

Diretrizes para Passageiros – Viagem com Confiança (JWC) – COMMQ157V1.0

“Como ajudamos quando a viagem não sai conforme o planejado”

Data de vigência: 18 de novembro de 2025 — Versão trade

Situação para viagens impactadas		Situações involuntárias						Força Maior ^{1,2}
		Mudanças de horário na origem afetada, ponto(s) de destino(s) <ul style="list-style-type: none"> • Mais de 60 minutos • Mais de 30 minutos para voos dentro do Brasil 	Perda de conexão	Voos cancelados	Downgrade para a cabine inferior	Check-in suspenso ou alerta de “não embarque” para destinos impactados		
Se a situação ocorrer 0-1 dias antes da partida (janela de horário do aeroporto) Estas diretrizes se aplicam a: <ul style="list-style-type: none"> • Interrupção da QR • Interrupção de outra companhia (Carrier)⁴, se solicitada pelo passageiro 	157 bilhetes / EMDs ³	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Se a situação ocorrer 2 dias ou mais antes da partida , essas diretrizes se aplicam independentemente de qual companhia (Carrier) ⁴ causou a interrupção	157 bilhetes / EMDs ³	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

¹ No caso de uma situação de Força Maior — como desastre natural, agitação geopolítica, greve ou proibição obrigatória de viagem emitida pelo governo, desde que a passagem tenha sido emitida antes do aviso — que resulte em interrupções de voo, a Qatar Airways aplica suas diretrizes involuntárias de remarcação e reembolso aos voos afetados. Além disso, a flexibilidade é estendida aos passageiros reservados em voos programados dentro dos cinco dias seguintes ao período de interrupção.

Por exemplo, se voos forem cancelados em 01 e 02 de novembro devido a um tufão, passageiros reservados para viajar de 03 a 07 de novembro também têm direito a opções de remarcação ou reembolso sob esta política.

² Essas diretrizes não se aplicam a menos que a Qatar Airways emita uma comunicação especificando os voos e datas de viagem cobertos por situações de força maior que não afetem as operações de voo.

³ EMDs emitidos são para todos os produtos auxiliares

⁴ Incluindo transporte terrestre (trem, ônibus, balsa, limusine)

Tipo de reservas	<ul style="list-style-type: none"> • Bilhetes confirmados e ancillaries associados • Reservas de grupo sem bilhetes emitidos, quando depósito foi cobrado ou contrato assinado
Fora de sequência dentro da janela de horário do aeroporto (ilustração fornecido abaixo)	<ul style="list-style-type: none"> • Se um passageiro comprar uma nova passagem para chegar ao seu destino original devido a uma interrupção no voo, ele pode continuar viajando nos trechos restantes não utilizados da passagem original 157 — mesmo que a viagem não esteja mais em sequência • Se um passageiro retornar ao seu ponto de partida original usando o mesmo bilhete, ele não pode usar ou remarcar os trechos restantes. Apenas a parte não utilizada do bilhete 157 que ainda estiver aberta pode ser reembolsada, com base no valor não utilizado
O endoso deve incluir	Os primeiros 5 caracteres do campo de endoso/restricção devem ser anotados com INVOL , e o cálculo da tarifa deve começar com I- Exemplo: 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 <i>Nota: Parceiros comerciais devem entrar em contato com o QR Customer Contact Centre para obter assistência em relação a reservas de NDC.</i>
Isenções de No-show:	<ul style="list-style-type: none"> • Penalidades por não apresentação são dispensadas apenas para O&D impactado, desde que a situação para viagem impactada tenha ocorrido 5 dias ou menos antes da partida do local de embarque, independentemente se as regras de tarifa permitirem no-show ou exigirem penalidade.



