

Ampliando nosso compromisso

1º de julho de 2021

Continuamos ampliando nosso compromisso com nossos valiosos clientes e parceiros comerciais com flexibilidade garantida. Com alterações ilimitadas e opções de reembolso de bilhetes na modalidade original de pagamento, proporcionamos tranquilidade sem igual para ajudar nossos passageiros com o planejamento de suas viagens.

As informações mais atualizadas de viagem estão disponíveis no website da Qatar Airways.

Resumo da oferta *Ampliando nosso compromisso* (Política Comercial Nº 1060 v4.0.1)

Aplicabilidade	<ul style="list-style-type: none"> Todos os bilhetes QR (157) independentemente do canal de reserva
Data de emissão e de viagem	<ul style="list-style-type: none"> Bilhetes emitidos em/após 01 de março de 2019 e em/antes de 31 de agosto de 2021 com qualquer data de partida
Opções disponíveis	<ul style="list-style-type: none"> Alterações Reembolso na mesma modalidade de pagamento

Alterações

Diretrizes principais

- Os cupons não-utilizados do bilhete em aberto podem ser mantidos, contanto que os segmentos não-utilizados sejam cancelados no PNR.
- Bilhetes não-utilizados em sua totalidade:
 - O valor não-utilizado pode ser utilizado dentro de 2 anos a partir da data de emissão do bilhete original;
 - Por favor, certifique-se de que o período máximo de estadia não exceda 1 ano e que toda a viagem seja concluída até o dia 31 de maio de 2022.
- Para bilhetes parcialmente utilizados:
 - Em casos em que a viagem tenha iniciado em/antes de 30 de abril de 2020, certifique-se de que o período máximo de estadia não exceda 18 meses.
 - Em casos em que a viagem tenha iniciado em/após 1º de maio de 2020, certifique-se de que o período máximo de estadia não exceda 1 ano e que toda a viagem seja concluída até o dia 31 de maio de 2022, o que ocorrer primeiro.

Diretrizes para alterações de datas já emitidas

- No caso de reemissão **sem** diferença de tarifa, incluindo taxas, impostos, cobranças e sobretaxas:
 - Refazer a reserva no mesmo RBD que o original (na mesma cabine de serviço e mesma companhia aérea) e mesmos voos, conforme permitido e de acordo com a base tarifária do bilhete original
 - Permitida isenção da taxa de remarcação
 - Condições da base tarifária podem ser isentadas (compra antecipada (advance purchase), estadia mínima/máxima, trânsito, parada programada, regra de data e hora, etc.)
 - Podem ser isentadas diferenças de taxas, impostos, cobranças e sobretaxas; no entanto, diferenças de taxas, impostos, cobranças e sobretaxas aplicam-se à sazonalidade original emitida e/ou data de blecaute/viagem não for seguida
 - Favor aplicar o cálculo da tarifa original e atributos da família de tarifas (ex: franquia de bagagem)
 - A alteração de partida ou chegada não-utilizadas pode ser feita com uma única transação
 - O texto "**COVID COMM1060**" deve ser colocado no início do campo de comentários
 - Qualquer valor residual não será reembolsável e nem permutável
 - Taxas e condições de no-show podem ser isentadas (restrições se aplicam para viagens para a Austrália - veja próximo item)
 - Para viagens para a Austrália dentro de 3 dias antes da data original da viagem a partir do ponto de origem, as condições da base tarifária são aplicáveis nos casos em que remarcação, taxas de não-comparecimento (no-show), bem como diferenças de tarifa, taxas, impostos, cobranças e sobretaxas se apliquem

- No caso de reemissão **com** diferença de tarifa, incluindo taxas, impostos, cobranças e sobretaxas:
 - Permitida isenção da taxa de remarcação
 - Aplicar as condições da nova base tarifária, incluindo o RBD aplicável
 - Refazer a cotação e receber os valores de diferença de tarifas, impostos, taxas, cobranças e sobretaxas
 - Atualizar com o novo cálculo de tarifa e atributos da família de tarifas (ex.: franquia de bagagem)
 - O texto "**COVID COMM1060**" deve ser colocado no início do campo de comentários
 - Qualquer valor residual não será reembolsável e nem permutável
 - Taxas e condições de no-show podem ser isentadas (restrições se aplicam para viagens para a Austrália - veja próximo item)
 - Para viagens para a Austrália dentro de 3 dias antes da data original da viagem a partir do ponto de origem, as condições da base tarifária são aplicáveis nos casos em que remarcação, taxas de não-comparecimento (no-show), bem como diferenças de tarifa, taxas, impostos, cobranças e sobretaxas se apliquem

