



Produtos Ancilares em Cenários Involuntários - Procedimentos de Manuseio

A diretriz abaixo é aplicável a todos os Produtos Ancilares impactados por quaisquer cenários involuntários, com o objetivo de realocar proativamente os serviços ou reembolsá-los por meio de qualquer QR CTO/Centros de Contato/ATO/Serviços Terrestres/Equipe de Atendimento ao Cliente e Agências de Viagens. Isso se aplica a qualquer fase do ciclo da jornada do cliente, seja antes da partida, durante operações irregulares ou após a partida do voo.

NOTA IMPORTANTE: Em todos os cenários elegíveis para reembolso, o reembolso do EMD deve ser processado com a observação **"ANC INVOL RFND"** como referência para auditoria de receita.

Cenário	Bilhete associado reemitido / Revalidação	Seleção de Assentos	Reserva Econômica (Assento Extra)	Online Upgrade	Upgrade On Departure	Excesso de Bagagem	Acesso Lounge	Al Maha Meet & Assist	OnBoard Wi-Fi	Hold My Booking	Seguro Viagem	Always on upgrade
Alterações no horário programado / Mesmo número de voo / Mesma data / Mudança de aeronave	Não aplicável	Fora do Escopo	Fora do Escopo	Fora do Escopo	Fora do Escopo	Fora do Escopo	Fora do Escopo	Fora do Escopo	Fora do Escopo	Fora do Escopo	Fora do Escopo	Fora do Escopo
Mudança de aeronave de Qsuite para Non-Qsuite	Não aplicável	Nenhuma ação necessária, caso o passageiro aceite o novo assento em uma aeronave sem Qsuite.	Fora do Escopo	Nenhuma ação necessária, se o passageiro aceitar a reprotção na cabine premium.	Nenhuma ação necessária, se o passageiro aceitar a reprotção na cabine premium.	Nenhuma ação necessária, se o passageiro estiver disposto a viajar na reprotção proposta e o SSR de bagagem extra for reassociado ao EMD.	Nenhuma ação necessária, se o passageiro estiver disposto a viajar na reprotção proposta e o SSR do lounge for reassociado ao EMD.	Nenhuma ação necessária, se o passageiro estiver disposto a viajar na reprotção proposta e o SSR Al Maha for reassociado ao EMD.	Nenhuma ação necessária, se o passageiro estiver disposto a viajar na reprotção proposta e a configuração da aeronave incluir serviço de Wi-Fi.	Nenhuma ação necessária, se o passageiro aceitar a mudança de aeronave e a reserva estiver emitida.	Fora do Escopo	Nenhuma ação necessária, se o passageiro estiver disposto a viajar na cabine Premium conforme o novo tipo de aeronave.
		Se a seleção de assento for adquirida na Cabine Executiva , o EMD será elegível para reembolso em uma aeronave sem Qsuite.		O valor do EMD é reembolsável se o passageiro não tiver viajado na cabine do upgrade.	O valor do EMD é reembolsável se o passageiro não tiver viajado na cabine aprimorada.	O EMD de bagagem extra será reembolsável se o bilhete for reembolsado devido a alteração de aeronave.	O EMD do lounge será reembolsável se o bilhete for reembolsado e o serviço de lounge não for utilizado devido a alteração de aeronave.	O EMD Al Maha será reembolsável se o bilhete for reembolsado devido a alteração de aeronave.	O EMD do Wi-Fi a bordo será reembolsável se o bilhete for reembolsado devido a alteração de aeronave, ou se o novo tipo de aeronave não oferecer Wi-Fi a bordo / não for utilizado.	O EMD HMBK será reembolsável antes da compra do bilhete devido à alteração de aeronave.		Se o passageiro foi remarcado na classe econômica - a diferença da tarifa paga entre o bilhete da classe econômica e a cabine premium deve ser reembolsada devido à alteração da aeronave, já que o passageiro não viajou na cabine premium. Se o passageiro não for reacomodado - será elegível para reembolso/compensação conforme a política de bilhetes involuntários
