

Directrices para Cambios de Horario

Estimado Agente de Viajes Aliado,
 le solicitamos que siga las directrices que constan a continuación con relación a los cambios de programación para tramos con billetes de pasaje ("billetes") confirmados y emitidos en stock o por el validador de Qatar Airways (QR/157) reservados en vuelos de QR y/o de OAL.

Definición

El Cambio de Horario es un cambio o cancelación planificada de un vuelo, y debe ocurrir en un plazo mayor a un día antes de la salida del primer vuelo afectado.

Notificación al Cliente y Directrices de Procesamiento

Es responsabilidad de la Agencia de Viajes Aliada que realiza la reserva notificar al cliente, reconocer el cambio de horario y, si es necesario, volver a emitir el billete de pasaje ("billete").

Usted debe acusar recibo/reprogramar los tramos y, si es necesario, volver a emitir el billete a más tardar 2 días antes de la fecha de salida del horario original afectado por el cambio de horario.

Nuevas fechas de viaje para los cupones afectados por el Cambio de Horario.

Se permite reprogramar para una nueva fecha de salida dentro de los 21 días siguientes a la fecha original.

Situaciones de Cambio de Horario

Cambio de más de dos horas en los horarios de llegada o salida o que resulte en pérdida de conexión, cambio de clase de servicio, cambio de terminal que acabe provocando la pérdida de conexión, cambio de frecuencia de operación o de los aeropuertos atendidos, así como cancelaciones de vuelos y discontinuidad del servicio.

Estas exenciones no se aplicarán a las cancelaciones de vuelos si el pasajero puede ser reubicado en un vuelo con salida y/o llegada dentro de las 2 horas siguientes a lo programado originalmente.

Por favor, consulte en la página siguiente las situaciones de Cambio de Horario con ejemplos asociados a ello y que se aplican únicamente a las opciones de reprogramación y reembolso según estas Directrices.

Opciones de reprogramación para QR y/o para cambios programados de otras aerolíneas

El cliente puede seleccionar una de las siguientes opciones, siempre que se cumplan las "Directrices de reemisión de billetes":

Aceptar la opción que ofrece la herramienta de reubicación automatizada (UN1/TK1)

Reprogramar vuelos operativos de QR) desde/hacia el mismo origen, destino en la misma clase o en la clase de reserva de QR más baja disponible en la misma cabina de servicio

Vuelva a reservar un vuelo operado por QR en el mismo país que el original o dentro de las 500 Millas Internacionales (TPM) del punto original de embarque y/o desembarque original en la misma clase de reserva de QR disponible, en la misma cabina de servicio

Ejemplo para LHR QR X/DOH QR BKK:

Nuevo Destino SGN: Como la distancia entre BKK (destino original) y SGN (nuevo destino) es de 453 millas internacionales (dentro de 500 TPM), se permite redirigir al pasajero a SGN.

Nuevo origen MAD: Como la distancia entre LHR (destino original) y MAD (nuevo destino) es de 786 millas internacionales (supera 500 TPM), no se permite redirigir al pasajero desde MAD.

4. Reprogramar para una combinación de vuelos de QR y otros vuelos operados por otra aerolínea desde/hacia el mismo origen/destino en la misma clase o la clase de reserva de QR más baja disponible en la misma cabina y en la clase de reserva más baja permitida de otra aerolínea en la misma cabina, según las instrucciones de la oficina de QR local o del Centro de Atención al Cliente de QR.

5. Reprogramar para una combinación de QR y los mismos vuelos operados por la otra aerolínea desde/hacia el mismo origen/destino en las mismas clases de reserva originales, siempre y cuando se cumplan todas las reglas de la tarifa original emitidas en el billete.

Nota sobre la reprogramación

1. **Se permite** redirigir los **billetes totalmente no utilizados** con el **punto de origen KBP/ODS** afectados por la cancelación de vuelos operados por QR desde/hacia **KBP/ODS, a vuelos operados por QR** desde/hacia **BUD/PRG/VIE/WAW.**

Se permite reprogramar para **cualquier** nueva fecha de salida y todos los viajes **deben** completarse **dentro de la validez del billete.**

Se permite la reprogramación al **mismo RBD que el original (sólo en la misma cabina)** o, si no está disponible, **en el menor RBD disponible en la misma cabina de servicio.**

2. Si los tramos están bajo control de tramo vinculado (O&D), reprogramme todo el O&D, de lo contrario, reprogramme sólo los tramos que requieran algún cambio.

3. No debe efectuarse una actualización gratuita a una cabina de servicio superior.

4. No se debe reprogramar números de vuelos de marketing compartidos, excepto los números de vuelo de marketing de QR operados por 6E, AA (solamente DOH-JFK y viceversa), AT (solamente DOH-CMN y viceversa), AY (solamente DOH-ARN/CPH/HEL y viceversa), BA (solamente DOH-LGW/LHR y viceversa), MH (solamente KUL-DOH y viceversa) o WY (solamente DOH- MCT y viceversa)

5. Usted también puede reprogramar todos los demás vuelos con código *codeshare* de QR operados por WY, siempre y cuando no se publique ningún número de vuelo de WY

6. Varios aeropuertos de una misma ciudad pueden considerarse como el mismo punto, es decir, IST/SAW, LGW/LHR, HND/NRT

7. En caso de cambio de aeropuerto o de origen/destino, ninguna compensación por reembolso de transporte terrestre y/o alojamiento en hotel será proporcionada

por QR.

