



## **POLÍTICAS DE LAS AGENCIAS ASOCIADAS DE QATAR AIRWAYS**

### **POLÍTICA DE AEROLÍNEAS (COM-100)**

**Fecha de publicación: 31 DE MARZO DE 2021**

#### **AVISO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y DE PROPIEDAD**

La información contenida en este documento es Información de propiedad de Qatar Airways y se revela en forma confidencial. Es propiedad de Qatar Airways y no se utilizará, revelará a otros ni se reproducirá sin el consentimiento expreso por escrito de Qatar Airways. Si se da consentimiento para la reproducción total o parcial, este aviso y el aviso establecido en cada página de este documento aparecerán en dicha reproducción.

v1.00

## 1 Introducción

1.1. Estas instrucciones, términos y condiciones rigen la relación agente-principal entre Qatar Airways (tal como se define en el Apéndice B) y el Agente (tal como se define en el Apéndice B) (cada una “ **Parte**” y colectivamente las “**Partes**”), sus subagentes y sus Oficinas de Agentes Calificantes (tal como se define en el Apéndice B), y forman parte de los términos de la designación del Agente para vender Productos y Servicios de acuerdo con cualquier acuerdo aplicable, actualizado periódicamente, incluidos los siguientes términos y condiciones:

- (a) La Resolución 824 de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (“**AITA**”) - Acuerdo de Agencia de Ventas de Pasajeros (“**AITA AAVP**”) y la Resolución 812 - Reglamento de la Agencia de Ventas de Pasajeros (“**AITA RAVP**”);
- (b) todas las resoluciones de IATA incorporadas por IATA PSAA y IATA PSAR aplicables a cada Oficina de Agentes Calificantes; y.
- (c) el Acuerdo de Reporte de Agentes de ARC con respecto a las Oficinas de Agentes Calificantes en los Estados Unidos,

(Colectivamente, los '**Acuerdos de Agencia de Viajes Vigentes**').

1.2. Con respecto a los Agentes que hayan suscrito la AITA AAVP, estas Políticas de la Agencia Asociada de Qatar Airways constituirán las instrucciones escritas de Qatar Airways de conformidad con el párrafo 3.2 de la AITA AAVP y deberán ser cumplidas por dichos Agentes.

1.3. Estas políticas de las agencias asociadas de Qatar Airways y los acuerdos aplicables de las agencias de viajes se denominarán colectivamente el '**Acuerdo**'.

1.4. Estas políticas de las agencias asociadas de Qatar Airways incluyen los siguientes componentes:

- (a) Las cláusulas 1 a 17 del presente documento;
- (b) Anexo 1 (Pautas de distribución de agentes), Anexo 2 (Términos y condiciones del programa NDC), incluido el Apéndice 1 del Anexo 2, Anexo 3 (Condiciones de la política de pago), Anexo 4 (Acuerdo de compartición de datos), incluidos los

Apéndices N°1 y N°2 del Anexo 4 y Anexo 5 (Pautas de promoción de marca QR); y

1.5. Apéndice A (Política de NAA de Qatar Airways) y Apéndice B (Definiciones). En caso de conflicto entre los distintos documentos que componen el Acuerdo, se aplicará el siguiente orden de precedencia:

- (a) Las cláusulas 1 a 17 de estas políticas de las agencias asociadas de Qatar Airways;
- (b) Un Anexo a estas políticas de las agencias asociadas de Qatar Airways;
- (c) Un Apéndice a estas Políticas de las Agencias Asociadas de Qatar Airways; y.
- (d) Una disposición en los Acuerdos de Agencia de Viajes,

a menos que se identifique expresamente que un término de orden de precedencia inferior prevalece sobre un término de orden de precedencia superior, en cuyo caso dicho término tendrá prioridad.

1.6. A menos que se defina lo contrario en el presente documento, los términos en mayúsculas tendrán el significado que se les da en el Apéndice B de estas Políticas de las Agencias Asociadas de Qatar Airways.

## 2 Comienzo y contratación

2.1. Estas políticas de las agencias asociadas de Qatar Airways se harán efectivas el día 30, a medianoche, hora de Doha, después de la fecha de publicación, como se indica en la página uno de estas políticas de las agencias asociadas de Qatar Airways (“**Fecha de entrada en vigor**”).

2.2. Se considera que el Agente ha concordado y aceptado cumplir estas Políticas de las Agencias Asociadas de Qatar Airways (y cualquier modificación), en la fecha anterior de:

- (a) el Agente que realice cualquier reserva y/o venta de los Productos y Servicios después de la Fecha de entrada en vigor; y.
- (b) el agente que recibe la autorización de emisión de billetes de Qatar Airways después de la Fecha de entrada en vigor.

2.3. Si el Agente no está de acuerdo con las presentes Políticas de las Agencias Asociadas de Qatar Airways ni con ninguna modificación, el Agente reconoce y acepta que puede terminar el Nombramiento de acuerdo con el Acuerdo antes de la Fecha de entrada en vigor.

2.4. Qatar Airways nombra al Agente y éste acepta

dicha contratación por Qatar Airways, como agente no exclusivo para vender y gestionar reservas de los Productos y Servicios durante la vigencia del Acuerdo de conformidad con el Acuerdo (la “**Contratación**”).

2.5. A menos que se indique lo contrario en estas Políticas de las Agencias Asociadas de Qatar Airways, el Agente cumplirá con todos los Anexos y Apéndices de estas Políticas de las Agencias Asociadas de Qatar Airways (en la medida aplicable), específicamente:

- (a) Anexo 1 - Directrices de distribución de agentes;
- (b) Anexo 2 – Términos y condiciones del programa NDC de Qatar Airways;
- (c) Anexo 3 – Términos de la política de pagos;
- (d) Anexo 4 – Acuerdo de intercambio de datos de Qatar Airways;
- (e) Anexo 5 – Directrices de promoción de marca QR;
- (f) Apéndice A – Política de NAA (Nota de adeudo de la agencia) de Qatar Airways; y
- (g) Apéndice B – Definiciones.

2.6. Al Agente no se le otorga ningún derecho o autoridad, y no deberá:

- (a) asumir o crear cualquier obligación o responsabilidad; o
- (b) otorgar cualquier garantía,

en representación o en nombre de Qatar Airways o obligar Qatar Airways fuera del alcance de la Contratación de cualquier manera, excepto con el consentimiento previo por escrito de Qatar Airways en cada caso. Cualquier garantía otorgada por el Agente sin la autorización previa por escrito de Qatar Airways no impondrá ninguna responsabilidad sobre Qatar Airways. El Agente será plenamente responsable de todos los actos, fallos en el funcionamiento y omisiones del Agente y de cualquier garantía otorgada por el Agente.

2.7. Durante la cita, el Agente no dará crédito ni tratará con ninguna persona designada por Qatar Airways como partes prohibidas ocasionalmente.

### **3 Oficinas de Agente Calificantes**

3.1. A petición de Qatar Airways, el Agente proporcionará el número AITA, el número ARC o PCC y las direcciones de sus Oficinas de Agentes Calificantes.

3.2. Las reservas se pueden realizar a través de cualquier oficina de reservas autorizada o subagente del Agente. Sin embargo, el Agente se asegurará de que todas las Emisiones de

Billetes en relación con los Productos y Servicios sean realizadas por el Agente en las Oficinas de Agentes Calificantes.

## **4 Derecho a suspender y terminar la Contratación**

**4.1 Sujeto a los acuerdos de agencia de viajes vigentes, Qatar Airways puede (a su entera discreción), mediante previa notificación por escrito al Agente, sin causa y sin penalización alguna:**

- (a) suspender o cancelar el acceso o autoridad de Emisión de Billetes del Agente;
- (b) terminar la contratación; y
- (c) ejercer cualquier otro derecho y recurso de que disponga Qatar Airways, ya sea de derecho o de equidad, incluido el cese o la suspensión del acceso o distribución de cualquier Contenido del Operador por parte del Agente, sus subagentes y/o sus Oficinas de Agentes Calificantes.

4.2. Sin limitación de la Cláusula 4,1, Qatar Airways puede suspender o cancelar el acceso o la autoridad de emisión de billetes del Agente, si:

- (a) Qatar Airways (actuando razonablemente) cree que el Agente infringe la Cláusula 5,3; o.
- (b) si el Agente incumple la Cláusula 6.

4.3. Tras la suspensión o terminación del acceso o autoridad de emisión de billetes del Agente, Qatar Airways puede cancelar cualquier reserva realizada en nombre de dichos Terceros y tomar cualquier otra acción permitida bajo el Acuerdo en relación con el incumplimiento del Acuerdo.

4.4. Qatar Airways sólo debe reanudar el acceso o la autoridad de Emisión de Billetes del Agente una vez que el incumplimiento pertinente se haya solucionado a la satisfacción de Qatar Airways.

4.5. La expiración o terminación del Acuerdo se entenderá sin perjuicio de los derechos u obligaciones de cualquiera de las Partes que hayan devengado o vencen en la fecha de vencimiento o terminación o antes de ella.

## **5 Responsabilidades del Agente para Terceros**

5.1. En la medida en que el Agente comprometa a cualquier empleado, director, subagentes, proveedores de servicios u otros contratistas o

asesores de terceros (“**Personal del Agente**”) para apoyar las actividades del Agente en el ámbito de la contratación, el Agente garantizará y será responsable ante Qatar Airways por el pleno cumplimiento del Acuerdo por parte del Personal del Agente.

- 5.2. Sin limitación de la Cláusula 5,1, el Agente será el único responsable ante Qatar Airways de todas las reservas y emisión realizadas desde cualquiera Oficina de Agentes que califiquen, incluidas las obligaciones de pagar a cualquier Administrador.
- 5.3. Si el Agente reserva y/o emite un billete en nombre de terceros (excepto pasajeros), el Agente garantizará en todo caso el cumplimiento por parte de dichos Terceros de las disposiciones del Acuerdo y será responsable en todo momento de todas las actividades de dicho Tercero.

## **6 Cumplimiento de las normas, reglamentos e instrucciones**

- 6.1. El Contrato estará sujeto a todas las leyes y normativas aplicables, incluidas las aplicables a la venta de los Productos y Servicios o a cualquier otro acto realizado por el Agente en virtud del Acuerdo, y el Agente se compromete a cumplirlas. El Agente cumplirá con todas las disposiciones aplicables de las resoluciones y directrices de la AITA en la venta de los Productos y Servicios.
- 6.2. El Agente deberá, en todo momento, cumplir con las direcciones e instrucciones razonables que le haya dado Qatar Airways (o sus representantes autorizados) en relación con los Productos y Servicios y se asegurará de que todo el personal del Agente deberá, en todo momento, estar familiarizado con todas las direcciones e instrucciones que puedan ser modificadas de vez en cuando.
- 6.3. El Agente reconoce y acepta que todos los Productos y Servicios vendidos por el Agente estarán sujetos a:
- (a) las condiciones de transporte de Qatar Airways; y
  - (b) las tarifas, reglas, regulaciones e instrucciones aplicables a dichos Productos y Servicios,
- con sus enmiendas y publicado ocasional por Qatar Airways.
- 6.4. El Agente debe cumplir con las prácticas de IFP,

incluidas:

- (a) informar a Qatar Airways tan pronto tenga conocimiento de cualquier actividad fraudulenta; y
- (b) proporcionar a Qatar Airways pruebas en apoyo de cualquier reclamación que alegue actividad fraudulenta.

- 6.5. Sin limitar ningún derecho o recurso disponible para Qatar Airways, Qatar Airways puede tomar medidas de recuperación de costos relevantes, incluyendo la emisión de NAAs por cualquier falla o pérdida incurrida por cualquier incumplimiento por parte del Agente de esta Cláusula 6.

## **7 Auditoría**

- 7.1. El Agente reconoce que Qatar Airways opera en un entorno regulado. El Agente debe:
- (a) permitir a un regulador el acceso a cualquier ubicación desde la que el Agente utilice y/o acceda al Contenido del Operador;
  - (b) proporcionar a Qatar Airways o a un Regulador información o documentos relacionados con su uso y/o acceso al Contenido del Operador; y
  - (c) cooperar con una auditoría de Qatar Airways o un Regulador de su venta de los Productos y Servicios, incluyendo la puesta a disposición de instalaciones, instalaciones, sistemas, equipos, registros y personal en relación con el uso y/o acceso del Agente al Contenido del Operador.
- 7.2. Mediante previa notificación de Qatar Airways, el Agente proporcionará a Qatar Airways, a sus auditores y a cualquier Regulador el acceso a las instalaciones y sistemas del Agente, así como toda la asistencia que pueda ser necesaria para realizar auditorías o inspecciones de:
- (a) su venta de los Productos y Servicios; y
  - (b) su uso y/o acceso al Contenido del Operador,
- incluidas las auditorías operacionales, de seguridad, financieras y de otro tipo. Si alguna auditoría resulta en que el Agente sea notificado de que no cumple con cualquier ley, requisito de auditoría u otros requisitos establecidos en estas Políticas de la Agencia Asociadas de Qatar Airways, el Agente tomará

inmediatamente medidas para cumplir con dicha ley, requisito de auditoría u otros requisitos.

## 8 Programas promocionales

- 8.1. El Agente no llevará a cabo, y se asegurará de que el Personal del Agente no llevará a cabo, ninguna actividad promocional (incluyendo la venta o trueque de premios promocionales, millas, rifas/premios, puntos CTK o billetes) en relación con los Productos y Servicios ("**Actividades Promocionales**"), a menos que Qatar Airways acuerde otra manera.
- 8.2. Además, el Agente reconoce y acepta que cualquier fraude o abuso relacionado con las actividades promocionales por parte del Agente o de sus clientes puede someter a los Clientes pertinentes a la acción administrativa y legal de Qatar Airways, incluyendo:
  - (a) la pérdida o invalidación de todos: (i) certificados de adjudicación; (ii) billetes emitidos con certificados de adjudicación; y (iii) puntos/millas acumulados en la cuenta del miembro;
  - (b) suspensión o cancelación de las cuentas correspondientes; y
  - (c) confiscación de billetes por Qatar Airways, en cuyo caso Qatar Airways no será responsable de ningún retraso o interrupción del viaje del pasajero.

## 9 Programa NDC

- 9.1. En la medida de lo aplicable, el Agente podrá tener la opción de participar en el programa NDC de Qatar Airways. Si Qatar Airways aprueba la participación del Agente en el programa NDC de Qatar Airways, debe cumplir los siguientes requisitos:
  - (a) El Agente debe reservar y emitir el contenido del Operador de Qatar Airways a través de un canal NDC aprobado por QR. A los efectos de este Contrato, un "**Canal NDC aprobado por QR**" significa: (i) un canal de NDC aprobado por Qatar Airways establecido por o en nombre de Qatar Airways; o (ii) el portal del sitio web de NDC mantenido por Qatar Airways de vez en cuando, cada uno según se describe más detalladamente en el Anexo 2; y
  - (b) El Agente debe cumplir con el Anexo 2 de estas Políticas de las Agencias Asociadas

de Qatar Airways, junto con las instrucciones, directrices y/o especificaciones técnicas notificadas por Qatar Airways ocasionalmente con el uso o acceso del Agente a cualquier Canal de NDC aprobado por QR.