Perda de conexão / Mudança de horário	Bilhete revalidado dentro do mesmo código de aeroporto / Alteração do número do voo na mesma data ou mudança de data	O assento foi remarcado com sucesso conforme o tipo de produto solicitado pelo passageiro para a entrega do serviço, e o EMD foi reassociado, não sendo elegível para reembolso. O PNR terá a observação SR "INVOL CH SEAT FLIGHT/DATE SUCCESS EMD(A) NON REFUNDABLE" se processado na janela de reservas.	Os assentos foram remarcados conforme solicitação do passageiro para a entrega do serviço, e o EMD foi reassociado.	O passageiro com upgrade online deve ser realocado na cabine premium. Nenhuma alteração no EMD (S) emitido, e a mensagem SVC deve ser reinstaurada.	O passageiro deve ser realocado na cabine premium, o SSR deve ser reinstaurado e o EMD-A deve ser associado ao novo segmento de voo para a entrega do serviço.	O SSR de bagagem extra deve ser reinstaurado e aceito para o novo número de voo, e o EMD-A deve ser associado ao novo segmento de voo para a entrega do serviço.	O serviço SSR de acesso ao lounge deve ser reinstaurado e o EMD-A deve ser associado ao novo segmento de voo para a entrega do serviço.	O serviço SSR Al Maha deve ser reinstaurado e o EMD-A deve ser associado ao novo segmento de voo para a entrega do serviço.	Para a entrega do serviço, a configuração da aeronave deve incluir Wi-Fi. O reembolso será fornecido se a configuração da aeronave não tiver Wi-Fi.	Fora do Escopo	Fora do Escopo	O bilhete deve ser reacomodado na cabine premium. A falha na reacomodação do passageiro torna-o elegível para reembolso/compensação conforme a política de bilhetes involuntários.
		O assento não foi remarcado conforme a solicitação do passageiro para a entrega do serviço. O EMD deve ser desassociado e processado para reembolso. O PNR terá a observação conforme indicado no SOP: "INVOL CH SEAT LOSS / ADJACENCY FAILED / EMD(A) ELIGIBLE FOR REFUND" se processado na janela de reservas.	Os assentos não estão disponíveis para remarcas conforme a solicitação do passageiro para a entrega do serviço, e o EMD deve ser desassociado. Elegível para processamento de reembolso.									
Perda de conexão / Alteração de horário	Bilhete reemitido com código de aeroporto diferente dentro da mesma cidade (Exemplo: voo original DOH-LHR, redirecionado para DOH-LGW).	O assento foi remarcado com sucesso conforme o tipo de produto solicitado pelo passageiro para a entrega do serviço, e o EMD foi desassociado e reemitido. Se o assento não corresponder ao serviço, então será realizado o reembolso. O PNR terá a observação SR "INVOL CH SEAT FLIGHT/DATE SUCCESS EMD(A) NON REFUNDABLE", se processado na janela de reservas.	Os assentos foram remarcados conforme solicitação do passageiro, o EMD-A foi associado, e o passageiro não é elegível para reembolso.	O passageiro com upgrade online deve ser realocado na cabine premium. Nenhuma alteração no EMD (S) emitido, e a mensagem SVC deve ser reinstaurada.	O passageiro deve ser realocado na cabine premium, o SSR deve ser reinstaurado e o EMD-A deve ser associado ao novo segmento de voo para a entrega do serviço.	O SSR de bagagem extra deve ser reinstaurado e aceito na nova rota. O EMD-A deve ser reemitido para a nova rota para a entrega do serviço.	O serviço SSR de acesso ao lounge deve ser reinstaurado e o EMD-A deve ser associado ao novo segmento de voo para a entrega do serviço.	O serviço SSR Al Maha Meet & Assist deve ser reinstaurado e o EMD-A deve ser associado ao novo segmento de voo para a entrega do serviço	Nenhuma ação necessária. Para a entrega do serviço, a configuração da aeronave deve incluir Wi-Fi. O reembolso será fornecido se a configuração da aeronave não tiver Wi-Fi.	Fora do Escopo	Fora do Escopo	O bilhete deve ser reemitido para a nova rota, e o passageiro deve ser reacomodado na cabine premium.
