



## PERGUNTAS FREQUENTES

### 1. Quanto posso levar de bagagem nos voos da Qatar Airways?

Clique aqui para ver o limite de bagagem.

Clique aqui para ver o limite de bagagem para crianças e bebês de colo.

Se quiser levar mais bagagem do que o permitido, você pode pagar por excesso de bagagem no site [qatarairways.com](http://qatarairways.com), nos escritórios da Qatar Airways, nos balcões de emissão de bilhetes dos aeroportos, ou quando for fazer o check-in. Clique aqui para saber mais sobre as taxas de excesso de bagagem.

Note: O limite de bagagem pode variar segundo a rota e a classe de reserva. Verifique o regulamento exato sobre excesso de bagagem impresso no seu bilhete.

### 2. Preciso de visto de trânsito para Doha?

Não. Não é necessário visto de trânsito no Aeroporto Internacional de Doha para conexões até 8 horas, sem sair do aeroporto. Para saber mais sobre visto de entrada no Qatar, verifique nossas informações sobre vistos e passaportes aqui.

### 3. Quanto posso levar de bagagem de mão?

O seu limite de bagagem na cabine, depende da classe que estiver viajando. Clique aqui para ver o limite de bagagem de mão na Qatar Airways.

### 4. O que faço para cancelar ou alterar minha reserva de voo?

Reservas podem ser alteradas ou canceladas de acordo com a regra da tarifa de seu bilhete, se assim permitir. No momento não é possível efetuar alterações sua reserva na [qatarairways.com](http://qatarairways.com).

Por favor entre em contato com seu escritório local da Qatar Airways. Clique aqui para ver uma lista de escritórios da Qatar Airways.

### 5. Por eu ser membro do Privilege Club, o meu limite de bagagem é maior?

A Qatar Airways oferece um limite maior de bagagem\* como parte dos benefícios exclusivos do Privilege Club para seus membros Burgundy, Silver e Gold, como descrito abaixo.

Níveis de membros	Limite de bagagem extra*
Privilege (Base)	-
Burgundy	10 kg
Silver	15 kg
Gold	20 kg

\* OBSERVAÇÃO: Este limite maior de bagagem não pode ser utilizado nas nossas rotas transatlânticas como Brasil, Argentina, EUA.



## **6. E se eu tiver um tempo de trânsito em Doha superior a 8 horas?**

A Qatar Airways pode oferecer hospedagem em hotel para os clientes que tiverem tempo de trânsito entre 8 e 24 horas em Doha, e que estejam em direção ao seu destino final, dependendo do bilhete e da rota comprados. Para saber mais sobre o serviço de hospedagem em trânsito, entre em contato com o seu escritório local da Qatar Airways ou visite nosso site [qatarairways.com/stpc](http://qatarairways.com/stpc).

Observação: a hospedagem em hotel para trânsito é um serviço diferente do que oferece o programa Qatar Airways Holidays Stopover.

Clique [aqui](#) para encontrar o escritório da Qatar Airways mais próximo de você.

## **7. Há um limite especial de bagagem para estudantes?**

Sim. Os estudantes que compraram um bilhete com tarifa especial para estudante têm direito a um limite especial de bagagem.

Clientes que compraram bilhetes a preços normais online ou num balcão de reservas não têm direito a este benefício adicional.

Para saber como e onde comprar e saber mais sobre bilhetes para estudantes, entre em contato com o escritório da Qatar Airways mais próximo de você.

## **8. Posso reservar um assento específico quando for fazer minha reserva?**

Sim, pode reservar um assento específico ao fim da sua reserva online, através da página de confirmação. Ou pode escolher um assento em 'Gerenciar uma reserva', que se encontra na página principal do nosso site.

## **9. É possível levar na bagagem para despachar uma TV LCD ou LED?**

Dependendo da região da viagem, cada mala despachada se restringe à dimensão máxima (comprimento + largura + altura) de 158 cm para voos transatlânticos e 406 cm para os demais voos.

Para as malas que se enquadram no tamanho máximo, mas ultrapassam o limite de bagagem estipulado na passagem, podem ser cobradas tarifas de excesso de bagagem. Clique [aqui](#) para ver nossas tarifas atuais para excesso de bagagem.

**OBSERVAÇÃO:** Aconselhamos os passageiros a embalar bem qualquer objeto frágil, como TV, para que o manuseio normal das malas não o danifique.

## **10. Posso mudar minhas preferências de assento e refeição depois de concluir minha reserva?**

Os clientes que quiserem reservar, mudar de lugar ou atualizar suas informações APIS (informações avançadas sobre o passageiro) podem fazê-lo na página inicial da [qatarairways.com](http://qatarairways.com). Clique na aba "Gerenciar uma reserva". Os clientes terão de usar o número de referência de reservas da Qatar Airways e o sobrenome do passageiro principal.