## 10 Contenido de las compañías aéreas, PNR y DPI de Qatar Airways

- 10.1. Qatar Airways posee, controla y retiene todos los derechos, títulos e intereses en y para su Contenido del Operador y todos los derechos de autor, bases de datos y otros derechos de propiedad intelectual relacionados con él.
- 10.2. El agente se compromete a no copiar, utilizar, distribuir, comercializar o vender directa o indirectamente el Contenido del Operador a través de cualquier canal en línea, incluidos los sitios web afiliados, los sitios web de comparación, los sitios web de mercados generales, los sitios web de descuentos y acuerdos, las plataformas de redes sociales o cualquier otra aplicación en línea o móvil disponible para los usuarios de Internet, sin el consentimiento expreso previo por escrito de Qatar Airways.
- 10.3. El Agente debe proporcionar a Qatar Airways información completa y precisa del PNR (incluyendo toda la información de contacto, como números de teléfono y direcciones de correo electrónico proporcionadas por los clientes), así como cualquier otra información requerida por las autoridades gubernamentales y policiales con respecto a los Productos y Servicios.
- 10.4. El Agente no debe proporcionar la información de contacto del Agente (ni la información de cualquier otra persona) en lugar de la información del Cliente sin el consentimiento por escrito de Qatar Airways y el Cliente pertinente.
- 10.5. Se recomienda al Agente que incluya los nombres de los titulares de tarjetas en las reservas siempre que sea posible para reducir el fraude con tarjetas.
- 10.6. Qatar Airways tratará toda la información del PNR recibida de acuerdo con su política de privacidad y todas las leyes aplicables.
- 10.7. El Agente reconoce y acepta que Qatar Airways y sus licenciantes son los únicos propietarios de los IPR de Qatar Airways y acepta que no infringe (ni permite que sus oficinas locales o

internacionales hagan nada que pueda infringir) los IPR de Qatar Airways de ninguna manera, Y el Agente no impugnará directa o indirectamente la validez de ninguno de los IPR de Qatar Airways, incluida la prestación de apoyo a una solicitud de registro de una marca que infrinja los IPR de Qatar Airways o sea parte en ella.

## 11 Confidencialidad

- 11.1. El Agente acepta que la Información confidencial de Qatar Airways será mantenida en confianza por el Agente por un período indefinido a partir de la Fecha de entrada en vigor del Acuerdo. El Agente se compromete a no revelar a terceros, sin el consentimiento previo por escrito de Qatar Airways, información confidencial de Qatar Airways, excepto al personal del Agente que:
- (a) necesite conocer dicha información en relación directa con el Acuerdo;
  - (b) sea informado por el Agente de la naturaleza confidencial de la Información Confidencial de Qatar Airways; y
  - (c) acorde con el Agente estar obligado por los términos de confidencialidad del Contrato o términos similares a los mismos, pero no menos restrictivos.
- 11.2. El Agente, a petición de Qatar Airways, devolverá toda la Información confidencial de Qatar Airways a Qatar Airways sin guardar ninguna copia de la misma. La devolución de la Información confidencial de Qatar Airways no liberará al Agente de las obligaciones establecidas anteriormente.
- 11.3. La presente Cláusula 11 no se aplicará a la información:
- (a) que es de dominio público o pasa a formar parte de él, excepto por el hecho ilícito del Agente;
  - (b) que el Agente puede mostrar que era conocido anteriormente por el Agente;
  - (c) que se reciba de un tercero sin obligación de no divulgación; o
  - (d) que es desarrollado por el Agente independientemente y sin depender de la información confidencial recibida por el Agente en virtud del Acuerdo.
- 11.4. Las disposiciones del compromiso de confidencialidad de la presente Cláusula 11 se incluirán en todos los subcontratos celebrados

por el Agente con el fin de prestar los Servicios.

- 11.5. El Agente reconoce que la Información confidencial de Qatar Airways es única y valiosa para Qatar Airways, y que la divulgación que infrinja esta disposición provocará daños irreparables a Qatar Airways por los que los daños monetarios por sí solos no serían un recurso adecuado. El Agente acepta que en caso de incumplimiento o amenaza de incumplimiento de la confidencialidad, Qatar Airways tendrá derecho a un cumplimiento específico, un requerimiento judicial u otro alivio equitativo como recurso sin necesidad de fijar un bono. Cualquier alivio será adicional y no en lugar de cualquier alivio apropiado en la forma de daños monetarios.

## 12 Protección de datos

- 12.1. El Agente garantiza a Qatar Airways que:
- 12.1.1. cumple con toda la legislación de protección de datos aplicable, incluida la normativa (tal como se definen en el Anexo 4 de estas políticas de la agencia asociada de Qatar Airways); y
  - 12.2. sólo procesará los datos de Qatar Airways de conformidad con los términos de las leyes de protección de datos aplicables y el Acuerdo de intercambio de datos del Anexo 4 de estas políticas de las agencias asociadas de Qatar Airways.
  - 12.3. El Agente se asegurará de que se tomen las medidas técnicas y organizativas adecuadas contra el procesamiento no autorizado o ilegal de los Datos de Qatar Airways y contra la pérdida o destrucción accidental de los Datos de Qatar Airways o su daño.
  - 12.4. En el caso de que el Agente descubra o sospeche cualquier procesamiento, pérdida, destrucción o daño no autorizado, ilegal o accidental de los datos de Qatar Airways, el Agente se compromete a hacer que Qatar Airways tenga conocimiento lo antes posible, pero no más tarde de veinticuatro (24) horas después de que el Agente se haya enterado de dicho incidente. El Agente deberá proporcionar un informe que contenga al menos la siguiente información:
    - (a) la naturaleza del procesamiento, pérdida, destrucción o daño no autorizados (reales o sospechosos) de los datos de Qatar Airways, indicando las categorías y (aproximándose) el número de sujetos de los datos en cuestión, y indicando las

categorías y (aproximándose) el número de registros de datos personales afectados (conjuntos de datos);

- (b) las consecuencias probables de tales procesos, pérdidas, destrucción o daños no autorizados (reales o sospechosos) de los Datos de Qatar Airways; y
- (c) una propuesta de medidas que deben adoptarse para abordar el procesamiento, la pérdida, la destrucción o los daños no autorizados (reales o sospechosos) de los datos de Qatar Airways, incluidas (cuando proceda) medidas para mitigar los posibles efectos adversos de dicho incidente.

12.5. Después de consultar con Qatar Airways, el Agente tomará todas las medidas necesarias para limitar los efectos adversos (a menos que no se pueda esperar dicha consulta debido al procesamiento, pérdida, destrucción o daños no autorizados (reales o sospechosos) de los datos de Qatar Airways).

12.6. El Agente proporcionará los Datos de Qatar Airways al personal de Qatar Airways que necesite acceder a dichos datos para desempeñar sus funciones en el cumplimiento de las obligaciones de Qatar Airways en relación con las Directrices de distribución de agentes.

12.7. El Agente proporcionará a Qatar Airways la cooperación e información que sea razonablemente necesaria para verificar su cumplimiento de los requisitos de esta Cláusula 12 y/o cumplir con las instrucciones o decisiones de cualquier autoridad competente de protección de datos y privacidad en relación con los Datos de Qatar Airways, de manera oportuna. Puede encontrar información sobre cómo Qatar Airways trata los datos personales en el Aviso de privacidad, Declaración de protección de datos y Condiciones de transporte de Qatar Airways, disponible en el sitio web [www.qatarairways.com](http://www.qatarairways.com).

## 13 Renuncia de responsabilidad y liberación

13.1. Qatar Airways renuncia a toda responsabilidad que el Agente pueda sufrir o incurrir en consecuencia directa o indirectamente de una falta de disponibilidad, error o deficiencia del Contenido del Operador desde cualquier Canal.

13.2. En la medida en que lo permita la ley, Qatar Airways no ofrece ninguna garantía, salvo la expresamente descrita en el Acuerdo. El Contenido del Operador se proporciona “tal cual” y “según disponibilidad” y Qatar Airways no declara ni garantiza que el Contenido de la Aerolínea esté completo, disponible o libre de errores, o que refleje de otra manera el contenido de la aerolínea puesto a disposición de otras aerolíneas.

13.3. En la medida en que lo permita la ley, el Agente libera e incondicionalmente de forma absoluta, irrevocable e incondicional a Qatar Airways y a cada entidad del Grupo Qatar Airways (y a sus respectivos sucesores y cesionarios), junto con sus directores, oficiales y empleados actuales y anteriores (Colectivamente, las “Partes Exoneradas”), de todas y cada una de las reclamaciones, demandas o causas de acción de cualquier tipo, naturaleza o descripción (ya sea que se deriven de la ley o de la equidad o de otro tipo, existentes o contingentes, conocidos o desconocidos, sospechosos o no sospechosos) contra cualquiera de las Partes Exoneradas que surjan, o en relación con, el acceso del Agente, la disponibilidad o la falta de disponibilidad del Contenido del Operador que el Agente ha tenido, tiene o puede tener antes, en o después de la Fecha de entrada en vigor.

## 14 Indemnización

- (a) El Agente defenderá, eximirá, indemnizará a Qatar Airways y a las Partes Exoneradas, y mantendrá Qatar Airways y las Partes Exoneradas indemnizadas por cualquier daño, responsabilidad, pérdida y gastos (incluidos los honorarios de abogados según el cliente individual del abogado y los costos judiciales) en los que Qatar Airways y/o las Partes Exoneradas puedan incurrir o ser sostenidas, como consecuencia de o en relación con:
- (b) la negligencia, el incumplimiento o la mala conducta deliberada del Agente y cualquier acto u omisión del Agente que actúe fuera del alcance de la Contratación;
- (c) cualquier incumplimiento del Acuerdo por parte del Agente o del personal del Agente;
- (d) cualquier incumplimiento de las leyes de protección de datos aplicables por parte del Agente o del personal del Agente; o
- (e) cualquier reclamación, demanda o causa



de acción mencionada en la Cláusula 13.3 presentada por el Agente o por el Personal del Agente.

- 14.2. El Agente indemnizará, defenderá y mantendrá indemne a Qatar Airways y a las Partes liberadas, y mantendrá a Qatar Airways y a las Partes Exoneradas indemnizadas, por y contra cualquier reclamación realizada por clientes cuyos Productos y Servicios se cancelen como resultado del incumplimiento del Acuerdo por parte del Agente o del Personal del Agente.

## 15 Disputa

- 14.3. La presente Cláusula 15 se aplicará excepto en lo que respecta a un asunto examinado por arbitraje de conformidad con el PSAR de la AITA.
- 14.4. Si hay una disputa relacionada con cualquier reclamación, controversia o cualquier otro asunto que surja o esté relacionado con el Acuerdo, incluida cualquier pregunta relativa a su formación, existencia, validez, aplicabilidad, ejecución, Interpretación, incumplimiento o terminación (la “Disputa”), las Partes intentarán de buena fe resolver la Disputa con prontitud.
- 14.5. Si las Partes no pueden resolver dicha Disputa dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la notificación por escrito de una Parte que notifique a la otra Parte la necesidad de dicha resolución, la Disputa podrá, a elección de cualquiera de las Partes, ser escalada a:

Escalada del agente	Escalada de Qatar Airways
Director general o Director	Vicepresidente sénior de ventas globales (o un representante designado)

- 14.6. Si Qatar Airways intenta resolver una Disputa mediante mediación confidencial «sin perjuicio», el Agente no se opondrá. Si las Partes acuerdan un único mediador, y desean proceder con un único mediador, la mediación procederá en consecuencia. Si las Partes no llegan a un acuerdo sobre un único mediador, cada una de ellas nombrará un mediador, y los dos (2) mediadores nombrarán un tercero. En ese caso,

habrá tres (3) mediadores. El lugar de la mediación será Doha, Qatar. El idioma será el inglés. Cada Parte podrá estar representada por abogados en la mediación. El resultado de la mediación será vinculante en la medida en que se acuerde por escrito.

- 14.7. Si las Partes no resuelven una controversia remitida a las personas descritas en la presente Cláusula 15, las Partes podrán iniciar procedimientos judiciales.
- 14.8. Nada de lo contenido en el presente documento impedirá a una de las Partes, o perjudicará el derecho de cualquiera de las Partes a obtener un recurso urgente o cautelar de cualquier tribunal de jurisdicción competente.

## 16 Licencia de marca

- a. Sujeto siempre al cumplimiento por parte del Agente de las obligaciones que le incumben en virtud de estas Políticas de la Agencia asociada de Qatar Airways, Qatar Airways otorga al Agente una licencia revocable, no exclusiva, libre de regalías y intransferible (sin derecho a sublicencia) durante el período de tiempo que el Agente designe para utilizar las Marcas Comerciales QR, en las jurisdicciones en las que se encuentre el Agente (y cualquier Oficina de Agente Calificante), únicamente con el fin de indicar que el Agente es un vendedor de los Productos y Servicios. El Agente debe:
- cumplir con las Directrices de Promoción de Marca QR;
  - cumplir con todas las demás directrices, requisitos e instrucciones de Qatar Airways que se dan de vez en cuando con respecto al uso de las marcas comerciales QR por parte del Agente; y
  - Cuando el Agente utilice cualquier marca QR, asegúrese de que las marcas QR sean utilizadas de forma que no sea menos prominente que la de las propias marcas comerciales del Agente y las marcas comerciales de otras aerolíneas (según corresponda).
- 16.2 Por la presente, el Agente concede a Qatar Airways una licencia global irrevocable, libre de regalías, sublicenciable, exclusiva para utilizar el nombre del Agente en materiales de ventas, marketing, corporativos y financieros únicamente con el fin de indicar que el Agente es vendedor de los Productos y

Servicios.

## 17 Disposiciones varias

17.1 En la medida en que lo permita la legislación aplicable, Qatar Airways podrá modificar estas Políticas de las Agencias Asociadas de Qatar Airways (a su entera y absoluta discreción) previa notificación por escrito al Agente con treinta (30) días de antelación, o la fecha anterior que Qatar Airways pueda solicitar.

17.2 Si el Agente no acepta ninguna modificación de las Políticas de las Agencias Asociadas de Qatar Airways en virtud de la Cláusula 17.1 antes de que dichas modificaciones surtan efecto, el Agente reconoce y acepta que puede terminar la cita de conformidad con el Acuerdo. Cualquier reserva y/o venta de los Productos y Servicios realizada por el Agente después de la fecha de entrada en vigor de dichas modificaciones constituye su aceptación de las Políticas de la Agencia Asociada de Qatar Airways modificadas.

17.3 El Agente no emprenderá ningún procedimiento legal en nombre de Qatar Airways sin el consentimiento previo por escrito de Qatar Airways, ni defenderá, resolverá, liberará o suspenderá cualquier acción u otros procedimientos legales, ni afectará de otro modo de forma prejudicial a los intereses de Qatar Airways, pero hará todo lo necesario para defender los intereses de Qatar Airways en espera de recibir instrucciones de Qatar Airways. El Agente informará sin demora a Qatar Airways de cualquier procedimiento legal contra el Agente o contra Qatar Airways.

