

CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS E BAGAGENS DA QATAR AIRWAYS

Índice de Conteúdo

Artigo 1	Definições
Artigo 2	Aplicabilidade
Artigo 3	Bilhetes
Artigo 4	Stopovers e pontos de escala programada
Artigo 5	Tarifas e Cobranças
Artigo 6	Reservas
Artigo 7	Check-In
Artigo 8	Recusa ou limitações de transporte
Artigo 9	Bagagem
Artigo 10	Horários e Cancelamentos de voos
Artigo 11	Reembolsos
Artigo 12	Conduta a bordo de aeronave
Artigo 13	Organização da companhia aérea
Artigo 14	Formalidades Administrativas
Artigo 15	Companhias aéreas sucessivas
Artigo 16	Limite de responsabilidade por danos
Artigo 17	Tempo limite para reclamações e ações
Artigo 18	Outras condições
Artigo 19	Interpretação
Artigo 20	Modificação e isenção

ARTIGO 1 - DEFINIÇÕES

Neste documento, exceto quando o contexto exigir, ou exceto onde forem expressamente disponibilizadas, as seguintes expressões têm os significados aqui respectivamente atribuídos a elas, ou seja:

“Nós”, “Nosso”, “Nós mesmos” e “-nos (desinência de primeira pessoa do plural)” significam Grupo Qatar Airways Q.C.S.C.

“Você”, “Seu”, e “Você mesmo” significam qualquer pessoa, exceto membros da tripulação, transportada ou a ser transportada em uma aeronave de acordo com o Bilhete. (Veja também a definição de “Passageiro”).

“Locais de Escala Programada” significam aqueles lugares, com exceção do local de origem e de destino final que estejam definidos no bilhete ou exibidos em nossa grade de horários como locais em que ocorrerão escalas programadas em sua rota.

“Código Designador de Companhia Aérea” significa um código de dois caracteres ou de três letras que identificam uma companhia de transporte aéreo em particular.

“Agente autorizado” significa um agente de vendas a passageiros nomeado por nós para nos representar na venda de nossos serviços de transporte aéreo para passageiros e, quando autorizado, de serviços de outras companhias aéreas.

“Bagagem” significa seus pertences pessoais que te acompanham ao longo de sua viagem. Trata-se de sua bagagem despachada e bagagem de mão, salvo caso em que especifiquemos ser de outra forma.

“Verificação de Bagagem” são as partes do bilhete aéreo relacionadas ao transporte de sua bagagem despachada.

“Canhoto de Despacho de Bagagem” significa o documento emitido exclusivamente para a identificação de cada volume de Bagagem Despachada.

“Transportadora” significa um transportador aéreo que não a Qatar Airways, cujo Código Designador da Companhia Aérea aparece em seu bilhete ou em um bilhete conjugado.

“Regulamentos da Transportadora” são as normas além das versadas neste contrato, publicadas por nós e com efeito na data de emissão do bilhete e que regem seu transporte, bem como o de sua bagagem de ambos, e que incluem qualquer tarifa aplicável em vigor.

“Prazo para check-in” é o tempo limite definido por nós dentro do qual você deverá ter terminado todas as formalidades de check-in e recebido seu cartão de embarque.

“**Bagagem Despachada**” é a bagagem colocada sob nossa custódia e para a qual emitimos um comprovante de identificação.

“**Bilhete conjugado**” é o bilhete emitido em conjunto com outro bilhete, que juntos compõem um único contrato de transporte.

“**Contrato**” ou “**Contrato de Transporte**” são o mesmo que este documento em si, ao qual se submetem passageiros e bagagens, e que é aplicável conforme Artigo 2.

“**Condições de Contrato**” são as afirmações contidas ou entregues com o seu bilhete ou itinerário/recibo, assim identificadas e que incorporam, por referência, este Contrato de Transporte e avisos.

“**A Convenção de Varsóvia**” consiste de qualquer um dos instrumentos abaixo que sejam aplicáveis ao contrato de transporte:

- A Convenção para a Unificação de determinadas regras relacionadas a viagens aéreas internacionais assinada em Varsóvia em 12 de outubro de 1929 (aqui denominada Convenção de Varsóvia);
- A Convenção de Varsóvia conforme retificada em Haia em 28 de setembro de 1955;
- A Convenção de Varsóvia conforme retificada em Haia em 1955 e aditada com Protocolo 2 de Montreal em 1975;
- A Convenção de Varsóvia conforme retificada em Haia e aditada com Protocolo adicional 4 de Montreal (1975);
- A Convenção Suplementar de Guadalajara (1961).

