

Diretrizes para Alterações de Horários

Prezado Agente de Viagem Parceiro,

Solicitamos que você siga as diretrizes abaixo em relação às alterações de programação para trechos de bilhetes confirmados emitidos em estoque ou validador da Qatar Airways (QR/157) reservados em voos QR e/ou OAL.

Definição

A Alteração de Horário é uma mudança ou cancelamento planejado de um voo que ocorre mais do que um dia antes da partida do primeiro voo afetado.

Notificação aos Clientes e Diretrizes de Processamento

- É de responsabilidade do Agente de Viagem Parceiro que está fazendo a reserva notificar o cliente, reconhecer a mudança de horário e, se necessário, reemitir o bilhete.
- Você deve dar ciência/remarcar os segmentos e, se necessário, reemitir o bilhete no mais tardar 2 dias antes da data de partida do horário original impactado pela alteração de horário.

Novas datas de viagem para cupons afetados por Alteração de Horário

- É permitido remarcar para uma nova data de partida dentro de 21 dias do original.

Situações de Alteração de Horários

Alteração de mais de duas horas nos horários de chegada ou partida ou que resulte em perda de conexão, mudança de classe de serviço, mudança de terminal que acabe gerando perda de conexão, mudança de frequência de operação ou dos aeroportos atendidos, bem como cancelamentos de voos e descontinuidade do serviço.

Essas isenções não se aplicarão a cancelamentos de voos se o passageiro puder ser remarcado em um voo com partida e/ou chegada dentro de 2 horas do original.

Por favor, consulte a próxima página para situações de Alteração de Horários com exemplos associados a isso e que se aplicam apenas para opções de remarcação e reembolso de acordo com essas Diretrizes.

Opções de remarcação para QR e/ou para alterações programadas de outras companhias aéreas

Uma das opções a seguir pode ser selecionada pelo cliente, contanto que as "Diretrizes de reemissão de bilhetes" sejam cumpridas:

- Acetar a opção oferecida pela ferramenta de reacomodação automatizada (ou seja, UN1/TK1)
- Remarcar em voos operacionais QR de/para a mesma origem, destino na mesma classe ou na classe de reserva QR mais baixa disponível na mesma cabine de serviço
- Faça uma nova reserva em um voo operado pela QR no mesmo país do original ou dentro de 500 milhas internacionais (TPM) do ponto de embarque e/ou desembarque original na mesma classe de reserva QR disponível, na mesma cabine de serviço.

Exemplo para LHR QR X/DOH QR BKK:

Novo Destino SGN: Como a distância entre BKK (destino original) e SGN (novo destino) é de 453 milhas internacionais (dentro de 500 TPM), é permitido redirecionar o passageiro para SGN.

Nova origem - MAD: Como a distância entre LHR (destino original) e MAD (novo destino) é de 786 milhas internacionais (excede 500 TPM), não é permitido redirecionar o passageiro a partir de MAD.

- Remarcar para uma combinação de voos QR e outros voos operados por outra companhia aérea de/para a mesma origem/destino na mesma classe ou na classe de reserva QR mais baixa disponível na mesma cabine e na classe de reserva mais baixa permitida de outra companhia aérea na mesma cabine que instruído pelo escritório QR local ou pelo Centro de Atendimento ao Cliente QR.
- Remarcar para uma combinação de QR e os mesmos voos operados pela outra companhia aérea de/para a mesma origem/destino nas mesmas classes de reserva que o original, contanto que todas as regras de tarifa original emitidas pelo bilhete sejam cumpridas.