17.4 Las Partes podrán preparar conjuntamente comunicados de prensa sobre la existencia del Acuerdo y los términos del mismo. Ninguna de las Partes podrá hacer comunicados de prensa sin la aprobación previa por escrito del departamento de relaciones públicas de la otra Parte. Para evitar dudas, no se harán ni se liberarán a ningún medio declaraciones públicas relativas a la existencia o a los términos del Acuerdo, ni a la comercialización conjunta, estudios de casos ni escenarios de hechos conjuntos, excepto con la aprobación previa por

escrito de ambas Partes o según lo exija la ley.

17.5 Una Parte no podrá renunciar de ninguna manera a una disposición del Acuerdo, salvo por un instrumento escrito de esa Parte o de sus representantes debidamente autorizados, haciendo referencia específica al Acuerdo y a las disposiciones que se renuncien. El no ejercicio de cualquier poder o derecho de una Parte, o el retraso en su ejercicio, no funciona como una renuncia a ese poder o derecho, ni ningún ejercicio parcial o único de un poder o derecho impide cualquier otro o ejercicio ulterior del mismo o el ejercicio de cualquier otro poder o derecho por una Parte.

17.6 En la medida máxima permitida por la legislación aplicable, el Acuerdo se registrará, inferirá e interpretará exclusivamente de conformidad con las leyes inglesas. Toda controversia entre las Partes, a menos que se resuelva amistosamente, será remitida a los tribunales competentes de Inglaterra cuya decisión será definitiva y vinculante para las Partes.

17.7 Cualquier disposición de estas políticas de las agencias asociadas de Qatar Airways que está prohibido or inaplicable en una jurisdicción será ineficaz en la medida de dicha prohibición o inejecutabilidad sin invalidar las disposiciones restantes del presente documento, y cualquier prohibición o inexigibilidad en una jurisdicción no invalidará ni hará inaplicable tal disposición en ninguna otra jurisdicción.

17.8 El Agente deberá y procurará que su Personal del Agente no ofrezca ni pague ninguna comisión, tarifa, soborno o consideración de ningún tipo, ni conceda ningún descuento, regalo o entretenimiento de un coste o valor significativo a, ni celebre ningún acuerdo comercial con ningún empleado, oficial o agente de Qatar Airways como incentivo o recompensa por hacer o renunciar a hacer o haber hecho o renunciado a realizar ninguna acción en relación con la obtención o ejecución del Acuerdo, o cualquier otro acuerdo con el Agente o para mostrar o renunciar a favor o en contra de cualquier persona en relación con el Acuerdo o cualquier otro acuerdo con Qatar Airways. Qatar Airways tendrá derecho a auditar todos y cada uno de los registros necesarios para confirmar el cumplimiento de esta condición en cualquier momento durante la vigencia del Acuerdo y durante tres (3) años después de la expiración o terminación del Acuerdo. Al producirse cualquier

incumplimiento del Agente en virtud de las disposiciones de esta Cláusula 17.8, Qatar Airways, a su entera y absoluta discreción, determinará y tomará las medidas necesarias de conformidad con los derechos y recursos disponibles en virtud del Acuerdo o de la ley. El incumplimiento de esta condición dará derecho a Qatar Airways a rescindir el Acuerdo, todos y todos los demás acuerdos y contratos entre el Agente (incluidas las filiales de cualquier Agente) y Qatar Airways (incluidas las filiales y miembros de Qatar Airways Group) inmediatamente sin ninguna compensación para el Agente y para recuperar del Agente la cantidad de cualquier pérdida resultante de tales cancelaciones. El Agente reconoce y acepta que no tiene interés en ningún asunto en el que exista o sea razonablemente probable que exista un conflicto de intereses con los Servicios y que no actuará para ninguna persona en la que exista o sea razonablemente probable que lo sea un conflicto de intereses. El Agente llevará a cabo comprobaciones periódicas y en curso de conflictos de intereses durante todo el periodo de vigencia del Acuerdo y notificará a Qatar Airways por escrito inmediatamente al conocer cualquier conflicto de intereses real o potencial con la prestación de los Servicios.

17.9 Todas las disposiciones expresamente o por implicación destinadas a entrar en vigor o continuar en vigor en o después de la terminación o expiración del Acuerdo permanecerán en pleno vigor y efecto. Sin limitación a lo anterior, cláusulas 4.5, 10.1, 10.7, 11, 13.3 , 14, 17.8 y esta Cláusula 17.9 seguirán vigentes tras la terminación o expiración del Acuerdo.

17.10 El Acuerdo se ha acordado y preparado en inglés. En caso de conflicto entre la versión en inglés y las versiones en otros idiomas del Acuerdo, prevalecerá la versión en inglés. Si, sin perjuicio de lo anterior, cualquier tribunal competente considera que cualquier traducción al árabe o de otro tipo prevalecerá sobre la versión en inglés, se hará referencia a la versión en inglés a fin de ayudar en la interpretación del árabe o de otra traducción.

17.11 El Agente no cederá, transferirá ni delegará ninguno de sus derechos o responsabilidades en virtud del Acuerdo sin el consentimiento previo por escrito de

Qatar Airways. La cesión total o parcial del Acuerdo o de cualquier derecho u obligación por el presente Contrato por parte del Agente, sin el consentimiento previo por escrito de Qatar Airways, será nula. El Acuerdo será vinculante y redundará en beneficio de las Partes y sus respectivos sucesores y cesionarios autorizados.

17.12 Los recursos previstos en el Acuerdo no están destinados a ser excluyentes y se suman a cualquier otro derecho o recurso que pueda estar disponible para Qatar Airways, ya sea que se derive de un contrato, de una ley o de una equidad por cualquier incumplimiento o incumplimiento por parte del Agente.

## **ANEXO 1 - DIRECTRICES DE DISTRIBUCIÓN DE AGENTES**

### **1 Estándares de visualización**

1.1. El Agente presentará información de acuerdo con las Normas Mínimas de Visualización a sus clientes cuando venda Contenido del transportista en nombre de Qatar Airways. Para evitar dudas, esto no impide que el Agente muestre información adicional más allá de las enumeradas en esta Cláusula 1.1.

### **2 Obligaciones del Agente**

2.1. El Agente se asegurará de que sus sistemas, procesos, exhibiciones, materiales publicitarios reflejen claramente la identidad correcta del agente operativo, así como el Precio Total, la clase de viaje, las reglas, condiciones (incluyendo las políticas de cancelación y cambio de billete y las condiciones de rereservación) y toda la información relacionada (incluyendo los horarios de vuelo, paradas realizadas en ruta y nombres completos de aeropuertos) según lo proporcionado por Qatar Airways y actualizado ocasionalmente y que la información será accesible al Cliente de una manera no engañosa.

2.2. En caso de que el Agente tenga acceso a Tarifas No Publicadas accesibles en la sección privada de su CRS, el Agente se compromete a cumplir con las normas de distribución específicas de las Tarifas no publicadas comunicadas por Qatar Airways cuando la tarifa esté disponible para el Agente (por ejemplo, las tarifas de los operadores turísticos sólo se pueden vender en conexión con un servicio de hotel como parte de un paquete de viaje con comprobante de bono de hotel).

2.3. A petición de Qatar Airways, el Agente debe poder demostrar que una tarifa privada con los términos y condiciones asociados se vendió a un Cliente de buena fe. Por ejemplo, el Agente debe poder demostrar que la identificación del estudiante del Cliente fue verificada para la venta de una tarifa de estudiante a ese Cliente.

2.4. Se prohíbe al Agente redistribuir el contenido de la tarifa privada a otros agentes y/o subagentes no autorizados o no elegibles para vender ese contenido de la tarifa privada. Esta

prohibición cubre la provisión de dicho contenido de tarifas privadas por parte del Agente a asociados, subagentes y afiliados para reservar, pero luego emitir billetes a través de sus PCC. Toda redistribución del contenido de las tarifas privadas debe ser aprobada por Qatar Airways.

2.5. Además, el Agente mostrará un desglose del precio final que deberá pagar el Cliente, incluidos todos los impuestos, cargos, recargos y tarifas aplicables sin ninguna modificación y demarcando claramente los cargos o cargos administrativos y/o de conveniencia relacionados con los servicios prestados por el Agente.

2.6. El Agente se asegurará de que las reservas de pasajeros se vendan según los términos y condiciones del billete, por ejemplo, una devolución vendida sólo como devolución, y una tarifa de ida vendida como tarifa de ida. A menos que se acuerde lo contrario con Qatar Airways, con cualquier recargo aplicable pagado, el punto de venta debe coincidir con el punto de inicio de cada billete. Además, las tarifas que se van a combinar con un bono de crucero, hotel, excursión o alquiler de coches deben venderse como tal, y Qatar Airways se reserva el derecho de inspeccionar los bonos aplicables en el momento de la facturación del pasajero.

2.7. En la medida en que sea aplicable y bajo el control razonable del Agente, el Agente se asegurará de que el primer precio que se muestre sea el Precio total (incluido en relación con cualquier sitio web o sitio web de comparación que se utilice para o en nombre del Agente), y es inclusivo en todo momento de todos los impuestos, recargos y tarifas aplicables, y es efectivamente accesible al Cliente y no comprende ningún descuento engañoso y/o confuso.

2.8. Se espera que el Agente haga todo lo posible para destacar las ventajas y los atributos únicos, como las características del producto y la experiencia del cliente de Qatar Airways en la medida de lo realista posible.

2.9. Todos los servicios relacionados con vuelos

proporcionados por Qatar Airways y cualquier Servicio Auxiliar serán presentados y/o mostrados por el Agente de acuerdo con la información y la política comercial proporcionada por Qatar Airways. El Agente no cobrará un precio o tarifa aparte por ningún servicio o parte de un servicio ofrecido por Qatar Airways como parte de un vuelo de Qatar Airways o en relación con él y por el que Qatar Airways no cobra a sus clientes directos. Para evitar dudas, el Agente mantendrá la gratificación y no aplicará ningún cargo, impuesto o cargo por los servicios relacionados con vuelos que Qatar Airways ofrece como

gratuito, como, entre otros, el límite de equipaje, asistencia especial, selección de asientos, selección de comidas, facturación en línea o en el aeropuerto, entretenimiento durante el vuelo, etc.

- 2.10. El Agente no utilizará directa o indirectamente medios automatizados, engañosos o fraudulentos para generar impresiones, clics, o cualquier otra acción relacionada con publicidad o promociones en Internet en un sitio web o aplicación móvil de Qatar Airways o en relación con anuncios o promociones en Internet de Qatar Airways en sitios web de terceros, incluidas, entre otras, las siguientes palabras clave: Air Qatar, Qatar Air, Qatar Airways, Qatar Airlines, Qatar Airway, Qatar Airways, Qatar- Airways,

www.qatarairways.com, líneas aéreas de Qatar, qatarairways.com, qatarairways, vías aéreas de katar, qr, katar aerolínea, katar aerolíneas, katar aerolínea,

ة ق طري ة جوي ة خ طوط ق طري ي رانط , qr.com, رشك

ن, ال ق طري ة ال خ طوط , ال ق طري ة ط يان ط يا

طوط , ال ق طري ة خ طوط , ال ق طري ة ال خ طوط يان ط خ

ق طري ة ال جوي ة ال خ طوط , ق طري ة يان , ق طري ة يان ط شك

ال ق طري ة جوي ة خ طوط

### 3 Prácticas prohibidas y recomendadas

- 3.1. El Agente, y sus Oficinas de Agentes Calificantes, a menos que Qatar Airways haya dado su consentimiento previo por escrito, no se comprometerán de ninguna manera ni capacidad en la distribución, comercialización, publicidad o exhibición del Contenido de la Aerolínea y/o productos, tarifas o servicios de transporte aéreo, incluyendo, sin limitación, la reserva de segmentos activos o pasivos, solicitar cualquier segmento de Qatar Airways en cualquier CRS y emitir 157 documentos de tráfico, horarios, disponibilidad de asientos e información relacionada con los vuelos operados y comercializados por Qatar Airways a través de cualquier método directo o indirecto utilizando Internet o la red mundial.

- 3.3. El Agente no se comprometerá en ninguna práctica comercial prohibida, injusta, engañosa, agresiva y/o anticompetitiva (como precios abusivos, publicidad de cebos, etc.) o cualquier práctica destinada a intimidar o coaccionar a los consumidores o distorsionar la elección de los consumidores o que se consideren contrarias a los requisitos de la diligencia profesional o al principio general de buena fe en el campo de actividad del comerciante.

- 3.4. El Agente ofrecerá asistencia completa a los clientes de Qatar Airways antes y después de la salida, lo que incluye, entre otras cosas, garantizar un acceso fácil y completo a la información de contacto del Agente (al menos un número de teléfono de emergencia y dirección de correo electrónico), anunciando cualquier cambio de horario, retrasos en los vuelos, cancelaciones, desviaciones y/o interrupciones del servicio que pueden ocurrir debido a circunstancias imprevistas dentro de un máximo de veinticuatro (24) horas desde

el momento en que la información está disponible

al Agente. El Agente deberá prestar servicio a cualquier

solicitud del cliente de forma oportuna y con

- 3.2. Se permite al Agente utilizar Internet o sitios web para proporcionar acceso al portal privado a sus Oficinas de Agentes Calificantes, siempre que dicho acceso se realice a través de un sitio web seguro y protegido por contraseña que no sea identificable por los motores de datos de búsqueda y que esté dirigido, y accesible sólo por, tales Oficinas de Agentes Calificantes, y fuera del dominio público. La máxima profesionalidad, proporcionando una respuesta oportuna a cualquier consulta del Cliente, sin exceder un límite de tiempo de cuarenta y ocho (48) horas desde el momento en que se presenta la solicitud al Agente directamente en caso de solicitudes regulares (por ejemplo, asistencia especial, servicios adicionales, cambio o cancelación de billetes, transacciones y estado de reembolso, etc.) y no más de cinco (5) días hábiles en caso de quejas por escrito enviadas directamente al Agente. El Agente tomará medidas adicionales para garantizar

una respuesta rápida de hasta veinticuatro (24) horas a cualquier reclamación del Cliente en relación con un servicio de Qatar Airways vendido a través de los sitios web o aplicaciones móviles del Agente en caso de que dicha reclamación se haga pública en plataformas de redes sociales, revise los sitios web, Los medios de comunicación, etc. y resolver la disputa de manera positiva sin afectar de ninguna manera o forma el buen nombre, marca, valores, dirección, empleados de Qatar Airways, procesos, etc.

- 3.5. El Agente debe incluir el código de acuerdo (corporativo) apropiado en todas las reservas, independientemente de que la tarifa se publique o se negocie o se publique. Esto permite a Qatar Airways realizar un seguimiento adecuado de todos los ingresos corporativos. Del mismo modo, se prohíbe al Agente añadir códigos de seguimiento "fuera de la empresa" o similares a las reservas no elegibles.

