEM CUSTOS & OUTRAS INFORMAÇÕES

Este comunicado aplica-se a voos internacionais da Turkish Airlines e da Anadolujet, incluindo os bilhetes promocionais e os bilhetes emitidos no âmbito do nosso programa Miles&Smiles.

Com a revisão da “Extensão de Validade do Bilhete” para 31 de dezembro de 2021, nos bilhetes originalmente emitidos até 20 de março, é possível aplicar uma **segunda alteração gratuita (Zero Change Fee)**, válida apenas em voos ativos (*non-cancelled flights*).

Para qualquer alteração adicional, deve seguir-se a regra da tarifa, com a devida aplicação de penalidade, diferença tarifária e de taxas, caso exista, à exceção de voos cancelados (UN/HX).

**Se os bilhetes sofrerem alterações de horários (SC)**, superiores a 15 minutos ou que não garantam o tempo de ligação mínima (MCT), e se os passageiros pretenderem alterar os bilhetes para -7/+30 da data original, a reemissão é considerada como involuntária (INVOL). Se pretenderem uma data fora daquele período, considera-se uma alteração gratuita.

Os segmentos devem ser cancelados antes da partida do primeiro voo, pela Turkish Airlines ou agentes de viagem, a fim de se evitar o NO SHOW. Não há restrições quanto à data de emissão, desde que o último voo da reserva seja realizado até 31 de dezembro de 2021 (inclusive).

Se a reserva estiver ativa (HK) e os segmentos não forem cancelados antes da partida do primeiro voo, pela Turkish Airlines ou agentes de viagens, os passageiros serão considerados como NO SHOW, e as alterações devem ser realizadas de acordo com as regras do bilhete original, cobrando a taxa de NO SHOW + a taxa de alteração.

\* [ver exceção para](#) “Bilhete original emitido a/antes de 20 março 2020 e data da viagem até 31 maio 2020”.

As diferenças de tarifa que possam ocorrer de uma alteração (taxa de serviço, diferenças cambiais, classe de reserva, alterações de data e rota, diferenças de taxas, etc.), devem ser cobradas.

As alterações de data e rota podem ser realizadas pela agência emissora do bilhete, Call Center, plataformas online ou balcões de atendimento da Turkish Airlines.

As transações de bilhete em aberto podem ser realizadas pela agência emissora do bilhete, Call Center e balcões de atendimento da Turkish Airlines.

**Deverá ser inserido no campo de endorsement/remarks: COVID19 FIRST CHNG FREE**

## RESERVAS DE GRUPO | REBOOKING & REROUTING

Nas reservas de grupo para as quais tenha sido feito o depósito de garantia via MCO antes de **20 de março de 2020**, não será aplicada penalização de alteração de data e rota. No entanto, para as reservas com pagamento efetuado entre **21 de março e 31 de outubro de 2020**, a mesma classe de reserva não é garantida para as novas datas de viagem.

As alterações podem ser feitas para novas datas com ida e volta até 31 de dezembro 2021, estando sujeitas a alterações e atualizações dos valores de tarifa e taxas.

## EXTENSÃO DA VALIDADE DO BILHETE

A validade do bilhete é alargada até 31 de dezembro de 2021.

No momento de reemissão é obrigatório inserir a informação **“Not Valid After 31 Dec 2021”**.

## PEDIDOS DE REEMBOLSO (REFUNDS)

No seguimento deste comunicado, os pedidos de cancelamento e reembolso devem ser feitos de acordo com as regras da tarifa do bilhete original.

As autorizações concedidas anteriormente, em comunicados referentes ao COVID-19, e referentes a voos internacionais não cancelados, são revogadas.

Em reservas com segmentos cancelados pela Turkish Airlines e que tenham os segmentos em UN/HX:

- Os bilhetes podem ser reembolsados involuntariamente (INVOL), sem o consentimento por escrito da Turkish Airlines.
  - É obrigatório inserir no campo *endorsement* o comentário: **INVOL DUE TO TK XXXX CNX** (colocar o número do respetivo voo).
- Em alternativa pode ser pedido o reembolso por Bonus Miles.
  - Se o passageiro for portador de cartão Miles&Smiles, por cada 10 euros gastos no seu bilhete serão carregadas 1000 milhas Bonus que, posteriormente, poderá utilizar para compra de um novo bilhete (Turkish Airlines ou qualquer membro de Star Alliance) ou Upgrade.
  - Termos e condições:  
As milhas serão creditadas na conta do passageiro. A transferência de milhas para outra pessoa não será permitida.  
As milhas serão creditadas como Bonus Miles.

**Desde dia 15 de agosto, que os pedidos de reembolsos devem ser solicitados em GDS.**

**Comunicados (Covid-19), Informação de Viagem:**

<https://www.turkishairlines.com/en-us/announcements/coronavirus-outbreak/>

**Plano de Voos (página atualizada com informação sobre a retoma de operações faseada):**

<https://www.turkishairlines.com/en-int/announcements/coronavirus-outbreak/current-flight-plan/>

**Diretrizes para um Voo Seguro:**

<https://www.turkishairlines.com/en-int/guidelines-for-safe-travel/>

**Restrições de Viagens para a Turquia:**

<https://www.turkishairlines.com/en-pt/announcements/coronavirus-outbreak/travel-restrictions/index.html>

**Política de Alterações:**

<https://www.turkishairlines.com/en-int/announcements/coronavirus-outbreak/flexible-change/>

<https://www.turkishairlines.com/en-int/zero-change-fee/>

**Serviços Online:**

<https://www.turkishairlines.com/en-int/announcements/coronavirus-outbreak/online-services/>



A equipa da Turkish Airlines em Portugal continua disponível através dos contactos que se seguem:

**Vendas / Operação**

Porto: [oposales@thy.com](mailto:oposales@thy.com)

Lisboa: [lisinfo@thy.com](mailto:lisinfo@thy.com)

**Marketing**

Porto: [opomarketing@thy.com](mailto:opomarketing@thy.com)

Lisboa: [lismarketing@thy.com](mailto:lismarketing@thy.com)

**Departamento de Grupos**

[lisgrupos@thy.com](mailto:lisgrupos@thy.com)

**TURKISH AIRLINES**

[www.turkishairlines.com](http://www.turkishairlines.com)