		Seat is not rebooked as per pax request for service delivery. EMD has to be disassociated and process refund. PNR will have remark as stated in SOP INVOL CH SEAT LOSS / ADJACENCY FAILED / EMD(A) ELIGIBLE FOR REFUND, if processed in reservation window	Os assentos não estão disponíveis para remarcas conforme solicitação do passageiro, o EMD-A foi desassociado, e o passageiro é elegível para processamento de reembolso.				O lounge de origem (não Doha) é reembolsável se o serviço não for entregue no aeroporto de partida.					
Perda de conexão / Alteração de horário	Bilhete reemitido com código de aeroporto diferente dentro do mesmo país (Exemplo: voo original LHR-DOH, redirecionado para MAN-DOH).	O assento foi remarcado com sucesso conforme o tipo de produto solicitado pelo passageiro para a entrega do serviço. O EMD-A deve ser reemitido dentro de 2 horas para evitar o cancelamento do AIL junto com o bilhete. O passageiro não é elegível para reembolso, se processado na janela de reservas	O assento foi remarcado conforme solicitação do passageiro, o EMD-A deve ser reemitido, e o passageiro não é elegível para reembolso.	realocado na cabine premium. Nenhuma alteração no EMD (S) emitido, e a mensagem SVC deve ser reinstaurada.	O passageiro deve ser realocado na cabine premium, o SSR deve ser reinstaurado e o EMD-A deve ser associado ao novo segmento de voo para a entrega do serviço.	O SSR de bagagem extra deve ser reinstaurado e aceito na nova rota. O EMD-A deve ser reemitido para a nova rota para a entrega do serviço.	Os serviços SSR de acesso ao lounge devem ser reinstaurados e o EMD-A deve ser reemitido para a nova rota para a entrega do serviço.	O serviço SSR Al Maha Meet & Assist deve ser reinstaurado e o EMD-A deve ser associado ao novo segmento de voo para a entrega do serviço	Nenhuma ação necessária. Para a entrega do serviço, a configuração da aeronave deve ser fornecida. O reembolso será concedido se a configuração da aeronave não tiver Wi-Fi.	Fora do Escopo	Fora do Escopo	O bilhete deve ser reemitido para a nova rota, e o passageiro deve ser reacomodado na cabine premium. A falha na reacomodação do passageiro torna-o elegível para reembolso/compensação conforme a política de bilhetes involuntários.
		O assento não foi remarcado conforme solicitação do passageiro, e o EMD-A foi desassociado. O passageiro é elegível para reembolso.	Os assentos não estão disponíveis para remarcas conforme solicitação do passageiro, o EMD-A foi desassociado, e o passageiro é elegível para processamento de reembolso				O lounge de origem (não Doha) é reembolsável se o serviço não for entregue no aeroporto de partida.					
Perda de conexão / Alteração de horário	Bilhete reemitido com código de aeroporto diferente e em país diferente (Exemplo: voo original DOH-BKK, redirecionado para DOH-BKK / De BKK-KUL na BKK / De BKK-KUL na TG).	O assento foi remarcado conforme solicitação do passageiro, o EMD foi desassociado, e o passageiro é elegível para reembolso. O PNR terá a observação conforme indicado no SOP: "INVOL CH SEAT LOSS / ADJACENCY FAILED / EMD(A) ELIGIBLE FOR REFUND", se processado na janela de reservas.	O assento foi remarcado conforme solicitação do passageiro, o EMD foi desassociado, e o passageiro é elegível para processamento de reembolso.	Priority 1 - O passageiro deve ser realocado em voos operados pela QR na cabine premium. Para quaisquer voos de codeshare ou interline, a acomodação deve ser feita com base na cabine original do bilhete, conforme RTM 18 (IR Ops) e COM1068 (Planned SC).	Priority 1 - O passageiro deve ser realocado em voos operados pela QR na cabine premium. Para quaisquer voos de codeshare ou interline, a acomodação deve ser feita com base na cabine original do bilhete, conforme RTM 18 (IR Ops)	O SSR de bagagem extra deve ser reinstaurado e aceito para o novo número de voo. O EMD-A deve ser associado ao novo segmento de voo operado pela QR para a entrega do serviço. O passageiro não é elegível para reembolso.	Os serviços SSR de acesso ao lounge devem ser reinstaurados para um voo operado pela QR, e o EMD-A deve ser reemitido para o novo segmento de voo operado pela QR para a entrega do serviço	Os serviços SSR Al Maha devem ser reinstaurados para um voo operado pela QR, e o EMD-A deve ser reemitido para o novo segmento de voo operado pela QR para a entrega do serviço.	Nenhuma ação necessária, se o passageiro estiver disposto a viajar na reprotção proposta e a configuração da aeronave incluir serviço de Wi-Fi.	Fora do Escopo	Fora do Escopo	O bilhete deve ser reprotetido e reemitido de acordo com a política de alteração de horário ou operação irregular, conforme aplicável.