## ANEXO 2

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA NDC DE QATAR AIRWAYS

#### **1 Descripción general**

- 1.1. El Agente puede solicitar participar en el programa NDC de Qatar Airways mediante notificación por escrito a Qatar Airways especificando el canal NDC aprobado por QR al que el Agente tiene intención de suscribirse.
- 1.2. Si Qatar Airways aprueba la solicitud del Agente de participar en el Programa NDC, el Agente debe (a su costo) proporcionar toda la información y asistencia necesarias a Qatar Airways con el fin de incorporar al Agente a un Canal NDC aprobado por QR.
- 1.3. Además del cumplimiento por parte del Agente de este Anexo 2, el Agente debe cumplir con los términos y condiciones adicionales aplicables a un canal NDC aprobado por QR específico, tal como se establece en el Apéndice 1 de este Anexo 2, en la medida en que el Agente acceda y/o utilice dicho canal NDC aprobado por QR.
- 1.4. Si Qatar Airways y el Agente acuerdan concertar un acuerdo contractual independiente con respecto a la participación del Agente en el programa NDC de Qatar Airways, el Agente reconoce que su participación en el programa NDC de Qatar Airways estará sujeta a estas Políticas de la Agencia asociada de Qatar Airways y a dicho acuerdo independiente.

#### **2 Credenciales de NDC**

- 2.1. Si el Agente requiere credenciales de usuario o contraseñas exclusivas para acceder al canal NDC aprobado por QR correspondiente, el Agente debe asegurarse de que se mantienen confidenciales y no se divulgan a ningún tercero.
- 2.2. El Agente sólo debe utilizar las credenciales de usuario o contraseñas asignadas para acceder y utilizar el Canal NDC aprobado por QR para acceder al Contenido del Operador (y no para ningún otro propósito).
- 2.3. El Agente debe notificar inmediatamente a Qatar Airways si sospecha razonablemente que sus credenciales de usuario o contraseñas pueden haber sido comprometidas o si ha habido acceso, uso o divulgación no

autorizados.

#### **3 Canal NDC Aprobado por QR**

- 3.1. El Agente reconoce y acepta que:
  - (a) su acceso y uso del Canal NDC aprobado por QR está sujeto en todo momento a los términos y condiciones o direcciones impuestos por Qatar Airways o sus licenciantes (incluido el Proveedor de Tecnología QR);
  - (b) su acceso y uso del Canal NDC aprobado por QR está sujeto en todo momento a que el Agente permanezca certificado por NDC AITA; y
  - (c) Qatar Airways y sus otorgantes de licencias (incluido el Proveedor de tecnología QR), a su entera discreción, pueden realizar modificaciones y mejoras en el Contenido del transportista y/o en el Canal NDC aprobado por QR (según corresponda).
- 3.2. A reserva de que Qatar Airways confirme la acreditación del Agente en virtud de la Cláusula 1.2 de este Anexo, Qatar Airways pondrá a disposición, o bien, conseguirá que el Proveedor de Tecnología QR ponga a disposición, el Canal NDC aprobado por QR para el uso y/o acceso del Agente únicamente con el fin de realizar reservas y/o para la venta de los Productos y Servicios.
- 3.3. A menos que se acuerde expresamente entre las Partes, Qatar Airways no concede al Agente ningún derecho de acceso adicional al Canal QR NDC aprobado, salvo los especificados en la Cláusula 3 de este Anexo.
- 3.4. Los derechos de acceso del Agente para acceder al Contenido de la Aerolínea a través del Canal NDC aprobado por QR siempre están a discreción de Qatar Airways. El Agente debe cumplir en todo momento con las instrucciones de Qatar Airways y el Proveedor de Tecnología QR en relación con su uso del Canal NDC aprobado por QR.
- 3.5. Qatar Airways mantiene total y absoluta discreción con respecto al Contenido del Operador que pone a disposición del Agente a través del Canal NDC aprobado por QR. El



Agente reconoce y acepta que el Contenido del Operador al que se puede acceder a través del Canal NDC aprobado por QR puede no incluir ciertos contenidos disponibles por Qatar Airways o en nombre de Qatar Airways a través de otros canales.

## **4 Condiciones de Pago del Programa NDC**

4.1. El Agente reconoce y acepta que es el único responsable de los costes y gastos en los que incurra en relación con el acceso al Canal NDC aprobado por QR, incluidos los costes, tarifas o cargos que deba pagar el Agente

al Proveedor de Tecnología QR para facilitar dicho acceso.

4.2. Sin limitación de la Cláusula 4.1 de este anexo, el Agente es el único responsable (a su costo) de mantener todo el hardware, software y cualquier otro equipo necesario para acceder y utilizar el Canal ndc Aprobado por QR.

**APÉNDICE 1 DEL ANEXO 2**

**Términos específicos de canal NDC aprobados por QR**

## **1 Uso del Portal del Sitio Web de NDC**

- 1.1. Esta Cláusula 1 del presente Apéndice 1 se aplica al Agente si se le concede acceso al Portal del Sitio Web de NDC.
- 1.2. Sin limitación de la Cláusula 3.1 del Anexo 2, el Agente cumplirá, en todo momento, los términos y condiciones del Acuerdo de Licencia de Usuario Final con respecto a su acceso y/o uso del Portal del Sitio Web de NDC.
- 1.3. El Agente acepta que el Proveedor de Tecnología QR pueda realizar modificaciones y mejoras en el Portal del Sitio Web de NDC en cualquier momento. El Agente reconoce que ni Qatar Airways ni el Proveedor de Tecnología QR tienen la obligación de notificar cualquier modificación o mejora en el Portal del Sitio Web de NDC, pero pueden hacerlo a su entera discreción.
- 1.4. El Agente se pondrá en contacto con el Proveedor de Tecnología QR si requiere apoyo con respecto a su acceso y/o uso del Portal del Sitio Web de NDC. El Agente acepta que Qatar Airways no es responsable de la prestación de asistencia con respecto al portal del Sitio Web de NDC, aparte de la asistencia para el contenido del operador accesible a través del Portal del Sitio Web de NDC que Qatar Airways proporciona a los agentes en el curso ordinario.

## **2 Uso de la API de NDC**

- 2.1. Esta Cláusula 2 del presente Apéndice 1 se aplica al Agente si se le concede acceso a la API de NDC.
- 2.2. Sin limitación de la Cláusula 3.1 del Anexo 2, el Agente cumplirá, en todo momento, los términos y condiciones del Acuerdo de Licencia de Usuario Final con respecto a su acceso y/o uso de la API de NDC. El Agente proporcionará a Qatar Airways la prueba de su Acuerdo de Licencia de Usuario Final al Proveedor de Tecnología QR a petición de éste.
- 2.3. El Agente acepta que el Proveedor de Tecnología QR pueda realizar modificaciones y mejoras en la API de NDC en cualquier momento. El Agente reconoce que ni Qatar Airways ni el Proveedor de Tecnología QR tienen la obligación de notificar cualquier modificación o mejora en la API de NDC, pero pueden hacerlo a su entera discreción.

- 2.4. El Agente se pondrá en contacto con el Proveedor de Tecnología QR si requiere apoyo con respecto a su acceso y/o uso de la API de NDC. El Agente acepta que Qatar Airways no es responsable de la prestación de asistencia con respecto a la API de NDC, aparte de la asistencia para el contenido del operador accesible a través de la API de NDC que Qatar Airways proporciona a los agentes en el curso ordinario.
- 2.5. El Agente, en todo momento durante su nombramiento, salvaguardará sus sistemas informáticos y mantendrá la API de NDC segura:
  - (a) mediante el cumplimiento proactivo de las normas de seguridad ISO/IEC27001 (y de otras normas de seguridad que puedan comunicar Qatar Airways o el proveedor de tecnología QR ocasionalmente);
  - (b) mediante la supervisión para determinar si sus sistemas informáticos están infectados por un virus o código malintencionado, informando inmediatamente a Qatar Airways y a QR Technology Provider si detecta algún virus o código malicioso en sus sistemas informáticos y tomar todas las medidas necesarias para poner en cuarentena el código afectado y eliminar el virus; y
  - (c) tomando medidas positivas para defender sus sistemas informáticos contra todos y cada uno de las invasiones, ataques de denegación de servicio y delitos cibernéticos.
- 2.6. El Agente se asegurará de que el uso de la API de NDC no exceda la tasa de "ver-reservar". Si el Agente excede la tasa de "ver-reservar" en cualquier momento, Qatar Airways se reserva el derecho de suspender o limitar el acceso del Agente a la API de NDC o recuperar cualquier coste o gasto que Qatar Airways incurra en relación con el uso excesivo del Agente.
- 2.7. El Agente debe mantenerse al día con las mejoras en las tecnologías que afectan a su acceso y uso de la API de NDC y debe mantener un nivel de experiencia con respecto a dicha tecnología.
- 2.8. Si Qatar Airways o un Proveedor de tecnología QR solicitan el cumplimiento de una nueva capacidad, funcionalidad o mejora por parte del Agente, éste se asegurará, a su propio costo, de que cumpla dicho requisito en el plazo acordado

con Qatar Airways o un Proveedor de Tecnología QR, y si no se acuerda un tiempo específico dentro de los cuarenta y cinco (45) días de la solicitud.

2.9. A solicitud de Qatar Airways o de un Proveedor de tecnología QR, el Agente cooperará, a su propio costo, con Qatar Airways o un Proveedor de tecnología QR para ejecutar amenazas de datos simuladas (simulacros de ciberataques) para probar la integración del Agente con la interfaz de usuario de las API de NDC. Si una falsa amenaza cibernética realizada de conformidad con esta Cláusula 2.9 revela una debilidad en la seguridad del sistema del Agente (o revela de otro modo un incumplimiento de estas Políticas de la Agencia de Partners de Qatar Airways), el Agente tomará todas las medidas positivas para mejorar la seguridad de sus sistemas informáticos o remediar cualquier incumplimiento, de manera que la posibilidad de una repetición de los fallos o el incumplimiento se gestionan y reducen. El Agente compartirá dichos protocolos y los resultados de las mejoras de seguridad con Qatar Airways y, a petición de Qatar Airways, con el Proveedor de Tecnología QR.

2.10. El Agente, en todos tiempos durante su nombramiento, establecerá y mantendrá protocolos para reducir la posibilidad de pérdida o corrupción de datos de Qatar Airways. El Agente probará y tratará de mejorar regularmente los estándares y protocolos para minimizar la pérdida o corrupción de los Datos de Qatar Airways, y compartirá dichos protocolos y los resultados de dicha metodología de pruebas y mejoras con Qatar Airways y, a petición de Qatar Airways, con el Proveedor de Tecnología QR.

## **ANEXO 3 – TÉRMINOS DE LA POLÍTICA DE PAGOS**

## **1 Informes y remesas de ventas**

- 1.1. El Agente se asegurará de que los pagos se realicen siempre a Qatar Airways en la fecha de vencimiento respecto a todas las cantidades adeudadas y pagaderas. El Agente será responsable del pago de cualquier factura de discrepancia de ventas que Qatar Airways haya presentado al Agente. Qatar Airways se reserva el derecho de presentar facturas de discrepancia de ventas al Agente, en caso de que exista un déficit entre las remesas debidas y las remesas a través de un ciclo de remesas determinado.
- 1.2. Qatar Airways opera en mercados en los que la liquidación de agentes de viajes para todos los agentes designados es por defecto a través de BSP System/ARC Systems. Los miembros del BSP (tanto agentes de AITA como no de AITA) deberán informar y remitir los pagos de acuerdo con el calendario del BSP en el país correspondiente.
- 1.3. Los agentes de la AITA y los no de IATA pueden realizar transacciones con Qatar Airways directamente, a través de la plataforma NDC cuando esté autorizada en un acuerdo de agencia de viajes vigente. Las condiciones de pago se ajustarán a las normas de Qatar Airways en la jurisdicción o país respectivos, que pueden cambiar en función del acuerdo mutuo entre Qatar Airways y el Agente, dependiendo de la cantidad de garantía financiera que el Agente pueda proporcionar.
- 1.4. El Agente remitirá el valor total de todos los informes de ventas que emanen de las Oficinas de Agente Calificantes en cada período, sin ninguna deducción, salvo en el caso de comisiones y reembolsos.
- 1.5. Todo el dinero recaudado por el Agente para el transporte vendido en virtud del presente documento, con exclusión de cualquier comisión retenida por el Agente en virtud de esta Cláusula es, y será retenido por el Agente como propiedad de Qatar Airways, hasta que se tenga en cuenta satisfactoriamente a Qatar Airways. El Agente no utilizará tales dineros para participar directa o indirectamente, en cualquier transacción de divisas que tenga por objeto obtener para el Agente cualquier ventaja monetaria adicional a su comisión.
- 1.6. El Agente se compromete a cumplir esta Cláusula en todo momento y el Agente será responsable ante Qatar Airways de todas las

cantidades que reciba o reciba como agente de venta de transporte aéreo de pasajeros en los Documentos de Qatar Airways. El Agente será responsable de todas las ventas realizadas en todas las Oficinas Designadas.

## **2 Tarjetas de pago**

- 2.1. Qatar Airways acepta Tarjetas de Cliente como forma de pago de sus agencias de viajes, incluyendo tarjetas Visa, Mastercard, Diners, Discover, American Express y UATP.
- 2.2. El Agente debe cumplir con el requisito de AITA de cumplimiento de PCI DSS (a partir del 1 de marzo de 2018) en el procesamiento de las Tarjetas de Cliente.
- 2.3. El Agente debe determinar si Qatar Airways acepta la Tarjeta de Cliente presentada antes de proceder con la compra. Se puede validar con la consulta de aceptación de la tarjeta a través del enlace BSP.
- 2.4. El Agente será responsable de comprobar la validez de la Tarjeta de Cliente y que la compra sea autorizada por el titular de la tarjeta correspondiente.
- 2.5. De conformidad con el párrafo 3.4 de la Resolución 890 de la AITA, las líneas aéreas pueden decidir aceptar o prohibir el uso de ciertas tarjetas de pago. En referencia a la Política Administrativa de Qatar Airways, Qatar Airways sólo acepta una tarjeta de cliente de acuerdo con su Acuerdo Comercial para cobrar el pago por la venta de transporte aéreo de pasajeros y Servicios Auxiliares.
- 2.6. Qatar Airways puede aplicar un recargo a las tarjetas de cliente, en algunos mercados, de acuerdo con la normativa local. El Agente debe proporcionar al Cliente un recibo del desglose del precio total del billete.

## **3 Efectivo**

Qatar Airways acepta efectivo como método de pago. El Agente informará de sus ventas en efectivo a través de BSP o ARC. Las liquidaciones monetarias del Agente a las aerolíneas se procesan a través de BSP o ARC de acuerdo con los Períodos de Reporte de cada país.