“**A Convenção de Montreal**” é a Convenção para a Unificação de Determinadas Regras Relacionadas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Montreal, em 28 de maio de 1999.

“**Convenções**” são, coletivamente, as aplicações da Convenção de Varsóvia e da Convenção de Montreal de 1999.

“**Cupom**” é o cupom de voo em papel e o cupom eletrônico, ambos autorizando o passageiro titular a viajar no voo neles identificado.

“**Dano**” incluem morte, ferimento ou lesão corporal a um passageiro, perda, perda parcial, roubo ou outros danos, ou destruição da bagagem decorrente de ou relacionada ao transporte ou outros incidentes de serviços causados por nós.

“**Dias**” são dias corridos, sendo que, para fins de notificação, o dia em que a notificação é enviada não é contado; e sendo que, para fins de determinação da duração da validade de um bilhete, o dia em que o bilhete é emitido ou que seja a data do voo, não são contados.

“Recusa de embarque” é a recusa em acomodar um passageiro em um voo seja com um bilhete válido ou com uma reserva confirmada naquele voo e que tenha se apresentado para o check-in dentro do limite de tempo exigido e conforme estipulado.

“Cupom eletrônico” é um cupom eletrônico de voo ou outro documento válido mantido em nosso banco de dados.

“Bilhete eletrônico” é o itinerário/recibo emitido por nós ou por quem nos represente, o Cupom Eletrônico e, caso aplicável, um documento de embarque.

“Membro da Família” significa uma relação de parentesco imediata incluindo cônjuge, filhos (inclusive filhos adotivos), pais (inclusive padrasto e madrasta), irmãos (inclusive irmãos nãoconsanguíneos), irmãs (incluindo irmãs não-consanguíneas), avós, netos, sogros, cunhados, cunhadas, genros, noras.

“Cupom de voo” é a parte do bilhete que contém a inscrição “válido como bilhete” ou, no caso de um bilhete eletrônico, o cupom eletrônico que indica os locais específicos entre os quais você terá o direito de ser transportado.

“Força Maior” são circunstâncias diferentes e imprevistas e que estão fora de nosso controle, as consequências inevitáveis, mesmo que todo o cuidado devido tivesse sido tomado.

“Recibo de Itinerário” é o documento (ou documentos) emitido por nós ou por quem nos represente aos passageiros viajando com bilhetes eletrônicos de titularidade própria, com informação do voo e avisos.

“Tarifa Normal” significa a tarifa mais cara aprovada para o transporte em uma determinada classe de serviço de transporte.

“Passageiro” é qualquer pessoa, exceto membros da tripulação, transportada ou a ser transportada em uma aeronave com nosso consentimento.

“Cupom do Passageiro” ou **“Recibo do Passageiro”** é a parte do bilhete emitida por nós ou por quem nos represente, que é marcada como tal e, em última instância, deverá ser guardada por você.

“Nota sobre Privacidade” é o aviso de privacidade da Qatar Airways, juntamente com nossos termos e condições, política de cookies e quaisquer outros documentos neles mencionados.

“SDR” é uma sigla em inglês que significa Special Drawing Rights. É uma unidade de pagamento definida pelo Fundo Monetário Internacional.

“Tarifa Especial” é a tarifa que é mais baixa que a tarifa normal.

“**Stopover**” significa uma parada programada em sua viagem, entre o ponto de partida e o local de destino.

“**Tarifa**” é a tarifa publicada, encargos, e ou Contrato de Transporte de uma companhia aérea relacionada a ela, quando necessário perante as autoridades.

“**Bilhete**” é um documento intitulado "Bilhete do Passageiro e de Verificação de Bagagem" emitido por nós ou um bilhete eletrônico, neste caso, emitido por nós ou por quem nos representa, e que inclui as Condições Contratuais, avisos e cupons pertinentes.

“**Bagagem não-despachada**” significa qualquer outra bagagem sua que não seja a bagagem despachada.

ARTIGO 2 – APLICABILIDADE

1. Geral

- 1.1 Estas Condições são integrantes do Contrato de Transporte a que se referem os bilhetes e, com exceção do previsto neste artigo, nos subitens 2, 3, 4 e 5, são aplicadas somente naqueles voos ou segmentos de voo onde nosso nome ou Código Designador de Voo (QR) esteja indicado no local do transportador no bilhete para esse voo ou trecho de voo.
- 1.2 1.2 Aplicam-se também ao transporte de tarifa reduzida ou gratuita, salvo aquelas previstas em nossos regulamentos, ou em contratos relevantes, passes ou bilhetes.