8. El pasajero es responsable de cumplir con todos los requisitos y restricciones de viaje impuestos por las autoridades gubernamentales, incluidas las normas de inmigración.

Directrices para la reemisión de billetes

1. Estas directrices se aplican únicamente a los billetes afectados por el cambio de horario

2. Debido a planes de viaje gravemente afectados por el cambio de horario (por ejemplo, viajes de un día o reducción de la duración de la estadía, menos días en el punto de destino y/o *stopover*), el pasajero podrá reprogramar la ida y vuelta no utilizada en el mismo billete dentro de una transacción de reemisión para que coincida con la duración original de la estadía o, en caso de operación de vuelo no diario, ampliar la duración original de la estadía al siguiente día de operación.

No está permitida la reprogramación de conexiones con otras aerolíneas (*codeshare* y/o *interline*) ni la reprogramación en otras aerolíneas (*codeshare* y/o *interline*).

3. El inicio de los campos de Endoso/Restricciones del nuevo Billete debe indicar los caracteres "SKCHG COMM1068"

4. Transferir el equipaje gratuito original permitido en bodega y el Cálculo de Tarifa precedido de "S-"

5. A menos que se especifique otra cosa, las Agencias de Viajes Aliadas Comerciales no están autorizadas a endosar Billetes como "INVOL", "INVOLUNTARY", etc.

6. No se debe cobrar ninguna diferencia en tarifas, impuestos, tasas, cargos y recargos. El pasajero tiene derecho a dos reemisiones de billetes debido a un cambio de horario y a otras dos reemisiones gratuitas de billetes por cualquier cambio de horario posterior.

7. **Se permite** dar exención de reembolso para un nuevo billete reemitido debido a un cambio de horario (según lo permitido en "Situaciones de cambio de horario")

8. Cualquier valor residual no será reembolsable ni canjeable.

9. Las penalizaciones por reprogramación pueden quedar exentas.

10. Asegúrese de que se reemitan todos los cupones no utilizados. Esto garantiza que el pasajero no tenga varios billetes cuando tan solo partes del itinerario sean reemitidos. El billete reemitido debe incluir cupones para todo el itinerario no utilizado.

Reembolso por cambio de programación de QR y/o de otra aerolínea

1. En las situaciones y ejemplos que se especifican en la página siguiente de este documento, el pasajero podrá recibir un reembolso del importe no utilizado en la forma de pago realizada cuando compró el billete original. Esta exención de reembolso se aplica tanto a las tarifas reembolsables como a las no reembolsables, a los recargos Q y a las tasas de *stopover*/paradas, así como a las tasas YQ, YR

2. El importe reembolsable no utilizado se calculará

sobre la base de los NUC, impuestos, tasas, cargos y recargos no utilizados. *Ejemplo de cálculo de tarifa en el que se utilizó la salida (LON QR X/DOH QR BKK), la entrada (BKK QR X/DOH QR LON) permaneció totalmente sin utilizar, por lo que el NUC 561.47 de entrada puede ser presentado para reembolso:*

LON QR X/DOH QR BKK461.47 QR X/DOH QR LON561.47NUC1022.94

3. Los impuestos no reembolsables no utilizados (excepto las tasas YQ y YR totalmente no utilizadas), así como las tasas por reprogramación cobradas previamente y las sanciones por no presentarse (*no-show*), continuarán siendo no reembolsables

4. Las sanciones relativas al reembolso pueden quedar exentas.

5. El billete podrá reembolsarse en el plazo de 1 año a partir de la fecha de emisión del número de billete presentado para su reembolso, o en el plazo de 1 año a partir de la fecha de utilización del primer cupón si el número de billete se ha utilizado parcialmente.

6. Para escenarios de reembolso más complejos, viajes paralelos, combinaciones de extremo a extremo, usos parciales (por ejemplo, dentro del componente de tarifa), póngase en contacto con la oficina de QR o con Atención al Cliente de QR para obtener más ayuda con los cálculos de reembolso.

Disposiciones varias

1. La condición de *no-show* (no presentarse) no será anulada en caso de que el pasajero sea considerado *no-show*.

2. Las tasas de tarjetas de crédito/débito previamente cobradas se mantienen no reembolsables

3. Los Aliados Comerciales de Viajes deben actualizar los PNRs con la información de contacto de los pasajeros utilizando los códigos estándar del sector SSR CTCE/CTCM/CTCR para que los pasajeros puedan recibir información oportuna en caso de interrupciones operativas.

4. Póngase en contacto con la oficina local de QR o con el Centro de Atención al Cliente de QR en caso de PNRs del Grupo, grupo *ad hoc* con billete, serie, espacio negociado, *downgrade* de cabina de servicio, cambio de Código de Tipo de Pasajero (PTC), tarifa/pasajes Vuelta al Mundo (RTW), etc.