		O assento não foi remarcado conforme solicitação do passageiro, o EMD foi desassociado, e o passageiro é elegível para reembolso. O PNR terá a observação conforme indicado no SOP: "INVOL CH SEAT LOSS / ADJACENCY FAILED / EMD(A) ELIGIBLE FOR REFUND", se processado na janela de reservas.	O assento não foi remarcado conforme solicitação do passageiro, o EMD foi desassociado, e o passageiro é elegível para processamento de reembolso.	Priority 2 - Passageiro não pôde ser acomodado na cabine aprimorada. Remarque na cabine original reservada antes do upgrade. Nenhuma alteração no EMD (S) emitido, e o passageiro é elegível para reembolso total do valor do upgrade.			O lounge de origem (não Doha) é reembolsável se o serviço não for entregue no aeroporto de partida.					
Perda de conexão / Alteração de horário	Bilhete reemitido em voos OAL	O assento deve ser remarcado conforme solicitação do passageiro.	Desassocie o EMD, o passageiro é elegível para processamento de reembolso.	Remarque na cabine original reservada antes do upgrade. Nenhuma alteração no EMD (S) emitido, e o passageiro é elegível para reembolso total do valor do upgrade.	Remarque na cabine original reservada antes do upgrade. Nenhuma alteração no EMD (S) emitido, e o passageiro é elegível para reembolso total do valor do upgrade.	Priority 1 - Capaz de acomodar bagagens extras compradas em voos OAL. O EMD-A para bagagens deve ser marcado como voado. O passageiro não é elegível para reembolso.	Point 1 : O lounge de origem (Não Doha) deve ser reembolsado se não for entregue ao passageiro.	O EMD do serviço Al Maha deve ser desassociado. O passageiro é elegível para reembolso.	O EMD do Wi-Fi a bordo (EMD-S) para os trechos viajados em OAL. O passageiro é elegível para reembolso.	Fora do Escopo	Fora do Escopo	O bilhete deve ser reprotetido e reemitido de acordo com a política de alteração de horário ou operação irregular, conforme aplicável.
		Priority 1 - Se a OAL for um parceiro habilitado para I-EMD, reemita o EMD para voos da OAL. Priority 2 - Se a OAL não for um parceiro habilitado para I-EMD, desassocie o EMD. Priority 3 - Se os assentos não puderem ser remarcados, desassocie o EMD. Todos os cenários em que o EMD for desassociado serão elegíveis para reembolso. If seats not able to rebook Disassociate the EMD.					Point 2 :O EMD do lounge do DOH dever ser desassociado, e o passageiro é elegível para reembolso.					

Notas Importantes

Todos os escritórios emissores originais de EMD são elegíveis para processar o reembolso com a observação **"ANC INVOL RFND"** para referência de auditoria de receita. Para transações digitais ou do Contact Centre, o reembolso será processado por meio dos escritórios do Contact Centre. Para transações DCS, o ATO de suporte relevante deve processar o reembolso, pois o sistema DCS não gerencia processos de reembolso.