Isenção da condição de reembolso <i>(consulte as notas abaixo)</i>	<ul style="list-style-type: none">As penalidades de reembolso são dispensadas para bilhetes ou EMDs 157, independentemente de as regras permitirem reembolso ou exigirem penalidadeEMDs 157 impactados emitidos para serviços auxiliares podem ser reembolsados independentemente de o bilhete ter sido reembolsado ou reagendado
--	--

Número de reemissões gratuitas (ilustração fornecida abaixo)	<ul style="list-style-type: none"> Até duas reemissões gratuitas permitidas
---	--

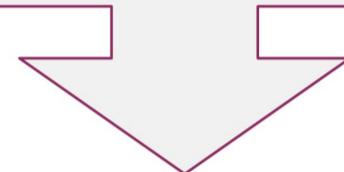
Diretrizes de Remarcação

Quando a situação ocorre 0-1 dias antes da partida (janela de horário do aeroporto), a remarcação é permitida em:

- Prioridade 1 - QR
- Prioridade 2 - QR+OAL
- Prioridade 3 - Totalmente em OAL (sem segmento de QR) para setores impactados

Quando a situação ocorre 2 dias ou mais antes da partida, a remarcação é permitida em:

- Prioridade 1 - QR
- Prioridade 2 - QR+OAL



Novo número de voo no QR e operado por:

- QR
- 6E, AA, AT, AY, BA, CZ, GA, JL, MF, MH, PR, VA, WB - aplica-se a todos essas companhias aéreas apenas em voos de/para o DOH
- Voos IB (incluindo os operados pela I2 ou YW)

Novo voo na OAL



Reagendamento para todos os setores não utilizados é permitido dentro de ±14 dias a partir da data original de viagem para:

- Mesma origem e destino
- Aeroporto alternativo dentro do mesmo país
- Aeroporto alternativo dentro de um raio de 750 milhas do ponto tarifário internacional (TPM)

Mantenha o mesmo QR RBD do original ou escolha o RBD mais baixo disponível dentro da mesma cabine, garantindo que o RBD selecionado mantenha pelo menos os atributos tarifários originais (como assentos, acesso ao lounge, etc.).

Em casos de força maior em que os voos ainda estejam em operação, a remarcação só é permitida de QR para QR no mesmo RBD ou até duas classes de reserva superiores dentro da mesma cabine.

- Para situações involuntárias que ocorreram 2 ou mais dias antes da partida,
ou
Situações de força Maior onde Voos ainda em operação:
 - Remarcar no OAL para todos os setores não utilizados é permitido dentro de ±14 dias a partir da data original de viagem para a mesma origem⁵, destino⁵.
Remarcar é permitido de acordo com as regras tarifárias de rota, voo e RBD.
- Para situações involuntárias que ocorreram 0-1 dias antes da partida (no horário do aeroporto), a remarcação para setores impactados é permitida dentro de 2 dias a partir da data original de viagem para a mesma origem⁵ e destino⁵. A remarcação é permitida em voos QR⁶+OAL ou voos principais OAL no RBD mais baixo disponível dentro da mesma cabine

⁵ Permitido para aeroportos alternativos dentro da mesma cidade

⁶ Remarcação deve ser priorizada em voos QR codeshare quando operados pelas seguintes companhias aéreas:

- 6E, AA, AT, AY, BA, CZ, GA, JL, MF, MH, PR, VA, WB — aplicável apenas em voos de/para Doha (DOH)
- IB (incluindo voos operados pela I2 e YW)

Remarcar voos principais da OAL só é permitido se os assentos nos voos de codeshare mencionados acima estiverem esgotados.

Nota: Não é permitido remarcar em transportadoras JQ, LO ou SQ para situações involuntárias que ocorreram 0-1 dias antes