Você pode selecionar ou alterar seu assento até 24 horas antes da partida. Entretanto, isto dependente de disponibilidade e só será confirmado no check-in.

Para alterar suas preferências de refeição, entre em contato com o escritório da Qatar Airways mais próximo. Aqui há uma lista com os contatos desses escritórios.

### **11. Como se calcula o excesso de bagagem?**

Se quiser levar mais bagagem do que o permitido, você pode comprar o excesso de bagagem no [qatarairways.com](http://qatarairways.com), nos escritórios da Qatar Airways, nos balcões de emissão de bilhetes dos aeroportos, ou ao fazer o check-in.

As tarifas para excesso de bagagem e peso que ultrapasse os limites permitidos dependerá da região para qual você viajará.

Clique aqui para ver as tarifas atuais de excesso de bagagem para sua rota.

### **12. Posso alterar a data da minha viagem depois de ter reservado minha passagem de milhagem?**

É permitido alterar a data/horário de um bilhete prêmio (milhas) se a solicitação for realizada a mais de 3 horas antes da partida.

Menos de 3 horas - As alterações no bilhete prêmio solicitadas menos de 3 horas antes da partida não serão aceitas e consideraremos que o passageiro não compareceu ao embarque. Suas Qmiles serão perdidas; impostos e demais taxas cobradas não serão reembolsados. Isto se refere a todos os níveis de membro e todas as classes.

Entre 3 e 24 horas - as alterações de data/horário dos bilhetes prêmios solicitados entre 3 e 24 horas antes da partida estão sujeitas a uma taxa de administração de US\$ 125 por bilhete. Os membros titulares Gold estão sujeitos a uma taxa de administração de US\$ 100 por bilhete.

Mais de 24 horas - as alterações de data/horário das passagens de milhagem solicitadas mais de 24 horas antes da partida estão sujeitas a uma taxa de administração de US\$ 25 por bilhete. Membros titulares Gold estão isentos desta taxa.

Para ter maiores informações sobre taxas de reembolso, vá para a seção Privilege Club no site da Qatar Airways.

### **13. Os bebês de colo têm direito a bagagem?**

Sim. A idade do seu filho na hora da partida define o montante das taxas para crianças ou bebês de colo.

Clique aqui para ver o limite de bagagem para crianças e bebês de colo.



#### **14. Posso fumar ou usar meu cigarro eletrônico (e-cigarette) a bordo?**

Não é permitido fumar em nenhum voo da Qatar Airways e também não se permite o uso de cigarros eletrônicos.

#### **15. Posso ganhar Qmiles em nome dos meus familiares?**

Membros Burgundy, Silver e Gold podem dar o nome de até nove familiares para concentrar as milhas deles na conta do membro titular. Familiares têm direito a acumular Qmiles na Qatar Airways e em todos os parceiros do programa.

Somente o cônjuge ou o filho com pelo menos dois anos de idade pode ser considerado familiar.

Depois de nomeá-los, cada familiar receberá o seu próprio cartão de membro. É de responsabilidade do titular que se informe o número familiar na hora de fazer uma reserva, no check-in ou ao fazer uso dos serviços da Qatar Airways ou de qualquer outro Parceiro do programa.

#### **16. O que é um código promocional?**

Periodicamente a Qatar Airways realizará promoções especiais para seus clientes frequentes ou parceiros. Se você recebeu um código promocional da Qatar Airways ou de nossos parceiros, você terá acesso a tarifas especiais sujeitas aos termos e condições da passagem. Depois de inserir um código promocional válido seguindo os critérios corretos, você será encaminhado à nossa seção de reservas, onde poderá escolher suas passagens e horários, colocar as informações dos passageiros e depois pagar as passagens.

Se quiser se manter informado sobre nossas últimas ofertas, assine nossa newsletter eletrônica em [www.qatarairways.com/global/en/newsletter-subscribe.page](http://www.qatarairways.com/global/en/newsletter-subscribe.page)

#### **17. Como posso resgatar o código promocional?**

Se você recebeu um código promocional da Qatar Airways, deve informá-lo na hora de pesquisar um voo em [qatarairways.com](http://qatarairways.com). Não é possível usar o código promocional em fases mais avançadas da reserva. Você deve indicá-lo antes de dar início à sua pesquisa.

As tarifas de códigos promocionais estão sujeitas a disponibilidade e termos e condições pertinentes que podem ser verificados quando da reserva.

Se quiser se manter informado sobre nossas últimas ofertas, assine nossa newsletter eletrônica em [www.qatarairways.com/global/en/newsletter-subscribe.page](http://www.qatarairways.com/global/en/newsletter-subscribe.page).