## **4 Establecimiento de registro**

El Agente será responsable ante Qatar Airways en caso de aceptación de cualquier transacción con tarjeta con Qatar Airways como

Establecimiento de Registros. El Agente debe, a su costo y gasto, cumplir los requisitos de PCI DSS, incluido el conocimiento en todo momento de los cambios en el PCI DSS y la pronta implementación de todos los procedimientos y prácticas que puedan ser necesarios para seguir cumpliendo con el PCI DSS. Al enviar una tarjeta para su procesamiento por Qatar Airways, el Agente se compromete a utilizar los esfuerzos razonables, la verificación de la tarjeta del sector y los métodos de validación para garantizar que el pago sea autorizado por el titular de la tarjeta y evitar transacciones fraudulentas. En caso de contracargo o disputa de transacción por parte de la compañía de tarjetas, Qatar Airways emitirá una nota de débito y el Agente será responsable del pago de dichas notas de débito emitidas por el importe total de la transacción y todos los cargos y tarifas incurridos. Los agentes de viajes con licencia de AITA deben cumplir la norma PCI DSS desde el 1 de marzo de 2018. El incumplimiento de los requisitos de PCI DSS dará lugar a la revocación de la licencia de AITA por parte de AITA específica para transacciones con tarjetas de crédito

## 5 EasyPay de AITA

Qatar Airways acepta EasyPay como método de pago en aquellos mercados en los que EasyPay está disponible. El Agente puede encontrar instrucciones sobre cómo utilizar EasyPay como forma de pago según las últimas directrices disponibles en el sitio web de AITA.

## 6 Métodos de pago alternativos

- 6.1. La Transparencia en Pagos de AITA (TIP) permite la transparencia y el control de los pagos con tarjeta. Los proveedores de métodos de transferencia alternativos pueden inscribir sus productos en AITA. Los productos inscritos se publican en el enlace BSP.
- 6.2. Qatar Airways se reserva el derecho de autorizar un método de transferencia alternativo que esté inscrito en el enlace BSP. El Agente debe comprobar si Qatar Airways ha dado tal consentimiento en el enlace BSP. Se puede aplicar un recargo y se puede liquidar fuera del BSP.
- 6.3. Para el mercado de ARC, póngase en contacto con el servicio de asistencia de ventas de Qatar

Airways en EE.UU. y para mercados que no sean BSP, consulte la oficina local de Qatar Airways.

## 7 Uso no autorizado de la tarjeta

- 7.1. Con referencia a la Resolución 890 de la AITA, ninguna tarjeta expedida a nombre del Agente o a nombre de una persona autorizada a actuar en nombre del Agente, o a nombre del funcionario, socio o empleado del Agente, se utilizará en relación con la venta de los Documentos de tráfico de Qatar Airways a cualquier cliente del Agente.

En la emisión de los Documentos de Tráfico, el Agente debe utilizar el código de forma de pago específico del método de pago aplicable, de acuerdo con las instrucciones de la AITA. En los mercados en los que Qatar Airways aplica un recargo en las tarjetas de cliente, el mismo porcentaje de recargo se aplicará igualmente a las tarjetas propiedad del Agente. Qatar Airways se reserva el derecho de emitir un ADM cuando se detecte el uso de una tarjeta prohibida en nombre del Agente y en conjunción con una venta de transporte aéreo para cualquier cliente del Agente. Las sanciones ADM se definen en la Política administrativa de Qatar Airways. El uso no autorizado de la tarjeta del Agente está sujeto a una tarifa del 3% del valor total del Documento de tráfico pertinente (en mercados en los que no se especifique/aplique un recargo en las Tarjetas de Cliente) y a una tarifa administrativa conforme a la Política ADM de Qatar Airways, equivalente a 50 USD por ADM. En caso de que haya una devolución, Qatar Airways también se reserva el derecho de recuperar el importe total de la devolución de la cuenta del Agente.

## 8 Transacción con tarjeta sin aprobación del emisor de la tarjeta

- 8.1. La aprobación/autorización de la tarjeta por parte de los emisores de la tarjeta es obligatoria para cada transacción de la tarjeta. Qatar Airways recopila registros de transacciones de tarjetas procesadas sin código de aprobación del banco emisor de la tarjeta (emisor de la tarjeta), y si algún Agente emite un Billeto con una tarjeta FOP y no obtiene el código de aprobación del banco emisor (emisor de la tarjeta), el Agente será responsable de un USD 50 ADM. Cualquier incumplimiento resultante de la liquidación de la transacción o devolución de cargo, se cargará en su totalidad



al Agente, además de la ADM de 50 dólares de los EE.UU. Por último, cualquier transacción con tarjeta FOP de terceros que no tenga la aprobación del titular de la tarjeta tendrá como resultado la suspensión inmediata de la autoridad de emisión de billetes del Agente en cuestión.

Qatar Airways no será responsable de la decisión tomada por los Esquemas de Tarjeta en el contracargo.

## **9 Reembolsos en transacciones con tarjeta**

Una transacción con tarjeta se reembolsará sólo en la misma cuenta de tarjeta y donde haya una venta de origen correspondiente. No se permite el reembolso de efectivo o cheque para una transacción con tarjeta. Según la Política de NAA de Qatar Airways, el reembolso a un FOP diferente hará que el Agente sea responsable de una NAA de USD 50. Los reembolsos tampoco deben exceder las cantidades transaccionales agregadas pertinentes/aplicables relacionadas con el PNR (por ejemplo, emisión original más cargos por cambio, sanciones, etc.). El Agente que incumple estos pagos se cobrará por cualquier exposición financiera resultante en Qatar Airways y puede tener su instalación de procesamiento de tarjetas retirada. Qatar Airways se reserva el derecho de recaudar una NAA por todas las cantidades reembolsadas que excedan de lo que se adeuda, además de una tasa administrativa de 50 USD.

## **10 Contracargos de tarjeta de crédito**

- 10.1. El Agente es responsable de sus ventas mediante la aceptación de Tarjetas de Cliente según la Resolución 890 de AITA. En caso de que la compañía de tarjetas rechace una transacción en disputa, Qatar Airways pasará la pérdida al Agente emitiendo una NAA. Cualquier cargo administrativo recaudado por los adquirentes de tarjeta y una cuota administrativa de USD 50 equivalente se cobra en cada Devolución de NAA.
- 10.2. Si Qatar Airways recibe una consulta o notificación de contracargo relacionada con una transacción con tarjeta de pago emitida por el Agente, Qatar Airways notificará al Agente y solicitará documentación justificativa. El Agente es responsable de proporcionar una respuesta completa a Qatar Airways dentro de los plazos prescritos mencionados en cada una de las notificaciones. En un escenario en el que el agente de viajes no proporcione los detalles requeridos dentro de los plazos prescritos,

- 10.3. En caso de que la notificación de un contracargo sea informada por una compañía de tarjeta de pago para ser final, Qatar Airways notificará al Agente la próxima NAA. Si el Agente tiene pruebas sólidas y desea disputar la notificación de devolución de cargo, el Agente será responsable de los costos de arbitraje si se pierde el caso. Qatar Airways retendrá del Agente una cantidad de depósito de antemano para cubrir los posibles costos de arbitraje hasta que se concluya el caso. Qatar Airways se reserva el derecho de rechazar el procedimiento de arbitraje si se considera que las pruebas proporcionadas por el Agente son inadecuadas.

## **11 Impago**

- 11.1. En caso de que el Agente no pague a Qatar Airways el producto de la venta, Qatar Airways tendrá derecho a suspender inmediatamente la autoridad de emisión de billetes y/o el acceso a la reserva. La autoridad de emisión de billetes para el acceso a la reserva se restaurará a discreción única y absoluta de Qatar Airways.
- 11.2. Qatar Airways se reserva el derecho de liquidar la Garantía Bancaria sin previo aviso al Agente para recuperar cualquier cuota pendiente.

## ANEXO 4

### ACUERDO DE INTERCAMBIO DE DATOS DE QATAR AIRWAYS

#### 1 Definiciones

1.1. A los efectos de este Anexo 4, se aplican las siguientes definiciones:

<b>Objetivos acordados</b>		A efectos de las reservas realizadas de conformidad con estos socios de Qatar Airways Políticas de la Agencia
<b>Controlador, Interesada, Personales, Procesamiento, Incumplimiento de Datos Personales, y Autoridad Supervisora</b>	<b>Persona Datos</b>	Tendrán el mismo significado que el Reglamento concede a dichas condiciones.
<b>Legislación sobre protección de datos</b>		Se refiere al Reglamento, la Ley de Protección de Datos y Privacidad de Qatar (Ley no 13 de 2016), la Ley de Protección de Datos de 2018 (Reino Unido) y cualquier legislación sucesora y cualquier otra ley o normativa relativa a la protección de datos y la privacidad directamente aplicable a la Parte pertinente.
<b>Parte divulgadora</b>		Se refiere a la Parte que divulga los Datos Personales Compartidos a la Parte Receptora en virtud de este Anexo 4 e incluye a cualquier empleado, contratista y consultor de la Parte divulgadora.
<b>Destinatarios permitidos</b>		significa: (i) los empleados de cada Parte que participen en el procesamiento de los Datos Personales Compartidos; (ii) cualquier Tercero contratado por una Parte para cumplir obligaciones en relación con el cumplimiento de las obligaciones en virtud del Acuerdo, que en el caso del Agente incluirá a todos los suscriptores y partes asignadas con un ID para acceder a la red o sistema del Agente; Y (iii) cualquier consultor o asesor dedicado de la Parte receptora que necesite procesar dichos Datos Personales Compartidos en relación con el cumplimiento del Acuerdo, con una estricta necesidad de conocer y de procesar, y que se haya comprometido a una obligación de confidencialidad apropiada.
<b>Parte receptora</b>		se refiere a la Parte que recibe datos personales compartidos de la Parte Divulgadora en virtud del Acuerdo e incluye a los destinatarios permitidos de la Parte receptora.
<b>Registros</b>		se refiere a registros e información de cualquier tipo, incluidos originales y copias de todas las cuentas, estados financieros, gastos incurridos, libros, archivos, Informes, registros, correspondencia, documentos y otros materiales creados para, o relacionados con, o utilizados en relación con el suministro de los servicios por el Agente a Qatar Airways que contienen Información confidencial de Qatar Airways o Datos personales compartidos, y sin embargo dichos registros e información se conservan, almacenan o registran.

**Datos personales compartidos**

se refiere a los Datos personales que se compartirán entre las Partes de conformidad con estas Políticas de la Agencia asociada de Qatar Airways o en el cumplimiento de las obligaciones respectivas de las Partes en virtud del Acuerdo. Los Datos Personales Compartidos se limitarán a las siguientes categorías de información pertinente a las siguientes categorías de sujetos de datos, según se especifica en el Apéndice N°1 [Descripción del procesamiento compartido de datos personales] de este Anexo 4.

- 1.2. Todos los demás términos en mayúsculas no definidos en este Anexo 4 tendrán el significado que se le da en virtud del Acuerdo.

## **2 Datos personales compartidos**

### *2.1. Confirmación del controlador de datos del agente*

El Agente reconoce y confirma a Qatar Airways que, en lo que respecta al tratamiento de datos personales compartidos contemplado en este Anexo 4, es un Contrador.

### *2.2. Datos de Qatar Airways*

Los datos de Qatar Airways serán y seguirán siendo, entre las Partes, propiedad de Qatar Airways. Nada de lo dispuesto en este Anexo 4 se interpretará como la creación de cualquier cesión o transferencia de propiedad a los Datos de Qatar Airways. El Agente no utilizará los Datos de Qatar Airways para ningún beneficio comercial distinto de lo descrito en este Anexo 4.

### *2.3. Propósito del uso de datos personales compartidos*

En el presente Anexo 4 se establece el marco para el intercambio de datos personales compartidos entre las Partes como Controladores. Cada Parte reconoce que, en el transcurso del cumplimiento de las obligaciones de una Parte en virtud del Acuerdo, cada Parte (la Parte Divulgadora) revelará periódicamente a los destinatarios autorizados de la Parte receptora Datos personales compartidos para los fines acordados, En cada caso, como se describe más detalladamente en el Apéndice N°1 [Descripción del procesamiento compartido de datos personales].

### *2.4. Alcance del procesamiento de datos personales*

Excepto si la legislación de protección de datos permite de otro modo al Agente como el Controlador, el Agente procesará los datos personales compartidos recibidos de Qatar Airways según sea necesario para los fines especificados en el Apéndice N°1 [Descripción del procesamiento de datos personales compartidos] de este Anexo, que establece el objeto y la duración del procesamiento, la naturaleza y el propósito del procesamiento, Tipo de datos personales y categorías de sujetos de datos.

## **3 Cumplimiento de la legislación sobre protección de datos**

### *3.1. Cumplimiento de la legislación sobre protección de datos*

El Agente deberá cumplir con la legislación de protección de datos que le sea aplicable como Controlador. El Agente cumplirá con sus obligaciones en relación con las medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de los Datos Personales Compartidos, los medios apropiados para obtener el consentimiento, si es necesario, y la transferencia y uso de los Datos Personales Compartidos.

### *3.2. Garantías del Agente a Qatar Airways*

El Agente garantiza a Qatar Airways que en todo momento:

3.2.1 el uso de datos personales compartidos de Qatar Airways de conformidad con este Anexo deberá cumplir con la legislación sobre protección de datos;

3.2.2 tiene y mantendrá las medidas técnicas y organizativas adecuadas de tal manera que se asegure de que el procesamiento cumpla los requisitos de la legislación sobre protección de datos;

3.2.3 tiene y mantendrá las medidas técnicas y organizativas adecuadas de tal manera que garantice la protección de los derechos de los sujetos de datos y que cumpla los requisitos descritos en el Apéndice N°2 [Medidas de seguridad y acceso] de este Anexo 4;

3.2.4 tiene y mantendrá las medidas técnicas y organizativas adecuadas de tal manera que se proteja contra el procesamiento no autorizado o ilegal de datos personales y contra la pérdida accidental, destrucción, corrupción o daños a los datos personales, Datos de Qatar Airways y datos personales compartidos;

3.2.5 no transferirá ningún dato personal compartido recibido de Qatar Airways fuera del Espacio Económico Europeo, a menos que se hayan cumplido por primera vez las obligaciones descritas en el presente Acuerdo de intercambio

de datos; y

- 3.2.6 sin limitación de la Cláusula 3.2.3, deberá cumplir y cumplir con las normas de seguridad en la transferencia y uso de Datos Personales Compartidos, tal como se especifica en el Apéndice N°2 [Medidas de seguridad y acceso] de este Anexo 4.

Qatar Airways se reserva el derecho de revisar las medidas técnicas y organizativas mantenidas por el Agente.

### 3.3. *Indemnización*

El Agente indemniza a Qatar Airways, y mantendrá a Qatar Airways indemnizada y eximirá a Qatar Airways de cualquier responsabilidad, reclamación de daños, costes y gastos derivados o relacionados con cualquier incumplimiento por parte del Agente de cualquiera de sus garantías establecidas en este Anexo 4, y ninguna limitación de responsabilidad, ya sea contractual o estatutaria, se aplicará al incumplimiento por parte del Agente de esta cláusula.