Diretrizes para Passageiros - Apêndice A – Ilustrações - COMMQ157V1.0

Fora de Sequência	<p>Exemplo 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> O passageiro reservou o itinerário completo em um bilhete 157 para: VIE → QR → DOH → QR → CMB → UL → MLE → QR → DOH → QR → VIE Devido à interrupção do QR, o passageiro viajou apenas VIE → CMB Para continuar a viagem, o passageiro comprou um bilhete separado adicional para voar na CMB → Q2 → MLE <p>Como a Diretriz Ajuda:</p> <p>O passageiro tem três opções para os trechos restantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Continue a Viagem Use os segmentos restantes de QR (MLE → QR → DOH → QR → VIE) como reservados, mesmo que a viagem tenha ficado fora de sequência. Solicite reembolso pelo segmento não utilizado CMB → UL → MLE, aplicando as diretrizes do JWC. Reemissão Reemitir os trechos não utilizados (CMB → UL → MLE → QR → DOH → QR → VIE) para novas datas de viagem (ex.: MLE-DOH-VIE), aplicando regras JWC ou tarifárias. Reembolso Solicite reembolso pelos trechos não utilizados, aplicando as diretrizes da JWC. <p>Exemplo 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Passageiros são reservados no VIE → QR → DOH → QR → CMB → QR → DOH → QR → VIE O passageiro viaja VIE → DOH em QR Devido ao mau tempo em CMB, eles não conseguem continuar e são enviados de volta para VIE no mesmo bilhete O que acontece a seguir: <ul style="list-style-type: none"> Os segmentos restantes (DOH → CMB → DOH) não podem ser usados ou remarcados O passageiro pode solicitar reembolso dos trechos não utilizados no bilhete 157, com base no valor dos cupons abertos 																							
Número de reemissões gratuitas permitidas *	<p>Abaixo está uma ilustração de um cenário de como proceder com uma reemissão:</p> <p>Bilhete original da reserva</p> <ol style="list-style-type: none"> SMITH/WALTER MR QR XXX 01 OUT 25 VIEDOH UN1 QR XXX 01 OUT 25 DOHCMB UN1 QR XXX 30SEP26 CMBDOH HK1 QR XXX 30SEP26 DOHVIE HK1 <table border="1" data-bbox="361 1985 2104 3036"> <thead> <tr> <th>Cenário</th><th>Passageiro contatou a QR/Parceiro comercial para alterar</th><th>Ação</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">1.</td><td>• Passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de ida apenas para 12 de outubro</td><td>Primeira reemissão gratuita permitida conforme esta política</td></tr> <tr> <td>• Passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de saída apenas para 10 de outubro</td><td>Segunda reemissão gratuita permitida conforme esta política</td></tr> <tr> <td>• O passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de ida para 11 de outubro</td><td>Siga as condições de tarifa com bilhete</td></tr> <tr> <td rowspan="3">2.</td><td>• O passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de saída para 12 de outubro</td><td>Primeira P gratuita permitida conforme esta política</td></tr> <tr> <td>• O passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de saída para 31 de outubro <i>(Note que isso é mais de 14 dias após a reserva original do bilhete)</i></td><td>Passo 1 – Sem isenção conforme esta política (nova data de viagem é superior a 14 dias) Passo 2 - Siga as condições de tarifa com bilhete</td></tr> <tr> <td>• Passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de saída para 06 de novembro</td><td>Siga as condições de tarifa com bilhete</td></tr> <tr> <td colspan="2">Nota Importante: Se os bilhetes foram alterados voluntariamente de acordo com as regras aplicáveis, estas diretrizes não se aplicarão a reemissões subsequentes, a menos que ocorra uma nova situação.</td><td></td></tr> <tr> <td>3.</td><td>• O passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de ida para 10 de outubro de 2025 e a de retorno para 08 de outubro de 2026</td><td>A primeira reemissão gratuita é permitida conforme esta política, com endosso IN VOL VALIDITY EXTENDED</td></tr> </tbody> </table>	Cenário	Passageiro contatou a QR/Parceiro comercial para alterar	Ação	1.	• Passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de ida apenas para 12 de outubro	Primeira reemissão gratuita permitida conforme esta política	• Passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de saída apenas para 10 de outubro	Segunda reemissão gratuita permitida conforme esta política	• O passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de ida para 11 de outubro	Siga as condições de tarifa com bilhete	2.	• O passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de saída para 12 de outubro	Primeira P gratuita permitida conforme esta política	• O passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de saída para 31 de outubro <i>(Note que isso é mais de 14 dias após a reserva original do bilhete)</i>	Passo 1 – Sem isenção conforme esta política (nova data de viagem é superior a 14 dias) Passo 2 - Siga as condições de tarifa com bilhete	• Passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de saída para 06 de novembro	Siga as condições de tarifa com bilhete	Nota Importante: Se os bilhetes foram alterados voluntariamente de acordo com as regras aplicáveis, estas diretrizes não se aplicarão a reemissões subsequentes, a menos que ocorra uma nova situação.			3.	• O passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de ida para 10 de outubro de 2025 e a de retorno para 08 de outubro de 2026	A primeira reemissão gratuita é permitida conforme esta política, com endosso IN VOL VALIDITY EXTENDED
Cenário	Passageiro contatou a QR/Parceiro comercial para alterar	Ação																						
1.	• Passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de ida apenas para 12 de outubro	Primeira reemissão gratuita permitida conforme esta política																						
	• Passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de saída apenas para 10 de outubro	Segunda reemissão gratuita permitida conforme esta política																						
	• O passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de ida para 11 de outubro	Siga as condições de tarifa com bilhete																						
2.	• O passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de saída para 12 de outubro	Primeira P gratuita permitida conforme esta política																						
	• O passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de saída para 31 de outubro <i>(Note que isso é mais de 14 dias após a reserva original do bilhete)</i>	Passo 1 – Sem isenção conforme esta política (nova data de viagem é superior a 14 dias) Passo 2 - Siga as condições de tarifa com bilhete																						
	• Passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de saída para 06 de novembro	Siga as condições de tarifa com bilhete																						
Nota Importante: Se os bilhetes foram alterados voluntariamente de acordo com as regras aplicáveis, estas diretrizes não se aplicarão a reemissões subsequentes, a menos que ocorra uma nova situação.																								
3.	• O passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de ida para 10 de outubro de 2025 e a de retorno para 08 de outubro de 2026	A primeira reemissão gratuita é permitida conforme esta política, com endosso IN VOL VALIDITY EXTENDED																						