## **18. Estou viajando com um bebê de colo. Vão me disponibilizar um berço perto do meu assento?**

Todos os cestos “moisés” se encontram ao lado do assento do responsável. Os cestos são colocados junto à parede do avião e têm mais espaço para as pernas. Se não houver assentos disponíveis próximos aos cestos “moisés”, o passageiro poderá escolher outro assento.

Queira entrar em contato com seu escritório local da Qatar Airways para reservar seu cesto “moisés”.

## **Que serviços para deficientes a Qatar Airways oferece?**

A Qatar Airways visa atender às necessidades de clientes com necessidades especiais.

Para melhor servi-lo, pedimos que entre em contato conosco e nos diga especificamente quais são suas necessidades quando for fazer sua reserva e pelo menos 48 horas antes do voo.

Abaixo estão descritas algumas diretrizes da assistência especial que oferecemos. Em caso de uma dúvida específica, consulte o seu agente de viagens ou entre em contato com seu escritório local da Qatar Airways ou com o call center.

### **Auxílio com locomoção no aeroporto**

A Qatar Airways presta serviço de mobilidade para ajudá-lo a se locomover pelo aeroporto. É aconselhável avisar-nos das suas necessidades ao fazer sua reserva e pelo menos 48 horas antes do voo.

### **Equipamentos a bordo da aeronave**

As aeronaves da Qatar Airways geralmente estão equipadas com os seguintes itens:

- Assentos possuem repousos de braço móveis na qual os pacientes com mobilidade reduzida se sentam mais facilmente. Faremos o possível para lhe dar um assento que atenda às suas necessidades. Entretanto, devido a certas considerações de segurança, não poderemos dispor de um assento perto da saída de emergência.
- Sanitários: na maioria das nossas aeronaves equipados com itens como corrimões.
- Espaçosas aeronaves (Airbus A330/340 e Boeing 777) equipadas com cadeira de rodas especiais. As aeronaves mais estreitas, entretanto, não contam com esse item. As aeronaves mais largas geralmente são usadas em voos de duração superior a 5 horas.



## Cadeira de rodas

Se pretende viajar com a sua própria cadeira de rodas ou usar outro aparelho que facilita a sua locomoção, informe-nos ao reservar seu assento ou depois de ter feito sua reserva. Nós transportaremos sua cadeira de rodas ou outro equipamento gratuitamente. As seguintes disposições referem-se a equipamentos que facilitam a locomoção:

- Você poderá usar sua cadeira de rodas ou equipamento de locomoção onde for possível. Entretanto, outra cadeira de rodas será usada para levá-lo à sua poltrona no avião.
- Cadeiras de rodas e demais equipamentos de locomoção movidos a bateria serão despachados e mantidos no porão da aeronave. Não é permitido transportar bateria danificada ou com vazamento.
- Dê todas as informações relevantes a respeito da sua cadeira de rodas/equipamento para locomoção aos nossos funcionários antes de embarcar. Isto fará com que eles possam auxiliá-lo mais eficientemente e tomar as medidas de segurança cabíveis.

## Voos de/ para os EUA:

- Nossas aeronaves têm espaço acima da poltrona do passageiro para uma cadeira de rodas dobrável ou manual ou outro equipamento de locomoção, como bengalas, muletas e andadores. O espaço destina-se a quem chegar primeiro.
- Se não houver espaço disponível sobre o assento do passageiro, sua cadeira de rodas ou equipamento de locomoção será despachado para o porão da aeronave. Cadeiras de rodas com baterias que podem vazar são aceitas somente em voos dentro do EUA.

## Acompanhantes

Normalmente não são necessários acompanhantes para passageiros com mobilidade reduzida. Entretanto e dependendo de circunstâncias específicas, por motivos de segurança um ou mais acompanhantes serão necessários nas seguintes situações:

- Passageiros em maca ou incubadeira
- Passageiros com deficiência mental, auditiva ou visual e que não compreendem as instruções e conselhos de segurança dados pela tripulação em caso de emergência incluindo informações transmitidas de forma acessível.
- Passageiros que, sem auxílio, não consigam afivelar o cinto de segurança, levantar-se da poltrona e locomover-se até a saída de emergência, pegar e vestir o colete salva-vidas e pôr a máscara de oxigênio sem ajuda.



- Passageiros que precisam de ajuda pessoal com o sistema suplementar de oxigênio, para comer ou para usar o sanitário. A tripulação não pode auxiliar nessas áreas.

#### Passageiros com dificuldades visuais

Informe-nos o mais rápido possível para podermos encontrar um profissional que o acompanhará no embarque e desembarque da aeronave. Nossa tripulação dará instruções de segurança e prestará a assistência necessária durante o voo.