2. Transporte de/para o Canadá e os EUA

- 2.1 Estas condições aplicam-se ao transporte entre localidades no Canadá ou entre um local no Canadá e qualquer outro fora deste apenas na medida em que estejam vinculados a tarifas vigentes no Canadá.
- 2.2 Em casos em que o transporte é de ou para os EUA, estas condições não se aplicam para o transporte aéreo conforme definido pela Lei Federal de Aviação dos EUA de 1958, sendo interestadual, por mar ou transporte aéreo internacional ou transporte de correio por avião. Esse transporte aéreo será regido pela tarifa aplicável vigente nos Estados Unidos. Estas condições também se aplicam ao transporte de tarifa reduzida ou gratuita, salvo aquelas previstas em nossos regulamentos, ou em contratos relevantes, passes ou bilhetes.

3. Fretamento

Se o transporte for realizado de acordo com um contrato de fretamento, p Contrato de Transporte incide somente e limitadamente como referência ou, de outra forma, nos termos do acordo de fretamento ou do bilhete. Se o transporte for realizado em conformidade com um pacote de férias turísticas com terceiros, este Contrato de Transporte vale para seu transporte aéreo, salvo o previsto referente a reembolsos.

4. Prevalência da Legislação

Estas Condições de Transporte são aplicáveis, a não ser que não estejam consistentes com nossas tarifas ou leis, normas ou ordens governamentais vigentes. Nesse caso, tais tarifas, leis, regulamentos ou ordens governamentais prevalecerão. Se algum Artigo deste Contrato de Transporte for considerada inválido nos termos da legislação vigente, os demais artigos, contudo, deverão permanecer válidos.

5. Voos compartilhados (codeshare)

Para alguns dos serviços de voo, temos acordos com outros transportadores no termo de compartilhamento que chamamos de "codeshare". Isso quer dizer que mesmo tendo uma reserva conosco e porte um bilhete no qual nosso nome ou o código designador da companhia aérea (QR) esteja nos indicando como companhia aérea transportadora, uma outra poderá operar a aeronave. Este Contrato de Transporte também se aplica àquela companhia de transporte aéreo. Sendo este o caso, você será informado no ato de sua reserva sobre qual a companhia aérea que operará a aeronave

6. Prevalência de Termos contratuais face a regulações

Com exceção do já disposto aqui, no caso de inconsistência entre este Contrato de Transporte e qualquer outro regulamento da Qatar Airways, este documento deve prevalecer, com exceção de casos em que tarifas em vigor nos Estados Unidos ou Canadá se apliquem, casos em que elas prevalecerão.

7. Atraso de Rampa e Pista

Longos atrasos de rampa e pista podem acontecer em aeroportos dos Estados Unidos por motivos que estão além da gerência e controle da companhia aérea. A Qatar Airways mantém um Plano de Contingência para atrasos dessa natureza para cumprimento com os regulamentos do Departamento de Transporte (DOT) dos Estados Unidos. No entanto, caso ocorra atraso de rampa ou pista de um aeroporto nos Estados Unidos em um voo de codeshare operado por companhia parceira da Qatar Airways em regime de codeshare, então neste caso a execução do Plano de Contingência para Atraso na Pista da companhia aérea operadora da aeronave prevalecerá.

ARTIGO 3 – BILHETES

1. Bilhetes

1.1 Evidência prima facie do Contrato

Um bilhete é um objeto de valor e você deverá tomar as devidas precauções para guardá-lo e assegurar-se para que não seja perdido ou roubado. O bilhete é evidência prima facie do contrato de transporte firmado entre nós, a companhia aérea transportadora, e você, o passageiro titular do bilhete, e pode ser necessário que você tenha que apresentar um documento apropriado de identificação. As Condições de Contrato contidas no bilhete são um resumo deste Contrato de Transporte. Providenciaremos o transporte somente ao passageiro portador de tal bilhete ou que esteja portando recibo de pagamento total ou parcial, de qualquer outro documento de transporte emitido por uma outra companhia aérea transportadora ou seu agente autorizado. O bilhete é e sempre será de propriedade da companhia aérea emissora.