		<ul style="list-style-type: none"> O passageiro entrou em contato com a QR para alterar apenas a reserva de retorno para 10 de outubro de 2026 	A segunda reemissão gratuita é permitida conforme esta política, com endosso INVOL VALIDITY EXTENDED
		<ul style="list-style-type: none"> O passageiro entrou em contato com a QR para alterar a reserva de ida para 10 de outubro de 2025 e a de retorno para 08 de outubro de 2026 	A primeira reemissão gratuita é permitida conforme esta política, com endosso INVOL VALIDITY EXTENDED .
	4.	<ul style="list-style-type: none"> Nesse ponto, houve outra mudança de cronograma <ol style="list-style-type: none"> SMITH/WALTER MR QR XXX 10OCT25 VIEDOH UN1 QR XXX 10OCT25 DOHCMB UN1 QR XXX 08OCT26 CMBDOH HK1 QR XXX 08OUT 26 DOHVIE HK1 	<p>Se o passageiro ligar para fazer outra alteração de data após a mudança de horário: Duas remarcações gratuitas são permitidas dentro de um período de 14 dias para novas viagens até 24 de outubro de 2025 (de ida) e 22 de outubro de 26 (de retorno).</p>
Notas para reembolso	<ul style="list-style-type: none"> Reembolsos devem ser calculados sobre NUC não utilizado e impostos reembolsáveis aplicáveis. Impostos não reembolsáveis não devem ser reembolsados, exceto cobranças YQ e YR totalmente não utilizadas. O reembolso deve ser processado para a forma de pagamento original. Reembolsos podem ser processados mediante solicitação do passageiro após uma reemissão involuntária, desde que os segmentos ativos tenham sido cancelados dentro de 15 dias dessa reemissão. Taxas, penalidades e impostos não reembolsáveis já cobrados permanecem não reembolsáveis. 		