

# Directives pour les passagers – Journey With Confidence (JWC) – COMMQ157V1.0

## « Comment nous pouvons vous assister en cas d'imprévu »

Date d'entrée en vigueur : 18 novembre 2025 – Version Commerciale

IRREGULARITES Nombre de jours avant le départ		Situations involontaires						Force Majeure <sup>1,2</sup>
		Changements d'horaires au point de départ et/ou au point d'arrivée • Plus de 60 minutes • Plus de 30 minutes pour les vols intérieurs du Brésil	Correspondances non assurées	Vols annulés	Déclassements vers une cabine inférieure	Restrictions d' enregistrement ou alertes pour certaines destinations (do not board)		
Si l'irrégularité survient <b>entre 0 et 1 jour avant le départ (fenêtre aéroport)</b> les directives suivantes s'appliquent en cas de :	Billets 157 / (EMD) <sup>3</sup>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Si l'irrégularité survient <b>2 jours ou plus avant le départ</b> , ces directives s'appliquent quel que soit le transporteur <sup>4</sup> à l'origine de la perturbation	Billets 157 / (EMD) <sup>3</sup>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

<sup>1</sup> En cas de force majeure ( telle qu'une catastrophe naturelle, des troubles géopolitiques, une grève ou une interdiction de voyager imposée par les autorités – à condition que le billet du passager ait été émis avant l'avis), entraînant des perturbations de vol, Qatar Airways applique ses règles de rebooking ou de remboursement involontaires aux vols concernés. De plus, cette flexibilité est étendue aux passagers ayant réservé des vols prévus dans les cinq jours suivant la période de perturbation.

Par exemple, si des vols sont annulés les 1er et 2 novembre en raison d'un typhon, les passagers ayant réservé un voyage entre le 3 et le 7 novembre peuvent également bénéficier des options de rebooking ou de remboursement prévues par cette politique.

<sup>2</sup> Ces directives ne s'appliquent que si Qatar Airways publie une communication spécifique précisant les vols et les dates de voyage concernés par des situations de force majeure qui n'affectent pas les opérations de la compagnie aérienne.

<sup>3</sup> Les EMD émis concernent tous les produits annexes (ancillaries)

<sup>4</sup> Y compris le transport terrestre (train, bus, ferry, limousine)

Type de Réservations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Billets confirmés et services annexes associés</li> <li>Réservations de groupe non-émises, pour lesquelles l'acompte a été versé ou le contrat signé</li> </ul>
Billet hors séquence (fenêtre aéroport) (voir exemples ci-dessous)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si un passager achète un nouveau billet pour atteindre sa destination initiale en raison d'une perturbation de vol, il est autorisé à poursuivre son voyage sur les segments restants non utilisés de son billet 157 initial, même si le trajet n'est plus en séquence.</li> <li>Si un passager retourne à son point de départ initial avec le même billet, il ne peut pas utiliser ni réserver à nouveau les segments restants. Seule la partie non utilisée du billet 157 qui est encore valable peut être remboursée, sur la base de sa valeur non utilisée.</li> </ul>
Endo	<p>Les 5 premiers caractères du champ « endorsement / restriction » doivent être annotés avec INVOL, et le calcul du tarif doit commencer par I-</p> <p>Exemple : I-VIE QR X/DOH QR CMB Q VIECMB5.00 309.49QR X/DOH QR VIE Q CMBVIE5.00 78.10 NUC397.59END ROE0.851378</p> <p>Remarque : pour toute assistance liée aux réservations NDC, vous êtes invités à contacter le centre d'appel de Qatar Airways</p>
Dérogation en cas de non-présentation « No -show »	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les pénalités de « no -show » sont supprimées uniquement pour les O&amp;D (origine et destination) impactées si l'irrégularité est survenue dans les 5 jours ou moins avant le départ, quelles que soient les conditions tarifaires.</li> </ul>

<b>Dérogation aux conditions de remboursement (voir les remarques ci-dessous)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les pénalités de remboursement sont supprimées pour les billets 157 ou EMD, quelle que soit la règle applicable.</li> <li>Les EMD 157 émis pour services annexes peuvent être remboursés, même si le billet a été remboursé ou modifié</li> </ul>
<b>Nombre de réémissions gratuites (exemples ci-dessous)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 changements autorisés</li> </ul>

### Directives concernant les modifications de réservation (Rebooking)

Lorsque l'irrégularité survient entre 0 et 1 jour avant le départ (fenêtre aéroport), la réémission est autorisée comme suit :

