



## TURKISH AIRLINES | COVID-19 - INTRUÇÕES

Estimados parceiros,

A nossa equipa operacional e comercial está a fazer todos os esforços para dar resposta às vossas questões e resolver os problemas dos nossos passageiros da forma mais conveniente possível para todos.

Dado estarmos com um elevado número de chamadas e a trabalhar para dar resposta em tempo útil, desaconselhamos o contacto por esta via.

Pedimos que deem preferência ao email para que possamos filtrar de acordo com a urgência da situação, e considerando as notas que se seguem.

- Podem reembolsar um bilhete:
  - Se tiverem uma alteração de horário (SC) superior a 15 minutos sobre o horário previsto de chegada;
  - Nas reservas em que tenham voos cancelados (HK / UN) pela companhia aérea;
  - O reembolso poderá ser pedido em GDS, com a indicação em Endors: "Invol due to cxx flight TK XXXX" (xxxx = número do voo cancelado). Não é necessária a nossa autorização prévia.
  
- Para os bilhetes emitidos antes de 31 de Março de 2020:
  - Com viagens até 31 de Dezembro 2020, podem alterar sem penalidade, assumindo as diferenças tarifárias e de taxas existentes, desde que a viagem seja efetuada até 28 de Fevereiro de 2021.
  - O cancelamento da reserva deve ser efetuada até 31 de Maio de 2020, ou antes da partida, o que ocorrer primeiro.
  
- Para os bilhetes emitidos antes de 12 de Março:
  - Com viagens antes de 31 de Maio de 2020, podem alterar gratuitamente, desde que a viagem seja concluída até 31 de Maio de 2020.
  - Esta alteração poderá ser efetuada uma única vez.

**No seguimento do cancelamento dos voos para fora da EU, anunciado pelo Primeiro Ministro, assim que os procedimentos forem definidos, enviaremos novo comunicado**, pelo que vos pedimos que, até lá, não obstruam os nossos canais de comunicação.

Podem também acompanhar as informações publicadas no nosso site:

**Voos cancelados:**

<https://www.turkishairlines.com/en-int/announcements/coronavirus-outbreak/cancelled-flights/>

**Restrições aéreas para a Turquia:**

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

**Transações e serviços online:**

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

**Política de alterações:**

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

Para uma resposta atempada às situações urgentes, pedimos a vossa colaboração.

Agradecemos a vossa compreensão.

Cumprimentos,  
A Direção