Nota sobre remarcação

- É permitido redirecionar bilhetes totalmente não utilizados e com ponto de origem KBP/ODS afetados pelo cancelamento de voos operados pela QR de/para KBP/ODS para voos operados pela QR de/para BUD/PRG/VIE/WAW.
- É permitido remarcar para qualquer nova data de partida e todas as viagens devem ser concluídas dentro da validade do bilhete.
- É permitido reagendar para o mesmo RBD do original (somente na mesma cabine) ou, se não estiver disponível, no menor RBD disponível na mesma cabine de serviço.
- Se os segmentos estiverem sob o controle de segmento casado (O&D), remarque todo o O&D, caso contrário, remarque apenas os segmentos que exigem alguma alteração.
- Upgrade gratuito para uma cabine de serviço superior não deve ocorrer.
- Não se deve remarcar números de voos de marketing compartilhados, exceto os números de voo de marketing QR operados pela 6E, AA (somente DOH-JFK e vice-versa), AT (somente DOH-CMN e vice-versa), AY (somente DOH-ARN/CPH/HEL e vice-versa), BA (somente DOH- LGW/LHR e vice-versa), MH (somente KUL-DOH e vice-versa) ou WY (somente DOH- MCT e vice-versa)

- Você também pode remarcar todos os outros voos com código codeshare QR operados pela WY, contanto que nenhum número de voo da WY seja publicado.
- Vários aeroportos na mesma cidade podem ser considerados como o mesmo ponto, ou seja, IST/SAW, LGW/LHR, HND/NRT.
- Em caso de mudança de aeroporto ou origem/destino, nenhuma compensação de reembolso de transporte terrestre e/ou hospedagem em hotel será fornecida pela QR.

8. O passageiro é responsável por atender a todos os requisitos e restrições de viagem impostos pelas autoridades governamentais, incluindo regulamentos de imigração.

Diretrizes para reemissão de bilhetes

- Estas diretrizes aplicam-se apenas a bilhetes afetados pela mudança de horário
- Devido a planos de viagem gravemente afetados pela mudança de horário (por exemplo, viagens de um dia ou redução na duração da estadia - um número menor de dias no ponto de destino e/ou stopover), o passageiro pode remarcar a ida e a volta não utilizada no mesmo bilhete dentro de uma transação de reemissão para corresponder à duração original da estadia ou, no caso de operação de voo não-diário, estender a duração original da estadia até o próximo dia de operação.
A remarcação de conexões envolvendo outras companhias aéreas (*codeshare* e/ou *interline*) ou remarcação em outras companhias aéreas (*codeshare* e/ou *interline*) não é permitida.
- O início dos campos de Endosso/Restrições do novo Bilhete deve refletir os caracteres "SKCHG COMM1068"
- Transferir a franquia de bagagem gratuita original e o Cálculo de Tarifa precedido por "S-"
- Salvo especificado de outra forma, as Agências de Viagem Parceiras Comerciais não estão autorizados a endossar Bilhetes como "INVOL", "INVOLUNTARY" etc.
- Nenhuma diferença de tarifa, impostos, taxas, encargos e sobretaxas devem ser cobradas. O passageiro tem direito a duas reemissões de bilhetes devido a alteração de horário e a duas reemissões de bilhete gratuitas adicionais para qualquer alteração de horário subsequente.
- É permitida isenção de reembolso para um novo bilhete reemittido devido a mudança de horário (conforme permitido nas "Situações de mudança de horário").
- Qualquer valor residual não será reembolsável e nem permitível.
- As penalidades devido à remarcação podem ser isentas.
- Certifique-se de que todos os cupons não-utilizados sejam reemitidos. Isso garante com que o passageiro não tenha vários bilhetes quando apenas partes do itinerário forem reemitidas. O bilhete reemittido deve incluir cupons para todo o itinerário não utilizado.