- Priorité 1 - Qatar Airways
- Priorité 2 - Qatar Airways + autre compagnie aérienne (OAL)
- Priorité 3 - En intégralité (pas de segment Qatar Airways) sur une autre compagnie aérienne pour les secteurs impactés

Lorsque l'irrégularité survient 2 jours ou plus avant le départ, la réémission est autorisée comme suit :

- Priorité 1 - Qatar Airways
- Priorité 2 - Qatar Airways + autre compagnie aérienne (OAL)

Nouveau numéro de vol QR opéré par :

- QR
- 6E, AA, AT, AY, BA, CZ, GA, JL, MF, MH, PR, VA, WB - pour tous ces transporteurs : vols à destination/au départ de Doha uniquement
- Vols IB (y compris ceux effectués par I2 ou YW)

Nouveau vol sur une autre compagnie aérienne (OAL)

La modification de réservation pour tous les segments non utilisés est autorisée dans un délai de +/- 14 jours à compter de la date de voyage initiale pour :

- La même origine et la même destination
- Autre aéroport dans le même pays
- Autre aéroport dans un autre pays et dans un rayon de 750 miles (TPM) de l'aéroport d'origine.

Réserver dans la même classe de réservation QR que celle du billet d'origine ou, si elle n'est plus disponible, dans la classe de réservation disponible la plus basse de la même cabine.

En cas de force majeure, lorsque les vols QR sont maintenus, la modification de réservation est exclusivement autorisée sur vols QR. Réserver dans la même classe que les billets d'origine. Si elle n'est plus disponible, possibilité de réserver dans une classe jusqu'à 2 niveaux supérieurs de la même cabine

1) Pour les irrégularités survenues 2 jours ou plus avant le départ, ou en cas de force majeure où les vols sont maintenus :

- La modification de la réservation sur d'autres compagnies aériennes pour tous les segments non utilisés est autorisée dans un délai de +/- 14 jours à compter de la date de voyage initiale sans changement du point de départ<sup>5</sup> ou de destination<sup>5</sup>. La modification de réservation est autorisée conformément aux conditions tarifaires applicables à l'itinéraire, aux vols et classes de réservation.

2) Pour les irrégularités survenues entre 0 et 1 jour avant le départ (fenêtre aéroport), la modification pour les secteurs concernés est autorisée dans les 2 jours suivant la date de voyage initiale sans changement du point de départ<sup>5</sup> ou de destination<sup>5</sup>. La modification est autorisée sur les vols Qatar Airways<sup>6</sup> + OAL ou des vols OAL dans la classe de réservation la plus basse disponible de la même cabine.

<sup>5</sup> Autorisée pour les aéroports alternatifs situés dans la même ville

<sup>6</sup> La nouvelle réservation doit être effectuée en priorité sur les vols en partage de code Qatar Airways lorsqu'ils sont effectués par les transporteurs suivants :

- 6E, AA, AT, AY, BA, CZ, GA, JL, MF, MH, PR, VA, WB — uniquement sur les vols à destination/au départ de Doha (DOH)
- IB (y compris les vols effectués par I2 et YW)

La modification de réservation pour un numéro de vol OAL n'est autorisée que si l'il n'y a plus de disponibilité sur les vols en partage de code mentionnés ci-dessus.

Remarque : Aucune réémission n'est autorisée sur les compagnies aériennes suivantes : JQ, LO ou SQ pour les situations involontaires survenues entre 0 et 1 jour avant le départ