## 4 **Obligaciones particulares relativas al intercambio de datos**

### 4.1. El Agente deberá:

- (a) asegurarse de que dispone de todos los avisos, bases legales o salvaguardias y consentimientos necesarios para permitir el procesamiento legal y la transferencia de los datos personales compartidos a los destinatarios permitidos para los fines acordados y para cumplir con la legislación de marketing directo aplicable;
- (b) proporcionar información completa a cualquier sujeto de datos cuyos datos personales puedan procesarse en virtud del Acuerdo de la naturaleza de dicho procesamiento de acuerdo con los requisitos de la legislación de protección de datos. Esto incluye notificar que, al término del Acuerdo, los Datos personales relacionados con ellos pueden ser retenidos por o, según el caso, transferidos a uno o más de los destinatarios permitidos, sus sucesores y cesionarios;

- (c) excepto si el Agente está permitido de otro modo por la legislación de protección de datos como el Controlador, procese los Datos Personales compartidos sólo para los fines acordados;
- (d) excepto si el Agente está permitido de otro modo por la legislación sobre protección de datos como el Controlador, no revelará ni permitirá el acceso a los Datos personales compartidos a nadie que no sea el destinatario permitido y no tomará menos precauciones que las que emplean con respecto a los Datos Personales;
- (e) garantizar que todos los destinatarios permitidos estén sujetos a obligaciones contractuales por escrito relativas a los Datos personales compartidos (incluidas las obligaciones de confidencialidad) que no sean menos onerosas que las impuestas por el Acuerdo;
- (f) asegurarse de que dispone de medidas técnicas y organizativas adecuadas, que en el caso del Agente pueden ser revisadas por Qatar Airways;
- (g) no transferir ningún dato personal compartido recibido de la Parte divulgadora fuera del Espacio Económico Europeo a menos que el cedente:
  - (i) cumplir las disposiciones de los artículos 26 del Reglamento (en caso de que el tercero sea un interventor conjunto); y
  - (ii) asegurarse de que: A) la transferencia se realiza a un país aprobado por la Comisión Europea que proporcione una protección adecuada con arreglo al artículo 45 del Reglamento; B) existen salvaguardias adecuadas en virtud del artículo 46 del Reglamento; o (C) una de las excepciones para situaciones específicas del artículo 49 del Reglamento se aplica a dicha transferencia, o en el caso de que las letras A) y B) anteriores no sean aplicables, cumpla el Reglamento; y
- (h) Asegurarse de que los Datos personales compartidos son precisos y que notificará a Qatar Airways cualquier imprecisión en los Datos Personales compartidos inmediatamente después de conocerlos.

## 5 Asistencia mutua para Controladores

- 5.1. Cada Parte ayudará a la otra Parte a cumplir todos los requisitos aplicables de la legislación sobre protección de datos. En particular, cada Parte deberá:
- (a) consultar con la otra Parte sobre cualquier aviso (por ejemplo, notificaciones de incumplimiento) que se haya dado a los sujetos de los Datos en relación con los Datos personales compartidos;
  - (b) proporcionar a la otra Parte asistencia razonable para cumplir con cualquier solicitud de acceso del sujeto de datos;
  - (c) no revelar ni divulgar ningún dato personal compartido en respuesta a una solicitud de acceso del sujeto de datos sin consultar previamente a la otra Parte siempre que sea posible;
  - (d) ayudar a la otra Parte, a petición de ésta, con cualquier consulta o notificación recibida o con cualquier investigación o consulta con las Autoridades de Supervisión o reguladores;
  - (e) cooperar con la otra Parte, según sea razonablemente necesario, en relación con las evaluaciones de impacto de la protección de datos (EIPDs) que realice en relación con los Datos Personales Compartidos;
  - (f) notificar a la otra Parte sin demora indebida al conocer cualquier incumplimiento de la legislación de protección de datos en relación con los datos personales compartidos, cooperar con la otra Parte para investigar y remediar dicha infracción si es necesario;
  - (g) en caso de que una de las partes sufra una pérdida potencial o real de datos personales compartidos o una violación de los datos personales en relación con los datos personales compartidos, dicha Parte notificará a la otra Parte sin demora indebida después de identificar cualquier pérdida potencial o real y/o violación de los datos personales y las Partes cooperarán razonablemente entre sí en la adopción de las medidas que sean necesarias para notificar a los sujetos de los datos afectados, cumplir con las

obligaciones de cada Parte en virtud del Reglamento, incluidas, cuando sea necesario, las notificaciones a la Autoridad Supervisora correspondiente, y mitigar o remediar los efectos de dicha violación de los Datos Personales. A este respecto, el Agente no informará ni comunicará a ningún tercero, incluida, entre otras, cualquier autoridad supervisora en relación con una violación de los datos personales en relación con los datos personales compartidos procesados en virtud del Acuerdo sin el consentimiento previo por escrito de Qatar Airways

a menos que sea requerido por la ley aplicable. Las Partes se prestarán la asistencia razonable necesaria para facilitar el tratamiento de cualquier violación de los Datos Personales;

- (h) si una Persona Interesada o una Autoridad Supervisora presenta una disputa o reclamación relativa al procesamiento de datos personales compartidos contra una Parte o ambas Partes, las Partes se informarán mutuamente sobre dicha controversia o reclamación y cooperarán entre sí en la medida en que lo permitan las leyes y reglamentos aplicables;
- (i) bajo la dirección escrita de la Parte Divulgadora y a menos que se especifique lo contrario en el Acuerdo, eliminar o devolver cualquier registro que contenga datos personales compartidos y copias de los mismos a la Parte Divulgadora en el momento de la expiración o terminación del Acuerdo, a menos que la ley exija almacenar los datos personales durante un período más largo;
- (i) mantener registros e información completos y precisos para demostrar su cumplimiento con esta Cláusula 5; y
- (j) proporcionar a la otra Parte los datos de contacto de al menos un empleado como punto de contacto y gestor responsable de todos los problemas derivados de la legislación sobre protección de datos, incluida la formación conjunta del personal pertinente, los procedimientos que se deben seguir en caso de violación de los datos personales, Y el examen periódico del cumplimiento de la legislación de protección de datos por las Partes.



## APÉNDICE N° 1 DEL ANEXO 4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESAMIENTO DE DATOS PERSONALES COMPARTIDOS

### 1 Tipo de datos personales y categorías de asunto de los datos

1.1. Qatar Airways procesará los siguientes tipos de Datos personales compartidos, que el Agente o un Tercero le pondrán a su disposición para las siguientes categorías de sujetos de datos:

Tipo de datos personales	Categoría de la Persona Interesada
Nombre, Título del signatario del acuerdo	Signatario autorizado de cada Parte en el Acuerdo
Nombre y apellidos	Con respecto a cada Agente Personal y Cliente.
Otros datos relacionados con la persona, como la fecha de nacimiento, nacionalidad, etc.	Respecto a cada cliente.
Datos de contacto como direcciones postales, números de teléfono y fax, direcciones de correo electrónico, etc.	Con respecto a cada Agente Personal y Cliente.
Información de viaje (por ejemplo, destino, información de tarifa, información de asientos, estado del viaje, requisitos de comidas)	Respecto a cada cliente.
Detalles del programa de viajero frecuente (p. ej., millas acumuladas, puntuación de pasajero/nivel, número de viajero frecuente)	Respecto a cada cliente.
Localizador de PNR	Respecto a cada cliente.
Categorías especiales de datos personales a que se refiere el apartado 1 del artículo 9 del Reglamento (por ejemplo, servicios auxiliares específicos, datos relativos a la salud)	Respecto a cada cliente.

1.2. El agente procesará los siguientes tipos de Datos personales compartidos, que Qatar Airways o un Tercero le pondrán a su disposición para las siguientes categorías de sujetos de datos:

Tipo de datos personales	Categoría de la Persona Interesada
Nombre, Título del signatario del acuerdo	Signatario autorizado de cada Parte en el Acuerdo
Nombre y apellidos	Respecto a cada cliente.
Otros datos relacionados con la persona, como la fecha de nacimiento, nacionalidad, etc.	Respecto a cada cliente.
Datos de contacto como direcciones postales, números de teléfono y fax, direcciones de correo electrónico, etc.	Respecto a cada cliente.
Información de viaje (por ejemplo, destino, información de tarifa, información de asientos, estado del viaje, requisitos de comidas)	Respecto a cada cliente.
Detalles del programa de viajero frecuente (p. ej., millas acumuladas, puntuación de pasajero/nivel, número de viajero frecuente)	Respecto a cada cliente.
Localizador de PNR	Respecto a cada cliente.

<p>Categorías especiales de datos personales a que se refiere el apartado 1 del artículo 9 del Reglamento (por ejemplo, servicios auxiliares específicos, datos relativos a la salud)</p>	<p>Respecto a cada cliente.</p>
---	---------------------------------

## 2 Ubicación(ones) del procesamiento

El Agente procesará los Datos Personales Compartidos en las siguientes ubicaciones:	La ubicación del Agente (y cualquier oficina de Agente calificado)
---	--

## 3 Datos de contacto del responsable de protección de datos

Qatar Airways ha contratado a los siguientes oficiales de protección de datos o personas responsables de la protección de datos y privacidad:

Responsable de protección de datos  
de Qatar Airways Attn:    Oficial de  
Protección de Datos

Qatar Airways Group Q.C.S.C.  
Qatar Airways Tower 1,  
Apartado de correos 22550  
Airport Road,  
Estado de Qatar

Correo electrónico: [dpo@qatarairways.com.qa](mailto:dpo@qatarairways.com.qa)

El Agente, a solicitud de Qatar Airways, notificará por escrito a Qatar Airways su Oficial de Protección de Datos o a las personas responsables de la protección de datos y la privacidad.

## APÉNDICE N° 2 DEL ANEXO 4 — MEDIDAS DE SEGURIDAD Y ACCESO

Las medidas de seguridad de la información adoptadas por el Agente:

### 1 Organización de seguridad de la información

El Agente designará a una persona responsable para que sea el propietario y gestione el programa de seguridad de la información en nombre del Agente (“Gerente de Seguridad de la Información”). El Gerente de Seguridad de la Información será independiente y no formará parte del equipo que proporciona los servicios de procesamiento de datos, ni informará al respecto. El Contralor tendrá acceso directo al Gerente de Seguridad de la Información para todos los asuntos relacionados con la seguridad de la información.

### 2 Gobernanza de la seguridad de la información

2.1. El Agente implementará las salvaguardias administrativas, físicas, técnicas y organizativas necesarias y adecuadas para proteger los Datos Personales que no sean menos rigurosos que las prácticas del sector aceptadas (incluidas las normas de la Organización Internacional de Normalización: ISO/IEC 27001:2013 – Sistemas de gestión de la seguridad de la información – Requisitos e ISO-IEC 27002:2013 – Código de prácticas para la gestión de la seguridad internacional), los

estándares de la Biblioteca de Tecnología de la Información (BTI), los Estándares de Objetivos de Control para la Información y Tecnología Relacionada (OCITR) u otros estándares aplicables de la industria para la seguridad de la información junto con cualquier estándar adicional de seguridad de Qatar Airways comunicado al Agente. El Agente se asegurará de que todas estas medidas de protección, incluida la forma en que se recopilan, acceden, utilizan, almacenan y procesan, se eliminan y divulgan los Datos Personales, cumplen con las leyes de protección de datos y privacidad aplicables, así como con los términos y condiciones del Acuerdo.

2.2. El Agente será responsable de la recogida, recepción, transmisión, acceso, almacenamientos no autorizados, eliminación, uso y divulgación de Datos Personales bajo su control o en su posesión por parte de todos los destinatarios y demás personal autorizados. Esto incluye, entre otros, la transmisión electrónica, el uso y/o el procesamiento de información en centros de datos, servidores, sistemas de copia de seguridad, equipos informáticos, incluidos, entre otros, la red de TI o el sistema de TI del Agente.

## **ANEXO 5 – DIRECTRICES DE PROMOCIÓN DE MARCA QR;**

Como se  
adjunta.

## APÉNDICE A: POLÍTICA ADMINISTRATIVA (NOTA DE ADEUDO DE AGENCIA) DE QATAR AIRWAYS

### **1 Principios de emisión y procedimientos**

- 1.1. Las NAA se publicarán de conformidad con las resoluciones de la AITA, en particular la Resolución 850m de la AITA.
- 1.2. Qatar Airways en sus esfuerzos tratará de proporcionar tanta información como sea posible en una NAA sobre la razón por la que se está haciendo un cargo.
- 1.3. Qatar Airways decidirá sobre un umbral de tolerancia mínimo (que se examinará y revisará ocasionalmente sin previo aviso) que, si se excede, dará lugar a la emisión de una NAA al Agente que erró.
- 1.4. Qatar Airways cobrará una tasa administrativa de USD 7 por cada NAA planteada. La tasa de administración por la gestión de las NAA emitidas debido a un uso indebido del GDS se fija en 25 USD por NAA planteada. Qatar Airways se reserva el derecho de revisar la tarifa administrativa sin notificación previa.
- 1.5. Las NAA siempre incluirán el nombre de la persona de contacto y/o departamento de Qatar Airways, el número de teléfono y/o la dirección de correo electrónico, para que el Agente solicite aclaraciones.
- 1.6. Los gastos de administración se retirarán o reembolsarán al Agente sólo en aquellos casos en los que Qatar Airways retire o reembolse el valor total de una NAA emitida incorrectamente.
- 1.7. Qatar Airways se reserva el derecho de deducir los valores de NAA pendientes de los fondos de bonificación comerciales, de comercialización o vinculados al rendimiento.
- 1.8. En los casos en que un Agente de la AITA/ARC elige tener una relación comercial con agentes no AITA/no ARC, esta relación comercial es totalmente responsabilidad del agente de emisión de la IATA ARC. El agente de emisión de billetes es responsable de las prácticas incorrectas involucradas y las NAA serán elevados al agente de emisión de billetes en consecuencia, independientemente de su ubicación.
- 1.9. En caso de que cualquier agente sea incumplido en BSPLink, cualquier NAA que pertenezca al

Agente será levantado en su oficina central o cualquier otra rama de la Agencia en cuestión.

### **2 Expectativas**

- 2.1. En consonancia con la práctica del sector, Qatar Airways utiliza los NAA como instrumentos contables para la recaudación y los ajustes relativos a tarifas, impuestos, tasas, cargos, recargos y comisiones, reembolso, cambios, reemisiones, etc. en relación con los documentos de tráfico emitidos por el Agente.
- 2.2. Las NAA también se emitirán al Agente que comete un error en relación con las reservas, el uso indebido de GDS y las transacciones relacionadas con la no presentación.
- 2.3. Se espera que los agentes se adhieran a todas las reglas, resoluciones, reglamentos, políticas y directrices de Qatar Airways e la AITA. Estos pueden ser emitidos y actualizados de vez en cuando, a veces sin previo aviso.

### **3 Notas de adeudo**

- 3.1. El Agente será responsable del pago de las NAA, según se rige por la Política de NAA de Qatar Airways, emitida para la emisión de billetes de reservas que se consideren abusivas o que infrinjan las reglas de tarifas y emisión aplicables. Qatar Airways cargará al Agente un valor proporcional al valor de la pérdida de ingresos causada por el uso indebido o las violaciones de las reglas de tarifa/emisión de billetes, además de una tarifa administrativa a través de una NAA. Qatar Airways hará todo lo posible comercialmente para identificar y cancelar reservas abusivas antes de su emisión de billetes, y se reserva el derecho de emitir una NAA incluso si las reservas no han sido emitidas o han sido emitidas y posteriormente reemitidas o reembolsadas. Además, Qatar Airways se reserva el derecho de solicitar el pago, mediante factura o medios adecuados, por las infracciones identificadas, incluso si son más allá de nueve meses a partir de la fecha final del viaje o más allá de nueve meses a partir de la fecha de reembolso del documento.
- 3.2. Las razones siguientes no son exhaustivas, y Qatar Airways se reserva el derecho de emitir una NAA por violaciones que no se enumeran a continuación.