Reembolso devido a alteração de programação da QR e/ou de outra companhia aérea

- Para situações e exemplos especificados na próxima página deste documento, o passageiro poderá receber um reembolso do valor não utilizado na forma do pagamento do bilhete original. Esta isenção de reembolso se aplica a tarifas reembolsáveis, bem como não reembolsáveis, sobretaxas Q e taxas de stopover/paradas e taxas YQ, YR
- O valor reembolsável não utilizado deve ser calculado com base em NUC, impostos, taxas, encargos e sobretaxas não utilizados. *Exemplo de cálculo de tarifa em que a saída (LON QR X/DOH QR BKK) foi usada, a entrada (BKK QR X/DOH QR LON) permaneceu totalmente inutilizada, portanto, o NUC 561.47 de entrada pode ser apresentado para reembolso:*
LON QR X/DOH QR BKK461.47 QR X/DOH QR LON561.47NUC1022.94
- Impostos não-reembolsáveis não utilizados (exceto taxas de YQ e YR totalmente não-utilizadas), bem como taxas de remarcação cobradas anteriormente e penalidades por não comparecimento (*no-show*), permanecem não-reembolsáveis.
- As penalidades referentes a reembolso podem ser isentas.
- O bilhete pode ser reembolsado em até 1 ano a partir da data de emissão do número do bilhete apresentado para reembolso, ou em até 1 ano a partir da data de uso do 1º cupom se o número do bilhete for parcialmente utilizado.
- Para cenários mais complexos de reembolso, viagens paralelas, combinações de ponta-a-ponta, utilizações parciais (por exemplo, dentro do componente de tarifa), entre em contato com o escritório QR ou o com a Central de Atendimento ao Cliente da QR para receber assistência adicional com cálculos de reembolso.

Disposições diversas

- A condição de *no-show* (não-comparecimento) não será dispensada caso o passageiro seja considerado *no-show*.
- As taxas de cartão de crédito/débito cobradas anteriormente permanecem não-reembolsáveis
- Os Parceiros Comerciais de Viagem devem atualizar os PNRs com as informações de contato do passageiro por meio dos códigos padrão do setor SSR CTCE/CTCM/CTCR para que os passageiros possam receber informações oportunamente em caso de interrupções operacionais.
- Entre em contato com o escritório local da QR ou com a Central de Atendimento ao Cliente da QR em caso de PNRs de Grupos, grupos *ad-hoc* com bilhete, série, espaço negociado, *downgrade* de cabine de serviço, alteração do Código de Tipo de Passageiro (PTC), tarifa/passagens de Volta ao Mundo (RTW), escala para fins de conexão (STPC) etc.
- Em conexão com o bilhete associado, serviços auxiliares não-utilizados adquiridos por meio de Parceiros Comerciais de Viagem que foram afetados pela situação de mudança de horário podem ser alterados gratuitamente e o EMD deve ser reassociado ao novo itinerário ou apresentado para reembolso.
- Não é possível aplicar essas diretrizes se o bilhete e/ou reembolso estiver(em) fora do prazo de validade.

Situações e exemplos de mudança de horários

| ALTERAÇÃO EM HORÁRIOS DE VOOS | |
|--|--|
| Mudança de Horário de Partida – Itinerário ponto-a-ponto | |
| <p>A nova partida no ponto de origem é mais de 2 horas mais cedo que o horário de partida programado do voo original.</p> <p>DOH – LHR 12:45 – 17:55 HK1 Alteração de Horários no trecho DOH – LHR. O novo horário de partida de DOH é mais cedo: DOH – LHR 10:00 – 15:10 TK1</p> <p>Obs.: Isso também inclui alterações de horários subsequentes ou múltiplas alterações que resultem em mais de 2 horas mais cedo que o horário de partida do ponto de origem do bilhete originalmente emitido.</p> | |
| Mudança de Horário de Chegada - Itinerário ponto-a-ponto | |
| <p>O novo horário de chegada ao destino final é mais de 2 horas mais tarde que o horário de chegada originalmente programado.</p> <p>DOH – LHR 12:45 – 17:55 HK1 Alteração de Horários no trecho DOH – LHR. O novo horário de chegada em LHR é mais tarde: DOH – LHR 13:15 – 20:30 TK1</p> <p>Obs.: Isso também inclui alterações de horários subsequentes ou alterações múltiplas que resultem em mais de 2 horas além do horário de chegada no ponto de destino do bilhete originalmente emitido.</p> | |
| Alteração de Horário de Partida - Itinerário de O&D (Origem e Destino) | |
| <p>A nova partida no ponto de origem é mais de 2 horas mais cedo que o horário de partida programado do voo original.</p> <p>LHR – DOH 16:00 – 00:50+1 HK1 DOH – BKK 01:40+1 – 12:40+1 HK1 Alteração de Horários no trecho LHR - DOH. O novo horário de partida de LHR é mais cedo: LHR – DOH 13:30 – 22:45 TK1 DOH – BKK 01:40+1 – 12:40+1 HK1</p> <p>Obs.: Isso também inclui alterações de horários subsequentes ou múltiplas alterações que resultem em mais de 2 horas mais cedo que o horário de partida do ponto de origem do bilhete originalmente emitido.</p> | |
| Alteração de Horário de Chegada - Itinerário Origem e Destino (O&D) | |
| <p>O novo horário de chegada ao destino final é mais de 2 horas mais tarde que o horário de chegada originalmente programado.</p> <p>LHR – DOH 16:00 – 00:50+1 HK1 DOH – BKK 01:40+1 – 12:40+1 HK1 Alteração de Horários no trecho DOH – BKK. O novo horário de chegada em BKK é mais tarde: LHR – DOH 16:00 – 00:50+1 HK1 DOH – BKK 03:40+1 – 15:00+1 TK1</p> <p>Obs.: Isso também inclui alterações de horários subsequentes ou alterações múltiplas que resultem em mais de 2 horas além do horário de chegada no ponto de destino do bilhete originalmente emitido.</p> | |
| Perda de conexão no mesmo bilhete | |
| <p>LHR – DOH 16:00 – 00:50+1 HK1 DOH – BKK 01:40+1 – 12:40+1 HK1</p> <p>A mudança de horário resulta na perda de conexão em DOH (conexão inválida) no mesmo bilhete:</p> <p>LHR – DOH 18:00 – 02:50+1 TK1 DOH – BKK 01:40+1 – 12:40+1 HK1</p> <p>Obs.: Isso inclui também alterações de aeroporto ou de terminal de passageiros, o que pode resultar em perda de conexão.</p> | |