## Directives pour les Passagers - Annexe A – Exemples - COMM11XXV1.0

<b>Scenario Hors Séquence</b>	<p><b>Exemple n°1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le passager a réservé l'itinéraire complet avec un billet 157 pour : VIE → QR → DOH → QR → CMB → UL → MLE → QR → DOH → QR → VIE</li> <li>En raison d'une perturbation de Qatar Airways, les passagers ont uniquement effectué le trajet VIE → CMB</li> <li>Afin de poursuivre le voyage, le passager a acheté un billet supplémentaire séparé pour le vol CMB → Q2 → MLE</li> </ul> <p><u>Comment les Directives s'appliquent :</u></p> <p>Le passager dispose de trois options pour les segments restants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Poursuivre le voyage :</b> Utiliser les segments Qatar Airways restants (MLE → QR → DOH → QR → VIE) comme prévu, même si le voyage n'a pas été effectué dans l'ordre initial. Demander un remboursement pour le segment CMB → UL → MLE, en appliquant les directives JWC.</li> <li><b>Réémission :</b> Réserver à nouveau les segments non utilisés (CMB → UL → MLE → QR → DOH → QR → VIE) pour de nouvelles dates de voyage (par exemple, MLE-DOH-VIE), en appliquant les règles JWC ou les conditions tarifaires.</li> <li><b>Remboursement :</b> Demander un remboursement pour les segments non utilisés, en appliquant les directives JWC.</li> </ol> <p><b>Exemple n°2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le passager a une réservation sur VIE → QR → DOH → QR → CMB → QR → DOH → QR → VIE</li> <li>Le passager effectue le segment VIE → DOH avec Qatar Airways</li> <li>En raison d'intempéries à CMB, il ne peut pas continuer et est renvoyé à VIE avec le même billet</li> </ul> <p><u>Ce qui se passe ensuite :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les segments restants (DOH → CMB → DOH) ne peuvent être ni utilisés ni modifiés</li> <li>Le passager peut demander un remboursement pour les segments non utilisés du billet 157, sur la base de la valeur des coupons ouverts</li> </ul>									
<b>Réémissions gratuites autorisées</b>	<p>Vous trouverez ci-dessous un exemple de scénario expliquant comment procéder à une réémission :</p> <p><b>Réservation initiale émise (ticketed) :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>SMITH/WALTER M.</li> <li>QR XXX 01OCT25 VIEDOH UN1</li> <li>QR XXX 01OCT25 DOHCMB UN1</li> <li>QR XXX 30SEP26 CMBDOH HK1</li> <li>QR XXX 30SEP26 DOHVIE HK1</li> </ol> <table border="1" data-bbox="384 1994 2055 2779"> <thead> <tr> <th data-bbox="384 1994 563 2121">Cas de figure</th> <th data-bbox="563 1994 1327 2121">Le passager a contacté Qatar Airways/son agence de voyages pour effectuer une modification</th> <th data-bbox="1327 1994 2055 2121">Action</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="384 2121 563 2407">1.</td> <td data-bbox="563 2121 1327 2407"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le passager contacte Qatar Airways pour modifier la réservation du vol aller uniquement au 12 octobre</li> <li>Le passager recontacte Qatar Airways pour modifier la réservation du vol aller uniquement au 10 octobre</li> <li>Le passager contacte cette fois ci Qatar Airways pour modifier la réservation du vol aller au 11 octobre</li> </ul> </td> <td data-bbox="1327 2121 2055 2407"> <p>1<sup>ère</sup> réémission gratuite autorisée conformément à cette politique</p> <p>2<sup>ère</sup> réémission gratuite autorisée conformément à cette politique</p> <p>Appliquer les conditions tarifaires indiquées sur le billet</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="384 2407 563 2779">2.</td> <td data-bbox="563 2407 1327 2779"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le passager contacte Qatar Airways pour modifier la réservation du vol aller au 12 octobre</li> <li>Le passager recontacte Qatar Airways pour modifier la réservation du vol aller au 31 octobre (Veuillez noter que cela correspond à plus de 14 jours à compter de la date de réservation initiale du billet)</li> <li>Le passager recontacte Qatar Airways pour modifier la réservation du vol aller au 6 novembre</li> </ul> </td> <td data-bbox="1327 2407 2055 2779"> <p>1<sup>ère</sup> réémission gratuite autorisée conformément à cette politique</p> <p>Aucune dérogation conformément à cette politique (la nouvelle date de voyage est de + 14 jours)</p> <p>Appliquer les conditions tarifaires.</p> <p>Appliquer les conditions tarifaires.</p> </td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Remarque importante :</b> si les billets ont été modifiés volontairement conformément aux conditions applicables, ces directives ne s'appliqueront pas aux réémissions ultérieures, sauf si une nouvelle irrégularité survient.</p>	Cas de figure	Le passager a contacté Qatar Airways/son agence de voyages pour effectuer une modification	Action	1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le passager contacte Qatar Airways pour modifier la réservation du vol aller uniquement au 12 octobre</li> <li>Le passager recontacte Qatar Airways pour modifier la réservation du vol aller uniquement au 10 octobre</li> <li>Le passager contacte cette fois ci Qatar Airways pour modifier la réservation du vol aller au 11 octobre</li> </ul>	<p>1<sup>ère</sup> réémission gratuite autorisée conformément à cette politique</p> <p>2<sup>ère</sup> réémission gratuite autorisée conformément à cette politique</p> <p>Appliquer les conditions tarifaires indiquées sur le billet</p>	2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le passager contacte Qatar Airways pour modifier la réservation du vol aller au 12 octobre</li> <li>Le passager recontacte Qatar Airways pour modifier la réservation du vol aller au 31 octobre (Veuillez noter que cela correspond à plus de 14 jours à compter de la date de réservation initiale du billet)</li> <li>Le passager recontacte Qatar Airways pour modifier la réservation du vol aller au 6 novembre</li> </ul>	<p>1<sup>ère</sup> réémission gratuite autorisée conformément à cette politique</p> <p>Aucune dérogation conformément à cette politique (la nouvelle date de voyage est de + 14 jours)</p> <p>Appliquer les conditions tarifaires.</p> <p>Appliquer les conditions tarifaires.</p>
Cas de figure	Le passager a contacté Qatar Airways/son agence de voyages pour effectuer une modification	Action								
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le passager contacte Qatar Airways pour modifier la réservation du vol aller uniquement au 12 octobre</li> <li>Le passager recontacte Qatar Airways pour modifier la réservation du vol aller uniquement au 10 octobre</li> <li>Le passager contacte cette fois ci Qatar Airways pour modifier la réservation du vol aller au 11 octobre</li> </ul>	<p>1<sup>ère</sup> réémission gratuite autorisée conformément à cette politique</p> <p>2<sup>ère</sup> réémission gratuite autorisée conformément à cette politique</p> <p>Appliquer les conditions tarifaires indiquées sur le billet</p>								
2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le passager contacte Qatar Airways pour modifier la réservation du vol aller au 12 octobre</li> <li>Le passager recontacte Qatar Airways pour modifier la réservation du vol aller au 31 octobre (Veuillez noter que cela correspond à plus de 14 jours à compter de la date de réservation initiale du billet)</li> <li>Le passager recontacte Qatar Airways pour modifier la réservation du vol aller au 6 novembre</li> </ul>	<p>1<sup>ère</sup> réémission gratuite autorisée conformément à cette politique</p> <p>Aucune dérogation conformément à cette politique (la nouvelle date de voyage est de + 14 jours)</p> <p>Appliquer les conditions tarifaires.</p> <p>Appliquer les conditions tarifaires.</p>								