Diretrizes para alterações de rotas já emitidas

- No caso de reemissão para uma origem/destino diferente:
 - O valor não-utilizado do bilhete original pode ser usado
 - Permitida isenção da taxa de remarcação
 - Favor aplicar as condições da nova base tarifária
 - Refazer a cotação e receber os valores de diferença de tarifas, impostos, taxas, cobranças e sobretaxas
 - Atualizar com o novo cálculo de tarifa e atributos da família de tarifas (ex.: franquia de bagagem)
 - Permitidas viagens "open-jaw"; o cliente deve ser informado de que a Qatar Airways não será responsável por arcar com os custos decorrentes dessa alteração de/para ponto re-itinerado, incluindo transporte terrestre, hotel, etc.
 - O texto "**COVID COMM1060**" deve ser colocado no início do campo de comentários
 - Qualquer valor residual não será reembolsável e nem permutável
 - Taxas e condições de no-show podem ser isentadas (restrições se aplicam para viagens para a Austrália - veja próximo item)
 - Para viagens para a Austrália dentro de 3 dias antes da data original da viagem a partir do ponto de origem, as condições da base tarifária são aplicáveis nos casos em que remarcação, taxas de não-comparecimento (no-show), bem como diferenças de tarifa, taxas, impostos, cobranças e sobretaxas se apliquem

Diretrizes para alterações de segmentos já emitidos alterados para status UN ou TK que resultem em falha de conexão

- Para qualquer segmento já emitido ("bilhetado") que se encaixe em quaisquer dos critérios abaixo:
 - Cancelamentos de segmentos emitidos/bilhetados resultando em status UN
 - Alteração do horário de voo que altere o status do segmento emitido/bilhetado para TK e em que o novo horário do voo cause infração do tempo mínimo de conexão (MCT) ou falha de conexão
 - Cancelamentos de segmentos emitidos/bilhetados resultando em status UN e atualizados com o novo segmento TK
- O bilhete pode ser reemitido conforme diretrizes abaixo:
 - Remarcação para voos alternativos **operados pela QR**:
 - na mesma rota
 - dentro do mesmo país como ponto original de embarque e/ou desembarque
 - dentro de 500 milhas internacionais (TPM) a contar do ponto original de embarque e/ou ponto de desembarque
 - caso a reserva original tenha sido feita para voos operados pela QR de/para DPS, pode ser re-itinerada de/para CGK/HKT/MLE
 (aplica-se a bilhetes originalmente feitas para voos operados pela QR de/para DPS e que foram alterados pela QR para o status UN e atualizados para status TK com a rota refeita de/para HKT)
 - Remarcação em voos com números QR operados pelas companhias aéreas 6E ou AC (somente YYZ-DOH) é permitida
 - Remarcar no mesmo RBD do bilhete original ou, caso indisponível, utilizar o RBD mais baixo disponível na mesma cabine de serviço
 - Condições da base tarifária podem ser isentadas (compra antecipada (advance purchase), estadia mínima/máxima incluindo sazonalidade e datas de blecaute, restrições de data de viagem, trânsito, parada programada, regra de data e hora, etc.)

- Valores de diferença de tarifas, impostos, taxas, cobranças e sobretaxas podem ser isentados
- Permitida a isenção de penalidades e condições relacionadas a no-show
- Favor aplicar o cálculo da tarifa original e atributos da família de tarifas (ex: franquia de bagagem)
- A alteração de partida ou chegada não-utilizadas pode ser feita com uma única transação
- Insira o texto **"INVOL COVID COMM1060"** no início do campo de comentários.

No caso de outras companhias aéreas não citadas acima, favor entrar em contato com a Qatar Airways; Dependendo do mercado, isso é tratado pelo Helpdesk Comercial, Reservas ou Representantes de Vendas

Diretrizes para troca de passagens onde a quarentena de hotel é exigida no ponto de chegada internacional