5. En relación con el billete asociado, los servicios auxiliares no utilizados adquiridos a través de los Aliados Comerciales de Viajes que se vieran afectados por la situación de cambio de horario podrán cambiarse de forma gratuita y el EMD deberá volver a asociarse al nuevo itinerario o presentarse para su reembolso.

6. Estas directrices no pueden aplicarse si el billete y/o el reembolso han sobrepasado su plazo de validez.

Situaciones y ejemplos de cambio de horario

CAMBIO DE HORARIOS DE VUELO
Cambio de Horario de Salida itinerario punto a punto La nueva salida en el punto de origen está programada para más de 2 horas antes de la hora de salida programada del vuelo original. DOH - LHR 12:45 - 17:55 HK1 Cambio de Horarios en el tramo DOH - LHR. El nuevo horario de salida de DOH es más temprano: DOH - LHR 10:00 - 15:10 TK1 Obs.: Esto también incluye los cambios de horario posteriores o los cambios múltiples que resulten en más de 2 horas antes de la hora de salida desde el punto de origen del billete emitido originalmente.
Cambio de Horario de Llegada itinerario punto a punto El nuevo horario de llegada al destino final es más de 2 horas posterior al horario de llegada programado originalmente. DOH - LHR 12:45 - 17:55 HK1 Cambio de Horarios en el tramo DOH - LHR. El nuevo horario de llegada en LHR es posterior al programado originalmente: DOH - LHR 13:15 - 20:30 TK1 Obs.: Esto también incluye los cambios de horario posteriores o los cambios múltiples que resulten en más de 2 horas después del horario de llegada al punto de destino del billete emitido originalmente.
Cambio de Horario de Salida - Itinerario de O&D (Origen y Destino) La nueva salida en el punto de origen es más de 2 horas antes de la hora de salida programada del vuelo original. LHR - DOH 16:00 - 00:50+1 HK1 DOH - BKK 01:40+1 - 12:40+1 HK1 Cambio de Horarios en el tramo LHR - DOH. El nuevo horario de salida de LHR es más temprano: LHR - DOH 13:30 - 22:45 TK1 DOH - BKK 01:40+1 - 12:40+1 HK1 Obs.: Esto también incluye los cambios de horario posteriores o los cambios múltiples que resulten en más de 2 horas antes de la hora de salida desde el punto de origen del billete emitido originalmente.
Cambio de Horario de Llegada - Itinerario de Origen y Destino (O&D) El nuevo horario de llegada al destino final es más de 2 horas posterior al horario de llegada programado originalmente (más tarde). LHR - DOH 16:00 - 00:50+1 HK1 DOH - BKK 01:40+1 - 12:40+1 HK1 Cambio de Horarios en el tramo DOH - BKK. El nuevo horario de llegada en BKK es más tarde: LHR - DOH 16:00 - 00:50+1 HK1 DOH - BKK 03:40+1 - 15:00+1 TK1

CAMBIOS DE AEROPUERTO DE OPERACIÓN
DOH - LHR 12:45 - 17:55 HK1 Cambio de aeropuerto de operación (por ejemplo, cambio de destino de LHR a MAN): DOH - LHR 12:45 - 17:55 UN1 DOH - MAN 12:45 - 17:55 TK1

DOWNGRADE DE CLASE DE SERVICIO
DOH - LHR 12:45 - 1755 HK1 RBD F (Cabina de Primera Clase) Cambio que resulta en un <i>downgrade</i> de cabina de servicio (de Primera Clase a Clase Ejecutiva): DOH - LHR 12:45 - 1755 UN1 RBD F (Cabina de Primera Clase) DOH - LHR 12:45 - 17:55 TK1 RBD J (Cabina de Clase Ejecutiva)



CANCELACIONES DE VUELOS
Cancelación de vuelo (evento único) LHR - DOH 16:00 - 00:50+1 HK1 DOH - BKK 01:40+1 - 12:40+1 HK1 El cambio de horarios resultará en la cancelación del vuelo LHR-DOH. La reubicación automatizada puede ofrecer una conexión 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 Obs.: También puede incluir situaciones de fuerza mayor fuera del control de la aerolínea transportista, como una huelga, condiciones climáticas severas (naturales), disturbios políticos (civiles) u otras condiciones relacionadas con la seguridad.
Reducción de la Frecuencia BBB - DOH 16:00 - 00:50+1 QR9999 HK1 WED El cambio de programación da como resultado una reducción de la frecuencia. La frecuencia del miércoles está cancelada y la reubicación automatizada puede ofrecer un día alternativo (por ejemplo, el jueves): BBB - DOH 16:00 - 00:50+1 QR9999 UN1 WED BBB - DOH 16:00 - 00:50+1 QR9999 TK1 THU
Interrupción del servicio BBB - DOH 16:00 - 00:50+1 HK1 El cambio de cronograma resulta en la interrupción del servicio (BBB-DOH): BBB - DOH 16:00 - 00:50+1 UN1