	3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le passager a contacté Qatar Airways pour modifier la réservation du vol aller au 10 octobre 2025 et la réservation du vol retour au 8 octobre 2026</li> </ul>	1 <sup>ère</sup> réémission gratuite est autorisée conformément à cette politique avec remarque « INVOL VALIDITY EXTENDED » (validité prolongée)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Le passager a recontacté Qatar Airways pour modifier la réservation du vol aller au 10 octobre 2026</li> </ul>	2 <sup>ère</sup> réémission gratuite est autorisée conformément à cette politique avec remarque « INVOL VALIDITY EXTENDED » (validité prolongée)
	4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le passager a contacté Qatar Airways pour modifier la réservation du vol aller au 10 octobre 2025 et la réservation du vol retour au 8 octobre 2026</li> </ul>	1 <sup>ère</sup> réémission gratuite est autorisée conformément à cette politique avec remarque « INVOL VALIDITY EXTENDED » (validité prolongée).
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Puis il y a eu un autre changement d'horaire           <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMITH/WALTER M.</li> <li>2. QR XXX 10OCT25 VIEDOH UN1</li> <li>3. QR XXX 10OCT25 DOHCMB UN1</li> <li>4. QR XXX 08OCT26 CMBDOH HK1</li> <li>5. QR XXX 08OCT26 DOHVIE HK1</li> </ol> </li> </ul>	<p>Si le passager appelle pour modifier à nouveau la date après le changement d'horaire :</p> <p>Deux changements de réservation gratuits sont autorisés dans un délai de 14 jours pour les nouveaux voyages avant le 24 octobre 2025 (aller) et le 22 octobre 2026 (retour).</p>
<b>Remboursement</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les remboursements doivent être calculés sur la base des NUC non utilisés et des taxes remboursables applicables. Les taxes non remboursables ne doivent pas être remboursées, à l'exception des frais YQ et YR entièrement non utilisés</li> <li>Le remboursement doit être effectué selon le mode de paiement initial</li> <li>Remboursement possible après réémission (situation involontaire) si les segments actifs sont annulés dans les 15 jours après ladite réémission</li> <li>Les frais, pénalités et taxes non remboursables qui ont déjà été perçus restent non remboursables</li> </ul>			