- As opções a seguir estão disponíveis:
 - Refaça a reserva para uma conexão doméstica alternativa para permitir uma escala no primeiro ponto de chegada internacional durante a quarentena do hotel e até 3 (três) dias adicionais
 - Refaça a reserva em um voo operado pela mesma companhia aérea, na mesma rota e mesmo RBD que o bilhete original
 - Insira o texto **"INVOL COVID COMM1060 DUE HOTAC"** no início do campo de comentários.
 - Refaça a reserva para voo da Qatar Airways que tenha partida mais cedo para permitir uma escala de parada programada no primeiro ponto de chegada internacional durante a quarentena do hotel e até 3 (três) dias adicionais
 - Refaça a reserva em um ou mais voos operados pela Qatar Airways na mesma rota (mesma origem, destino) e mesmo RBD ou o menor RBD QR disponível na mesma cabine de serviço
 - Insira o texto **"INVOL COVID COMM1060 DUE HOTAC"** no início do campo de comentários.
 - Altere a reserva e encerre no primeiro ponto de chegada.
- Para as opções acima, emita novamente o bilhete usando as seguintes diretrizes:
 - Condições da base tarifária podem ser isentadas (compra antecipada (advance purchase), estadia mínima/máxima incluindo sazonalidade e datas de blecaute, restrições de data de viagem, trânsito, parada programada, regra de data e hora, etc.)
 - Valores de diferença de tarifas, impostos, taxas, cobranças e sobretaxas podem ser isentados
 - Favor aplicar o cálculo da tarifa original e atributos da família de tarifas (ex: franquia de bagagem)
 - Por favor, troque/reemita o bilhete para evitar viagens fora de sequência e cancele segmentos que não sejam mais necessários para o(s) passageiro(s)
 - O cliente deve ser informado de que a Qatar Airways não será responsável por arcar com os custos decorrentes dessa alteração de/para ponto re-itinerado, incluindo transporte terrestre, hotel, etc. Despesas adicionais são de responsabilidade do passageiro
 - Se o teste de um cliente for positivo, reativo ou inconclusivo durante a quarentena no hotel, entre em contato com a Qatar Airways

Diretrizes para passageiros em voos operados pela QR de/para AUH/DXB/SHJ com segmentos alterados de status UN e atualizados para status UN por conta de alteração de configuração de aeronave de J/Y para F/Y

- Uma alteração FOC permitida para remarcar para outro dia de viagem, desde que as seguintes condições sejam atendidas:
 - Refaça a reserva em um ou mais voos operados pela Qatar Airways na mesma rota (mesma origem, destino)
 - Deve ser um voo operado pela Qatar Airways e não um voo compartilhado (codeshare)
 - Pode refazer a reserva no menor RBD disponível na cabine de serviços da Primeira Classe
 - As condições da base tarifária podem ser isentadas (compra antecipada (advance purchase), estadia mínima/máxima incluindo sazonalidade e datas de blecaute, restrições de data de viagem)
 - Valores de diferença de tarifas, impostos, taxas, cobranças e sobretaxas podem ser isentados
 - Aplicar o cálculo da tarifa original e atributos da família de tarifas (ex: franquia de bagagem)
 - Insira o texto **"INVOL COVID COMM1060"** no início do campo de comentários
 - A alteração de partida ou chegada não-utilizadas pode ser feita com uma única transação
 - Não sobrepor a isenção "permitidas múltiplas alterações" se não houve alteração subsequente de status UN/TK.
 - Para qualquer alteração subsequente, qualquer diferença de tarifa, impostos, taxas, encargos e sobretaxas devem ser coletadas; aplicar condições básicas de tarifa e atualizar: "COVID COMM 1060" no início do campo de endossos/restrições

Reembolso na mesma modalidade de pagamento

Diretrizes

- Reembolso de valor não-utilizado na mesma modalidade de pagamento no prazo de 2 anos a partir da data exibida no último cupom.
- Multas de reembolso não serão cobradas

- Aplica-se a tarifas reembolsáveis e não reembolsáveis (bilhetes), taxas Q e de stopover e YQ/YR.
- As taxas não-reembolsáveis não utilizadas (exceto YQ/YR) permanecem não-reembolsáveis
- Permitida a isenção de penalidades e condições relacionadas a no-show
- Calcular o valor não-utilizado com base no NUC, taxas, impostos, encargos e sobretaxas. Veja abaixo um cálculo de exemplo, no qual a porção de ida foi utilizada e a de volta permanece inutilizada. NUC 561.47 da volta podem ser reembolsados na mesma modalidade de pagamento do bilhete original.

LON QR X/DOH QR SYZ 461.47 QR X/DOH QR LON 561.47NUC1022.94

- Para cenários de troca mais complexos, viagens paralelas, combinações end-to-end, utilização parcial, por favor, entrar em contato com o representante de vendas local da Qatar Airways.
- O reembolso deve ser processado via GDS.