#### Passageiros com dificuldades auditivas

Informe-nos o mais rápido possível para podermos encontrar um profissional que o acompanhará no embarque e desembarque da aeronave. Nossa tripulação dará instruções de segurança e prestará a assistência necessária durante o voo. O vídeo a bordo sobre segurança vem com legenda em inglês.

#### Viajando com cães-guias

A Qatar Airways permite levar a bordo sem custo adicional um cão de assistência apenas em itinerários que incluem voos de/para os EUA. Nas demais rotas, não se autorizará a entrada de cães de assistência, mas estes serão transportados sem custo adicional no porão da aeronave. Nenhum outro tipo de animal-guia será permitido a bordo ou em qualquer outro voo.

Para os itinerários nos EUA, deve-se satisfazer as seguintes exigências para a admissão de seu cão:

- Notifique nosso escritório de reservas ou call center pelo menos 48 horas antes do horário previsto para o voo e faça o check-in uma hora antes do início normal de check-in.
- Você deve apresentar provas, no ato da reserva ou quando fizer o check-in no aeroporto, que o cão que o acompanha tem a finalidade de auxiliá-lo e que este não fará suas necessidades durante o voo ou que você se responsabilizará pelos seus dejetos sem criar qualquer inconveniente sanitário no avião.
- Você deve levar material absorvente ou outro material necessário para esse fim. Recomendamos que prepare o cão para o voo fazendo-o exercitar-se muito e limitando sua ingestão de líquido antes do voo.
- Recomendamos mantê-lo preso a um arnês de segurança durante a decolagem, aterrissagem e sempre que for acionado o sinal de afivelar cinto de segurança.
- Se você for acompanhado de cão para assistência emocional ou atendimento psiquiátrico, além das exigências supracitadas, você deve apresentar certidões de um profissional de saúde certificado. A certidão deve ser

redigida com cabeçalho com o nome do profissional, assinada e não ter sido expedida há mais de um ano antes da data programada para o voo.



Se seu cão não puder ser acomodado próximo ao seu assento, nós lhe oferecemos outro assento caso haja um disponível na aeronave. No entanto, o cão de assistência não pode ser acomodado onde possa obstruir o corredor ou saída de emergência ou interferir no espaço para as pernas do passageiro sentado ao seu lado.

#### Necessidades adicionais

Queira entrar em contato conosco caso precise de qualquer outro auxílio por parte da Qatar Airways. Aqui há uma lista com os contatos dos nossos escritórios.

#### Condições de transporte

Para maiores informações, por favor consulte também as nossas Condições de Transporte.

#### **19. Posso viajar com cão de assistência?**

Para melhor servi-lo, pedimos que entre em contato conosco e nos informe especificamente suas necessidades na hora da reserva e pelo menos 48 horas antes do voo.

A Qatar Airways permite levar a bordo sem custo adicional um cão de assistência apenas em itinerários que incluem voos de/para os EUA. Nas demais rotas, não se autorizará a entrada de cão de assistência, mas este será transportado sem custo adicional no porão da aeronave. Nenhum outro tipo de animal-guia será permitido a bordo ou em qualquer outro voo.

Para os itinerários nos EUA, deve-se satisfazer as seguintes exigências para a admissão do cão:

- Notifique nosso escritório de reservas ou call center pelo menos 48 horas antes do horário previsto para o voo e faça o check-in uma hora antes do início normal de check-in.
- Você deve apresentar provas, no ato da reserva ou quando fizer o check-in no aeroporto, que o cão que o acompanha é tem a finalidade de auxiliá-lo e que este não fará suas necessidades durante o voo ou que você se responsabilizará pelos seus dejetos sem criar qualquer inconveniente sanitário no avião.
- Você deve levar material absorvente ou qualquer outro material necessário para esse fim. Recomendamos que prepare o cão para o voo fazendo-o exercitarse muito e limitando sua ingestão de líquido antes do voo.
- Recomendamos manter o cão preso a um arnês de segurança durante a decolagem, aterrissagem e sempre que for acionado o sinal de afivelar cinto de segurança.



- Se você for acompanhado de cão para assistência emocional ou atendimento psiquiátrico, além das exigências supracitadas, você deve apresentar certidões de um profissional de saúde certificado. A certidão deve ser redigida em papel timbrado do profissional, assinado e não ter mais de um ano antes da data programada para o voo.
- Se seu cão não puder ser acomodado próximo ao seu assento, nós lhe oferecemos outro assento caso haja um disponível na aeronave. No entanto, o cão de assistência não pode ser acomodado onde possa obstruir o corredor ou saída de emergência ou interferir no espaço para as pernas do passageiro sentado ao seu lado.