1.2 Requisitos para bilhetes

Você não terá o direito de ser transportado em um voo a não ser que apresente um bilhete válido e devidamente emitido de acordo com nossos regulamentos e contendo o cupom para o voo em questão e todos os outros cupons de voo não utilizados, e também o Recibo do Passageiro. Além disso, você não terá direito de ser transportado caso o bilhete apresentado esteja danificado ou tenha sido alterado, exceto em casos em que sejamos os agentes de tal dano ou que tenha sido causado por nosso agente autorizado. Em caso de bilhete eletrônico, você não terá o direito de ser transportado em um voo a não ser que possa comprovar sua identificação e que um bilhete eletrônico válido tenha sido devidamente emitido em seu nome.

1.3 Perda do bilhete e outras avenças

No caso de perda ou destruição do bilhete ou de parte dele, ou não-apresentação de um bilhete que contenha o Recibo do Passageiro e todos os cupons de voo não-utilizados, substituiremos o documento ou parte dele mediante solicitação, desde que exista prova prontamente averiguável do dano ou perda na hora em que o bilhete válido para o voo em questão foi devidamente reemitido e que você assine um acordo de compromisso de reembolso à Qatar Airways pelos custos e pelas perdas, que são necessária e razoavelmente incorridos à nós ou a outra companhia aérea transportadora pelo uso indevido do bilhete. Não solicitaremos reembolso a você por quaisquer destas perdas caso elas tenham sido resultado de negligência nossa. A companhia aérea transportadora emissora poderá cobrar uma taxa de administração pelos serviços (que no nosso caso não deverá ser menor que US\$50,00 ou seu equivalente em moeda local).

1.4 1. Bilhete não transferível

Um bilhete não é transferível, exceto se exigido pelas leis locais em vigor, em especial na Comunidade Europeia, no que tangem pacotes de férias. Caso um bilhete seja apresentado por outra pessoa que não o titular a ser transportado ou que tenha direito a reembolso vinculado neste mesmo âmbito, eximimo-nos da responsabilidade perante o titular se, de boa-fé, viabilizarmos seu transporte ou realizarmos o reembolso à pessoa que apresentar tal bilhete.

1.5 Bilhetes vendidos sob tarifas com desconto

Alguns bilhetes são vendidos com tarifas promocionais que podem ser reembolsáveis, em parte ou em sua totalidade. Você deve escolher a tarifa mais adequada às suas necessidades. Você também talvez queira certificar-se de que tem um seguro apropriado para cobertura em circunstâncias em que tiver que cancelar seu bilhete. Muitas tarifas especiais são válidas apenas nas datas e para os voos mostrados no bilhete e que não podem ser modificados em hipótese alguma, e poderão ser trocados somente mediante pagamento de uma taxa adicional.

2. Validade

2.1 Período de validade

O período de validade para bilhetes emitidos com tarifas normais para somente ida, ida e volta ou viagens circulares devem ser de um ano a partir da data do início da viagem ou, caso o primeiro cupom de voo esteja com data aberta, e/ou não utilizado a partir da data de emissão do bilhete em questão.

Onde uma ou mais partes de um bilhete envolver tarifa especial ou de grupo/excursão, tendo um período de validade inferior ao indicado acima, este período de validade menor deve ser aplicado somente no tocante a grupo/excursão ou ao transporte em tarifa especial.

2.2 Extensão da validade

Caso você esteja impossibilitado de voar no período de validade do bilhete por termos:

1. Cancelado o voo para qual você tinha uma reserva; ou
2. Omitido uma parada prevista, sendo esta o seu local de embarque, local de destino ou escala (stopover), ou
3. Falhado em operar um voo planejado conforme nossa grade de horário; ou
4. Causado a perda de uma conexão, ou
5. Substituído por uma classe de serviço diferente; ou
6. Sido impossibilitados de lhe oferecer o assento previamente confirmado.

A validade de seu bilhete será estendida até o nosso primeiro voo com espaço disponível na classe de serviço correspondente à tarifa paga.

2.3 Impossibilidade de Providenciar Espaço

Quando um passageiro portador de um bilhete ficar impossibilitado de viajar durante o período de validade de seu bilhete em virtude de, no momento em que o passageiro solicitou a reserva, estarmos impossibilitados de oferecer um lugar no voo, a validade do bilhete do passageiro será estendida de acordo com nosso regulamento.