## 4 Reservas y emisión de billetes

Violación	Penalidad
Abandono excesivo, creando segmentos duplicados	USD 11 por segmento de dúpe por pasajero y exceso de bloque de abandono
Crear reservas en vuelos no operativos o con detalles de horarios ficticios	11 USD por segmento por pasajero
Reservas inactivas (con estado de segmento HX/UN/NO/UC)	11 USD por segmento por pasajero
Utilizar la entrada 'IN' para acceder a las reservas de grupo en lugar de utilizar segmentos pasivos o reclamaciones de grupo.	11 USD por segmento por pasajero
Crear reservas con nombres ficticios o falsos	30 USD por nombre ficticio
Incumplimiento de las condiciones de intercambio y reemisión.	Diferencia de tarifa y/o impuestos y/o cargos y/o recargos y/o penalidades y/o comisiones
Incumplimiento de las normas aplicables de RBD, tarifas y condiciones de venta	Diferencia (hasta la más alta) de tarifa y/o cargo y/o recargo y/o impuestos y/o cargos y/o comisión
Discrepancia entre los detalles volados y emitidos.	Diferencia de tarifa y/o impuestos y/o cargos y/o recargos y/o penalidades y/o comisiones
Uso incorrecto de la placa de identificación de la aerolínea (documentos emitidos en stock/placa 157) para itinerario/viaje completamente cerrado en otras aerolíneas si no está autorizado por Qatar Airways	Diferencia entre la tarifa emitida y la aplicable y diferencia de impuestos, tasas, cargos y recargos aplicables, pero no menos de USD 1000 para la clase Turista, USD 1500 para la clase Turista Premium o Business, USD 2500 para la primera clase.  En caso de cualquier combinación de cabinas, se aplica la tarifa para la cabina más alta reservada.
Cargo(s), sobretasa(s), recargo(s) o penalización(ones) faltantes impuestos incorrectamente	Diferencia entre las cantidades impuestas y las cantidades aplicables se cobrará al Agente
Reembolso calculado incorrectamente	Reclamación de cualquier cantidad de penalidad subcobrada, así como la diferencia entre el valor de reembolso reclamado incorrectamente y el valor reembolsable de la tarifa y/o impuestos y/o cargos y/o comisiones (SUR)
Impuesto(s) incorrectamente impuesto(s) y/o impuesto(s) faltante(s)	Diferencia entre importe(s) impuesto(s) y importe(s) aplicable(s)
Reservas especulativas o manipuladoras que intentan y/o logran eludir los controles de inventario para asegurar tarifas más bajas que no están disponibles en circunstancias normales tales como, pero no limitado al uso de transacciones manuales, semiautomatizadas o automatizadas, macros robóticas, scripts, herramientas o cualquier otro modo, etc.*	Se cobrará un importe mínimo de USD 500 para clase Turista y USD 950 para clase Business. Sin embargo, Qatar Airways se reserva el derecho de recuperar la diferencia de tarifa cuando se considere necesario. En caso de combinación de cabinas, se aplicará un mínimo de USD 950. Los cargos son aplicables por pasajero.
Creación de segmentos que no estén en la secuencia de reserva correcta según el viaje que el pasajero pretende viajar, con la intención de eludir el inventario de Qatar Airways para obtener asientos en RBD que pueden no haber estado disponibles cuando se solicitó el mismo*	
Uso incorrecto del código de acuerdo	

*\*Tenga en cuenta que dichas reservas especulativas o manipulativas sólo se identifican en el Sistema Anfitrión de Qatar Airways. En la historia GDS del PNR (Archivo de reservas) del agente de viajes, no hay registros que demuestren estas transacciones en la mayoría de los casos. Qatar Airways enviará la información generada a partir de la herramienta de inventario como prueba de dicha reserva especulativa o manipuladora, por ejemplo, el origen y destino originalmente reservados y el origen y destino vendidos*

## 5 Pago

Violación	Penalidad
Uso de una tarjeta de pago perteneciente al Agente o en nombre de una persona autorizada para actuar en nombre del Agente, o a nombre del funcionario, socio o empleado del Agente, en relación con la venta de los documentos de tráfico de Qatar Airways a cualquier cliente del Agente. De conformidad con la Resolución 890 de la IATA.	Recargo aplicado en línea con los recargos publicados por la tarjeta de cliente de Qatar Airways. Para los tipos de tarjetas de pago en los que no se graven recargos de tarjeta, se cobrará una tasa del 3% del valor total del documento emitido, además de las tasas de administración de NAA estándar de Qatar Airways
Emisión de un billete con tarjeta de pago sin obtener el código de aprobación del banco emisor (emisor de la tarjeta)	Qatar Airways se reserva el derecho de suspender la Autoridad de emisión de billetes de cualquier agencia que se encuentre emitiendo billetes a través de tarjeta de pago sin las aprobaciones requeridas, particularmente un código de aprobación válido.
Transacción de tarjeta de terceros sin la aprobación del titular de la tarjeta	Suspensión inmediata de la Autoridad de Emisión de Billetes
Reembolso a un método de pago distinto del método de pago de la transacción original. Transacción de tarjeta de pago reembolsada en efectivo	NAA de USD 50 por cada transacción reembolsada en efectivo
Transacción en disputa (incluyendo contracargo) rechazada por la compañía de la tarjeta	Valor total de la transacción (o cargo) reclamada al Agente de emisión/reembolso de billetes a través de NAA

## 6 Comisión

Violación	Penalidad
Reclamación de comisión por clase de reserva prohibida y/o tarifas privadas no autorizadas por Qatar Airways	Reclamación de toda comisión reclamada con respecto a los documentos no elegibles
Reclamación de comisión superior a la aprobada por Qatar Airways	
Reclamación de la Comisión sobre los documentos de Qatar Airways (es decir EMD/MCO) que no sea un billete de pasajero	
Reclamación de comisión sobre el billete emitido cuando el inicio del viaje es distinto del país de ubicación del Agente no está permitido	
Reclamación de comisión sobre los documentos emitidos en la placa Qatar Airways 157 y completamente cerrados en otras aerolíneas, incluyendo código compartido/interlínea	

## 7 Accesorios

Violación	Penalidad
El límite de equipaje impreso en el billete no coincide con el límite aplicable	Diferencia entre el límite de equipaje gratuito que aparece en el billete y el límite de equipaje gratuito aplicable, según las tarifas generales de exceso de equipaje, independientemente de si el cliente ha utilizado el equipaje impreso límite de equipaje o no.
Exceso de equipaje (EBT)/MCO/EMD emitido por exceso de equipaje con tarifas incorrectas	Infracobro de los cargos aplicables reclamados por el Agente
El valor emitido de MCO/EMD para la actualización de la cabina no coincide con el valor aprobado	Diferencia de tarifa y/o impuestos y/o tasas y/o cargos y/o recargos y/o sanciones

## 8 Cumplimiento

Violación	Penalidad
Utilización múltiple; situaciones con las que se informa del documento de uso repetido	Valor completo del documento (sólo sectores violados)
Utilización frente a ventas nulas y ventas no reportadas cuando reembolso, remisión o volado se reporta contra ventas nulas/no reportadas	Valor total del billete que se va a reclamar
Tasa de materialización para ventas de grupo no alcanzada	La pérdida de depósito se calculará según el contrato de grupo acordado



Utilización excesiva de MCO/EMD, incluidas las situaciones en las que se informa del valor del documento intercambiado es mayor que el valor mencionado en la MCO/EMD original	Diferencia entre el valor de la MCO/EMD original y el nuevo documento resultante de la reemisión
--	--

Uso indebido de cambio de horario, operaciones irregulares o política comercial ad-hoc	La tarifa más alta publicada de la aerolínea, incluidos los impuestos, las tasas aplicables, cargos y recargos por los sectores reprottegidos de la(s) cabina(s) viajada(s)
Prácticas de emisión de documentos incorrectas (por ejemplo, código de tour, base de tarifa, RFIC)	Qatar Airways se reserva el derecho de gravar una NAA de al menos \$50 para cada uno Violación, con mayores penalidades impuestas en línea con el costo financiero y/o pérdida de ingresos incurridos por QR

## 9 Disputa

- 9.1. Qatar Airways se encarga del procesamiento de controversias de conformidad con la Resolución 850m de la AITA y la disputa posterior a la facturación para la NAA, de conformidad con la Resolución 818g de la AITA y la Resolución 812 de la AITA. El Agente sólo debe disputar las NAA con razón válida y documentación de apoyo.

## 10 NCA

- 10.1. La NCA será procesado por Qatar Airways según la resolución de la disputa a favor del Agente.
- 10.2. Qatar Airways aceptará las solicitudes de NCA realizadas en un plazo de 12 meses a partir de la fecha de emisión de la NAA.

## 11 Datos de contacto

- 11.1. Todas las disputas/solicitudes de información adicional/de apoyo de la NAA deben dirigirse al ID de correo electrónico correspondiente mencionado en la NAA.

## APÉNDICE B: Definiciones

### 1 Definición e interpretación

1.1. En estas políticas de las agencias asociadas de Qatar Airways, a menos que el contexto exija lo siguiente:

- (a) todos los encabezados utilizados en estas políticas de las agencias asociadas de Qatar Airways son sólo para su comodidad y referencia, y no afectarán a su interpretación y no se considerará de ninguna manera que limiten o restrinjan el contexto de la disposición a la que se refieren;
- (b) las palabras que importen el singular incluirán también el plural y viceversa cuando el contexto requiera o admita;
- (c) a menos que se indique explícitamente lo contrario, las referencias a cláusulas, anexos y apéndices son referencias a cláusulas, calendarios y apéndices de estas políticas de las agencias asociadas de Qatar Airways, según lo requiera el contenido,

- (d) las referencias a una “persona” se interpretarán como referencias a un individuo, compañía, empresa, corporación, cuerpo de personas no constituidas en sociedad o cualquier estado o agencia del mismo, y también incluirán a sus respectivos sucesores y cesionarios;
- (e) una referencia a 'incluyendo', 'incluye', 'incluye' o 'como' se leerá como si fuera seguida de 'sin limitación';
- (f) la referencia a “día” o “días” se referirá a los días naturales, incluidos los días festivos, a menos que se indique lo contrario; y
- (g) cuando se haga referencia a las cifras en números y en palabras, en caso de conflicto entre ambas, prevalecerán las palabras.

1.2. A menos que se defina lo contrario en estas políticas de las agencias asociadas de Qatar Airways, las palabras o frases en mayúsculas tendrán los significados que se les asignan como se indica a continuación:

<b>Documentos responsables</b>	se refiere al documento de billete emitido en stock 157 de Qatar Airways, órdenes de cargos varios (“MCO”), o billetes de exceso de equipaje (“EBT”) en forma impresa o electrónica o un documento electrónico multipropósito (“EMD”).
<b>NCA</b>	Significa <b>Nota de Crédito de Agencia</b> , un ajuste emitido por una aerolínea para un documento emitido incorrectamente, acreditando al Agente.
<b>NAA</b>	Significa <b>Nota de adeudo de la Agencia</b> , un aviso de penalización enviado al Agente, que requiere que el Agente pague una suma a petición a la aerolínea, incluida la descrita en la Resolución 850m de la AITA.
<b>Agente</b>	Se refiere a la persona que está en el negocio de la agencia de viajes y a la que Qatar Airways ha otorgado la autoridad de emisión de billetes.
<b>Personal del agente</b>	Tiene el significado que se le da en la Cláusula 5.1 de los términos y condiciones de estas Políticas de las Agencias Asociadas de Qatar Airways.
<b>Directrices de distribución de agentes</b>	Hace referencia a las directrices de distribución de agentes que se establecen en el Anexo 1 de estas políticas de las agencias asociadas de Qatar Airways.
<b>Acuerdo</b>	Tiene el significado que se le da en la Cláusula 1.3 de los términos y condiciones de estas Políticas de las Agencias Asociadas de Qatar Airways.

<b>Servicios auxiliares</b>	significa ingresos derivados de bienes o servicios distintos de la oferta principal de productos de una empresa.
-----------------------------	--

<b>Contratación</b>	Tiene el significado que se le da en la Cláusula 2.4 de los términos y condiciones de estas Políticas de las Agencias Asociadas de Qatar Airways.
<b>ARC</b>	Se refiere a Airline Reporting Corporation, cuyo sistema basado en EE.UU. permite a las agencias emitir billetes aéreos, incluidas las ventas en efectivo y las tarifas de servicio, en más de 200 aerolíneas, directamente a través de sistemas de distribución globales (GDS), agregadores y líneas aéreas.
<b>Garantía Bancaria</b>	Se refiere a la garantía bancaria que deberá proporcionar el Agente.
<b>BSP</b>	Significa el plan de facturación y liquidación de AITA.
<b>Contenido del operador</b>	Se refiere a cualquier información publicada o no publicada, texto, documento proporcionado por Qatar Airways en sitios web, aplicaciones móviles, plataformas de publicidad, plataformas de redes sociales, motores de búsqueda y reserva CRS o de otro tipo, y puede incluir datos de vuelos, horarios de vuelos, tarifas, tasas, disponibilidad de asientos, disponibilidad de inventario, asignación de asientos, mejoras de servicio, información de vuelos, Información sobre la cuenta del programa de viajero frecuente y servicios auxiliares ofrecidos por Qatar Airways.
<b>Canal</b>	se refiere a un sistema de distribución autorizado en el que el Contenido del transportista está disponible para el Agente, incluido un GDS/CRS.
<b>Cargo por incumplimiento</b>	significa un reembolso iniciado por el banco para la compra de una tarjeta de pago.
<b>Comisión</b>	hace referencia a la comisión aplicable pagadera por Qatar Airways al Agente según lo determine Qatar Airways, de vez en cuando.
<b>Condiciones de Transporte de Qatar Airways</b>	se refiere a las condiciones de transporte a que se refiere el billete de pasajero y, salvo lo dispuesto en los subartículos 2, 3, 4 y 5 del artículo 2 de las condiciones de transporte de Qatar Airways, estas Condiciones se aplican sólo a aquellos vuelos o segmentos de vuelo en los que Qatar Airways o el código de identificación de vuelo (QR) se indican en la caja de la Aerolínea del billete para ese vuelo o segmento de vuelo.
<b>Información confidencial de Qatar Airways</b>	Se refiere a cualquier información técnica, financiera o de actividades comerciales relacionada con Qatar Airways que proporcione Qatar Airways o sus filiales, que se transmita oralmente y posteriormente o que obtenga el Agente en relación con el cumplimiento del Acuerdo, si dicha información se proporciona o no por escrito o se designa como confidencial.
<b>Puntos CTK</b>	hace referencia a los puntos comerciales utilizados por Qatar Airways para apoyar sus relaciones con agencias internacionales.
<b>Clientes</b>	se refiere a los clientes de Qatar Airways a los que el Agente vendió sus Billetes a través del acceso del Agente al Contenido del Operador.