Perguntas Frequentes (FAQ)

São permitidas múltiplas alterações?	Sim.
São permitidos reembolsos alterações pagas anteriormente e/ou taxas de no-show e/ou cobrança adicional paga?	Nº Os reembolsos de taxas de alteração e/ou de no-show pagos anteriormente e/ou coletados adicionalmente não são permitidos.
São permitidos os reembolsos de diferença de tarifa no caso de downgrade?	Sim. Se for necessário downgrade (por exemplo, de J para Y), o reembolso da diferença de tarifa é permitido na mesma modalidade de pagamento utilizada na compra do bilhete original.
Como os serviços complementares são tratados sob essa política?	<p>Em caso em que o bilhete foi alterado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Refazer a associação do EMD com o novo itinerário • Permitido reajuste sem cobrança adicional para casos de assentos preferenciais, bagagem (incluindo bagagens da indústria do entretenimento e da mídia, Al Maha Meet & Assist, Acesso ao Lounge (sala VIP) <p>Em caso de alterações de segmentos já emitidos alterados para status UN ou TK resultando em perda de conexão:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O valor correspondente aos serviços auxiliares não-utilizados relacionados a casos de assentos preferenciais, bagagem (incluindo bagagens da indústria do entretenimento e da mídia, Al Maja Meet & Assist, acesso a salas VIP) pode ser reembolsado <p>Em caso em que o bilhete foi cancelado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O valor correspondente aos serviços auxiliares não-utilizados relacionados a casos de assentos preferenciais, bagagem (incluindo bagagens da indústria do entretenimento e da mídia, Al Maja Meet & Assist, acesso a salas VIP) pode ser reembolsado <p>Caso em que o bilhete foi alterado para OAL e não pode ser ajustado pela QR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O valor correspondente aos serviços auxiliares não-utilizados relacionados a casos de assentos preferenciais, bagagem (incluindo bagagens da indústria do entretenimento e da mídia, Al Maja Meet & Assist, acesso a salas VIP) pode ser reembolsado <p>Para cenários não mencionados acima, entrar em contato com a Qatar Airways.</p> <p>EMDs de serviços auxiliares não-utilizados podem ser utilizados ou reembolsados no prazo de 2 anos a contar a partir da data de sua emissão.</p>

<p>É possível o upgrade para outras classes de serviço?</p>	<p>Sim. Os upgrades são permitidos contanto que sejam pagas as diferenças de tarifa, taxas, impostos, encargos e sobretaxas aplicáveis e que as condições da base tarifária os permitam. Nesse caso, não serão cobradas taxas de alteração.</p>
<p>São permitidas alterações de nome?</p>	<p>Não. Alterações de nome não são permitidas.</p>
<p>As diferenças de tarifas, impostos, taxas, cobranças e sobretaxas serão isentadas no caso de remarcação (reemissão) para uma nova data de partida que resulte em alteração de PTC (ou seja, de bebê para criança; criança para adulto)?</p>	<p>Valores de diferença de tarifas, impostos, taxas, cobranças e sobretaxas serão aplicados.</p> <p>A diferença de tarifas, impostos, taxas, cobranças e sobretaxas só pode ser isentada quando o PTC é alterado após o início da viagem na nova data (conforme permitido por esta política) para segmentos emitidos/bilhetados que atendem aos critérios a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cancelamentos de segmentos emitidos/bilhetados resultando em status UN <p>Alteração do horário de voo que altere o status do segmento emitido/bilhetado para TK e em que o novo horário do voo cause infração do tempo mínimo de conexão (MCT) ou falha de conexão</p>
<p>A política contempla reservas de grupos?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sim. Por favor, entrem em contato com seu representante local de vendas que terá o prazer de ajudá-lo com tais reservas.
<p>Como os produtos relacionados a Stopover serão gerenciados?</p>	<p>Para reservas de Stopover efetuadas através da Discover Qatar (DQ), por favor, entre em contato com um representante da DQ. Caso a reserva necessite de atenção imediata, por favor, entre em contato com o QRH.</p>
<p>Os EMDs emitidos com base nas versões anteriores dessa política da Qatar Airways são reembolsáveis?</p>	<p>EMDs totalmente não-utilizados (EMD - TRNS - Good For Further Transportation) emitidos com fundamento nas versões anteriores da política "Diretrizes para Passageiros" (incluindo COMM1052, COMM1059 e COMM1060) podem ser reembolsados na mesma forma de pagamento da emissão original.</p> <p>No entanto, os impostos associados não reembolsáveis e não utilizados (exceto YQ e YR totalmente não utilizados) e o valor adicional de 10% oferecido pela Qatar Airways não serão reembolsados na forma de pagamento original.</p> <p>EMDs parcialmente utilizados (EMDs desmembrados/"split") não serão reembolsados.</p>