| MUDANÇAS NO AEROPORTO DE OPERAÇÃO | |
|--|--|
| DOH – LHR 12:45 – 17:55 HK1 Mudança de aeroporto de operação (por exemplo, mudança de destino de LHR para MAN): DOH – LHR 12:45 – 17:55 UN1 DOH – MAN 12:45 – 17:55 TK1 | |
| DOWNGRADE DE CLASSE DE SERVIÇO | |
| DOH – LHR 12:45 – 1755 HK1 RBD F (Cabine de Primeira Classe) Mudança que resulta em downgrade de cabine de serviço (de Primeira Classe para Classe Executiva): DOH – LHR 12:45 – 1755 UN1 RBD F (Cabine de Primeira Classe) DOH – LHR 12:45 – 17:55 TK1 RBD J (Cabine de Classe Executiva) | |
| CANCELAMENTOS DE VOOS | |
| Cancelamento de voo (um único evento) | |
| LHR – DOH 16:00 – 00:50+1 HK1 DOH – BKK 01:40+1 – 12:40+1 HK1 A alteração de horários resulta no cancelamento do voo LHR-DOH. A reacomodação automatizada pode oferecer conexão alternativa: LHR – DOH 16:00 – 00:50+1 UN1 DOH – BKK 01:40+1 – 12:40+1 UN1 LHR – DOH 21:55 – 06:45+1 TK1 DOH – BKK 08:00+1 – 19:00+1 TK1 | |
| <p>Obs.: Também pode incluir situações de força maior além do controle da companhia aérea transportadora, como greve, condições climáticas severas (naturais), agitação política (civil) ou outras condições relacionadas à segurança.</p> | |
| Redução de Frequência | |
| BBB – DOH 16:00 – 00:50+1 QR9999 HK1 WED A mudança de programação resulta na redução da frequência. A frequência de quarta-feira está cancelada e a reacomodação automatizada pode oferecer um dia alternativo (por exemplo, quinta-feira): BBB – DOH 16:00 – 00:50+1 QR9999 UN1 WED BBB – DOH 16:00 – 00:50+1 QR9999 TK1 THU | |
| Descontinuação do serviço | |
| BBB – DOH 16:00 – 00:50+1 HK1 A mudança de cronograma resulta na descontinuação do serviço (BBB-DOH): BBB – DOH 16:00 – 00:50+1 UN1 | |