<b>Tarjeta de cliente</b>	Se refiere a una tarjeta de crédito o débito, u otros tipos de tarjetas de pago utilizadas por un cliente de Qatar Airways.
<b>CRS</b>	significa un sistema informatizado de reservas.
<b>Acuerdo de Uso Compartido de Datos</b>	Se refiere a un acuerdo de intercambio de datos en el formulario establecido en el Anexo 4.
<b>Oficina designada</b>	Se refiere a la(s) ubicación(ones) de la(s) oficina(s) del Agente tal como lo designa su número AITA y/o PCC.
<b>Disputa</b>	Tiene el significado que se le da en la Cláusula 15.2 de los términos y condiciones de estas Políticas de las Agencias Asociadas de Qatar Airways.
<b>EasyPay</b>	Se refiere a una solución de cartera electrónica de pago por uso voluntaria proporcionada por AITA para enviar fondos a las aerolíneas, desde agencias, a través de BSP, cuya descripción se puede encontrar en: <a href="https://newgeniss.iata.org/wp-content/uploads/2018/03/NewGen-ISS-Travel-Agent-Readiness-Guide_v1.pdf">https://newgeniss.iata.org/wp-content/uploads/2018/03/NewGen-ISS-Travel-Agent-Readiness-Guide_v1.pdf</a>
<b>Fecha de entrada en vigor</b>	Tiene el significado que se le da en la Cláusula 2.12.1 de los términos y condiciones de estas Políticas de las Agencias Asociadas de Qatar Airways.
<b>EMD</b>	se refiere a documentos misceláneos electrónicos, un documento no aéreo que puede emitirse y utilizarse para la recogida y liquidación de servicios opcionales ofrecidos por una aerolínea.
<b>Empleado</b>	se refiere a todo el personal de Qatar Airways, personal de las filiales de Qatar Airways, personal permanente o temporal del aeropuerto de Doha Hamad, consultores, proveedores de terceros o cualquier otra persona a la que se haya proporcionado acceso a Internet de Qatar Airways.
<b>Acuerdo de licencia de usuario final</b>	se refiere a cualquier acuerdo de licencia de usuario final u otros términos y condiciones Impuesto por el Proveedor de Tecnología QR con respecto al acceso y uso del Agente al Portal del Sitio Web de NDC y/o API de NDC, según lo enmendado de vez en cuando por el Proveedor de Tecnología QR.
<b>Exceso de abandono</b>	Se refiere a un segmento de pasajero que se reserva, cancela y vuelve a reservar cuatro o más veces en un PNR o a través de diferentes PNR, de forma que exista una coincidencia exacta en el país, GDS, nombre de la agencia, agencia, número AITA/RC, PCC de la agencia, número de vuelo, clase de reserva, fecha del segmento, origen, destino y nombre del pasajero.
<b>FOP</b>	Significa forma de pago, como una tarjeta de crédito.
<b>GDS</b>	significa un sistema de distribución global.
<b>Acuerdos de agencia de viajes aplicables</b>	Tiene el significado que se le da en la Cláusula 2.4 de los términos y condiciones de estas Políticas de las Agencias Asociadas de Qatar Airways.
<b>AITA</b>	Tiene el significado que se le da en la Cláusula 1 de los términos y condiciones de estas Políticas de las Agencias Asociadas de Qatar Airways.

<b>Número AITA</b>	Significa el código de identificación numérico asignado a un agente de viajes que opera en BSP IATA.
<b>ATIA AAVP</b>	Tiene el significado que se le da en la Cláusula 1.1 de los términos y condiciones de estas Políticas de las Agencias Asociadas de Qatar Airways.
<b>AITA RAVP</b>	Tiene el significado que se le da en la Cláusula 1.1 de los términos y condiciones de estas Políticas de las Agencias Asociadas de Qatar Airways.
<b>Resolución 812 de la AITA</b>	Significa la resolución del número 812 de la AITA, relativa al RAVP de la AITA.
<b>Resolución 818g de la AITA</b>	Significa la resolución del número 818g de la AITA, relativa al RAVP de la AITA.
<b>Resolución 850m de la IATA</b>	Se refiere a la resolución número 850m de la AITA relativa a la emisión y procesamiento de NAA, promoviendo un conjunto uniforme y estándar de normas para las prácticas del BSP.
<b>Resolución 890 de la AITA</b>	Se refiere a la resolución número 890 de la AITA titulada «Sistemas de liquidación industrial», Con disposiciones obligatorias para la venta de transporte aéreo de pasajeros y servicios auxiliares para los que el pago se realiza a través de una tarjeta de cliente aceptada por el Agente en nombre de Qatar Airways en el país o jurisdicción en cuestión.
<b>IFP</b>	Se refiere a la iniciativa de gestión del fraude dirigida por la AITA (como se detalla en <a href="https://www.iata.org/en/programs/airline-distribution/industry-fraud-PREVENCIÓN-INICIATIVA/">https://www.iata.org/en/programs/airline-distribution/industry-fraud-PREVENCIÓN-INICIATIVA/</a> ).
<b>Operaciones irregulares</b>	significa una situación en la que un vuelo no funciona como se ha planificado, según el programa, se cancela o tiene un cambio de equipo para que no se puedan alojar todos los pasajeros.
<b>Tasa de "Ver-reservar"</b>	significa 500:1 al mes, o cualquier otra relación acordada por escrito por Qatar Airways.
<b>MCO</b>	Se refiere a un documento de AITA responsable, utilizado para procesar el pago de los arreglos de viaje, que son emitidos por compañías aéreas y principalmente por servicios distintos de las tarifas aéreas.
<b>Acuerdo comercial</b>	Se refiere a un acuerdo entre Qatar Airways y el banco adquirente que establece los términos y condiciones para que el banco adquirente procese las transacciones con tarjeta de Qatar Airways. Este acuerdo también puede incluir los precios acordados, cómo se aceptarán las tarjetas (un banco o una terminal propiedad del adquirente) y qué tipos de tarjetas se pueden aceptar.
<b>Establecimiento de registro</b>	es la persona autorizada para procesar, y es responsable de procesar, las transacciones de tarjeta de crédito y débito del consumidor.

<b>Estándares mínimos de visualización</b>	se refiere a los estándares mínimos de visualización que incluyen las fechas de vuelo, los números de vuelo, el origen y el destino, la duración total del itinerario, la ubicación de las escalas, si procede, la aerolínea operadora, los atributos del producto, incluido el cabeceo del asiento, el servicio de comidas, el tipo de aeronave y el límite de equipaje permitido y las reglas de billetes, incluidos, pero no se limita a gastos de cambio, penalización por cancelación y cargos por exceso de equipaje.
<b>NDC</b>	Se refiere al nuevo programa de capacidad de distribución, que es un programa respaldado por la industria de viajes lanzado por la IATA para el desarrollo y la adopción en el mercado de una nueva norma de transmisión de datos basada en XML.
<b>API de NDC</b>	significa la interfaz de programación de aplicaciones que el agente pone a disposición para permitir el acceso del agente al contenido del operador.
<b>Programa NDC</b>	se refiere a la capacidad de NDC de Qatar Airways que puede ponerse a disposición del Agente para acceder al Contenido del transportista de acuerdo con estas Políticas de la Agencia asociada de Qatar Airways y según se establece en el Anexo 2.
<b>Portal del sitio web de NDC</b>	Se refiere a un portal en línea puesto a disposición del agente para permitir el acceso del agente al contenido del operador.
<b>Tarifas no publicadas</b>	Se refiere a todas las tarifas proporcionadas por Qatar Airways que generalmente no están disponibles para el público a través de su Canal, sino que son accesibles en la sección privada del CRS del Agente.
<b>Tarifas OB</b>	se refiere al estándar de la industria para la emisión de billetes y para la aplicación de cargos de forma de pago, incluyendo cargos de tarjeta de crédito. "O" indica las tarifas "Off Ticket", que no se muestran en el billete. La cuota OB se indica como código de impuesto OB por asignación AITA.
<b>Parte</b>	significa Qatar Airways o el Agente; y cuando se utiliza en plural, "Partes" significa ambas.
<b>PCC</b>	Significa 'PCC', un identificador que distingue a una agencia de viajes de otra y que también se puede denominar ID de suscriptor. Normalmente un código de tres a cinco caracteres dependiendo del GDS.
<b>PCI DSS</b>	se refiere al Estándar de Seguridad de Datos del Sector de Tarjetas de Pago establecido por las marcas de tarjetas y administrado por el Consejo de Estándares de Seguridad del Sector de Tarjetas de Pago, para el procesamiento de información de tarjetas de crédito o débito. [ <a href="http://www.pcisecuritystandards.org">www.pcisecuritystandards.org</a> ].
<b>PNR</b>	Significa Registro del Nombre del Pasajero, por sua sigla en inglés.
<b>Productos y Servicios</b>	se refiere a los servicios de transporte aéreo de Qatar Airways y de otras compañías aéreas autorizados por Qatar Airways y los Servicios Auxiliares de Qatar Airways.
<b>Actividades de promoción</b>	Tiene el significado que se le da en la Cláusula 8.1 de los términos y condiciones de estas Políticas de las Agencias Asociadas de Qatar Airways.



<b>Fecha de publicación:</b>	significa la fecha de publicación indicada en la página uno de estas políticas de la agencia asociada de Qatar Airways.
<b>Qatar Airways</b>	se refiere a <b>Qatar Airways Group Q.C.S.C.</b> , una sociedad de participación cerrada de Qatari organizada y existente en virtud de las leyes aplicables del Estado de Qatar (registro comercial N° 16070) con su oficina principal de operaciones en <i>Qatar Airways</i> PO Box 22550, Doha, Estado de Qatar.
<b>Política de NAA de Qatar Airways</b>	Hace referencia a la política de NAA de Qatar Airways que figura en el Apéndice A de estas políticas de la agencia asociada de Qatar Airways.
<b>Datos de Qatar Airways</b>	<p>Se refiere a cualquier información personal de o relativa a Qatar Airways o a cualquier cliente proporcionada u obtenida por un Agente y/o personal de un Agente en relación con el Contrato o el cumplimiento de las obligaciones del Agente y/o del Personal de un Agente en virtud de un contrato, incluidos los datos:</p> <p>(a) creados, generados, recogidos, introducidos o procesados por el Agente y/o el Personal del Agente en la prestación de servicios o de sus obligaciones en virtud de un contrato, o por cualquier Cliente o cualquier usuario de Productos y Servicios; y</p> <p>(b) que resida o se acceda a través de software o sistemas proporcionados, operados, respaldados o utilizados por el Agente y/o el personal del Agente en relación con el Contrato, así como información personal, estadísticas o informes derivados de dichos datos; y</p> <p>La “<b>información personal</b>” de esta definición tendrá el significado definido por las leyes de protección de datos aplicables a las que Qatar Airways está sujeta, e incluye: (i) datos personales no públicos (como el número de identificación nacional, el número de pasaporte, el número de la seguridad social, el número de la licencia de conducir) que identifican a una persona natural; (ii) información médica o de salud; (iii) información financiera; (iv) datos personales confidenciales y (v) información de geolocalización.</p>
<b>Qatar Airways Group</b>	se refiere al grupo de empresas de Qatar Airways, incluidas Qatar Airways, sus sociedades holding y cualquier filial de sus sociedades holding, y todas las demás entidades jurídicas que son miembros actuales del grupo de Qatar Airways, incluidas las entidades que poseen y operan de vez en cuando el Aeropuerto Internacional de Hamad (EIS).
<b>IPR de Qatar Airways</b>	Se refiere a cualquier derecho de propiedad intelectual, incluidas las marcas de servicio, marcas comerciales, patentes y derechos de autor utilizados o propiedad de Qatar Airways Group.
<b>POLÍTICAS DE LAS AGENCIAS ASOCIADAS DE QATAR AIRWAYS</b>	significa estas instrucciones, términos y condiciones y los calendarios y apéndices de las mismas.
<b>Canal NDC Aprobado por QR</b>	tiene el significado que se le da en la cláusula 9.1a).

<b>Directrices de promoción de marca QR</b>	hace referencia a las directrices de Qatar Airways establecidas en el Anexo 5, tal como han sido revisadas o sustituidas de vez en cuando por Qatar Airways.
---	--

<b>Proveedor de tecnología QR</b>	se refiere al proveedor de servicios tecnológicos contratado por Qatar Airways para la provisión del canal NDC aprobado por QR.
<b>Marcas comerciales QR</b>	hace referencia a las marcas comerciales de Qatar Airways establecidas en las directrices de promoción de marca QR.
<b>Oficinas de Agente Calificantes</b>	se refiere a cualquier oficina del Agente o de sus filiales, socios, franquicias y/o subagentes que hayan sido autorizados a realizar la emisión de billetes en nombre de Qatar Airways.
<b>RBD</b>	Se refiere al designador de reserva, utilizado para identificar la clase de reserva de una reserva/billete.
<b>Regulación</b>	SE REFIERE AL REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de dichos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), tal como se actualiza periódicamente.
<b>Regulador</b>	Se refiere a cualquiera de AITA, un regulador de la industria de la aviación, un regulador de protección de datos, un regulador de servicios financieros o cualquier otra autoridad reguladora.
<b>Partes liberadas</b>	Tiene el significado que se le da en la Cláusula 13.3 de los términos y condiciones de estas Políticas de las Agencias Asociadas de Qatar Airways.
<b>Período de informe</b>	se refiere a un período aplicable a un informe que el Agente presentará a Qatar Airways, según lo establecido por el órgano rector de la plataforma de remesas pertinente.
<b>Servicios</b>	se refiere a los servicios que debe prestar el Agente tal como se describe en este Contrato.
<b>Impuestos</b>	se refiere a todos los impuestos, incluidos, entre otros, las ventas, el uso, ad valorem, impuestos sobre impuestos especiales, sobre el volumen de negocios o sobre la renta, impuestos sobre los servicios o el valor añadido, así como impuestos, impuestos y aranceles que pueden ser evaluados o impuestos por cualquier autoridad tributaria competente o cualquier otra agencia o departamento gubernamental.
<b>Terceros</b>	se refiere a una parte que no sea Qatar Airways y el Agente. “ <b>Terceros</b> ” tendrán el significado correspondiente.
<b>Billete</b>	se refiere a dichos documentos, ya sea en papel o en formato electrónico, suministrados por Qatar Airways que pueden ser aceptados para viajes/transporte en los servicios de Qatar Airways u otras aerolíneas con las que Qatar Airways tiene un acuerdo interlineal, y “ <b>Emisión de billetes</b> ” se refiere a la actividad para crear el billete. Por razones de claridad, las MCO, las EBT o los EMD no se consideran Billetes.

<b>Precio total</b>	se refiere al precio del billete, incluidos la tarifa base, los impuestos, las tasas obligatorias y los recargos.
---------------------	---

<b>Documento de tráfico</b>	se refiere a los documentos que indican los tipos de servicios prestados y la compañía de transporte pertinente que proporciona los servicios, incluido el billete.
<b>TST</b>	Significa el total del registro de cotización, por su sigla en inglés, en un PNR.