2.4 Enfermidade de Passageiro

Quando um passageiro, após ter iniciado sua jornada, for impossibilitado de viajar dentro do período de validade de seu bilhete por motivos de saúde, poderemos estender (desde que esta extensão não conflite com nossos regulamentos aplicáveis à tarifa paga pelo passageiro) o período de validade do bilhete desse passageiro até a data na qual o passageiro esteja apto para viajar, mediante autorização médica, ou até nosso próximo voo imediatamente posterior a essa data, a partir de onde a viagem for reiniciada, havendo espaço disponível na classe de serviço em que a tarifa tenha sido paga. Quando os cupons de voos restantes do bilhete

envolverem uma ou mais escalas, a validade deste bilhete, sujeita aos nossos regulamentos, poderá ser estendida para não mais do que três meses a partir da data mostrada nestes documentos. Nessas circunstâncias, poderemos estender, da mesma maneira, o período de validade dos bilhetes de outros parentes diretos do passageiro que estiverem acompanhando um passageiro incapacitado.

2.5 2. Óbito de Passageiro

No caso de óbito de passageiro em rota, os bilhetes das pessoas que estiverem acompanhando o passageiro poderão ser alterados, com a isenção de estadia mínima ou extensão de sua validade. No caso de óbito de um parente direto de um passageiro que já tenha começado uma viagem, o bilhete do passageiro e o de seus parentes que estiverem com o passageiro acompanhante poderão ser alterados da mesma forma. Qualquer alteração será feita mediante apresentação da certidão de óbito válida e qualquer extensão de validade será por um período não superior a 45 dias da data do óbito.

3. Sequência de cupons de voo

- 3.1 Honraremos os cupons de voo, ou no caso de bilhete eletrônico, um cupom eletrônico, somente na sequência a partir do local da partida via qualquer local de escala acordado até o destino final conforme mostrado no bilhete. O valor que você pagou é baseado em nosso tarifário e aplica-se ao transporte conforme mostrado no bilhete, e é parte integrante de nosso contrato com você.
- 3.2 O bilhete pode não ter validade e pode ser que deixemos de honrar seu bilhete caso o primeiro cupom de voo ou, no caso de um bilhete eletrônico, um cupom eletrônico para viagem internacional, não tenha sido utilizado e você tenha iniciado sua viagem em um ponto de escala ou de conexão. O bilhete perderá sua validade e não será honrado por nós se os cupons de voo não forem utilizados na sequência estabelecida no bilhete.
- 3.3 Caso deseje alterar algo relacionado à sua viagem conosco, entre em contato com antecedência. A tarifa para seu novo bilhete será calculada e você terá a opção de aceitar o novo preço ou manter o seu bilhete original conforme emitido. Caso precise alterar qualquer aspecto de seu bilhete por motivo de força maior, você deverá entrar em contato conosco assim que possível e faremos o possível para transportá-lo até seu próximo destino ou destino final, sem recalculando a tarifa.
- 3.4 Caso você modifique seus voos sem nosso consentimento ou não voe seu itinerário completo de reserva, avaliaremos o preço correto para seu novo trajeto. Você terá que pagar a diferença entre o preço da compra inicial e o total do valor da nova tarifa aplicada, junto com qualquer custo de administração que incida pela revisão de seu bilhete. Você receberá um reembolso da diferença caso o novo preço seja inferior, caso contrário, os cupons não utilizados não terão mais valor.

- 3.5 Observe que enquanto alguns tipos de modificações não resultam em mudança na tarifa, outras, como trocar o local de início da viagem (por exemplo, caso você não voe o primeiro segmento) ou inverter a ordem de sua viagem podem resultar em aumento de preço. Muitas tarifas são válidas apenas para as datas e voos exibidos no bilhete e não poderão ser alterados em hipótese alguma, ou somente mediante pagamento de uma taxa adicional.
- 3.6 Cada cupom de voo, ou no caso de um bilhete eletrônico, um cupom eletrônico, será aceito para o transporte na classe de serviço especificada neste, na data e voo para os quais foram reservados. Quando cupons de voo ou no caso de bilhete eletrônico, um cupons eletrônicos, são emitidos sem que uma reserva atrelada a ele(s), o espaço será reservado mediante solicitação e conforme condições da tarifa em questão, além da disponibilidade no voo desejado.
- 3.7 Caso você não compareça para embarque em algum voo sem avisar-nos antecipadamente, poderemos cancelar seu retorno ou as reserva dos voos seguintes. No entanto, caso nos avise com antecedência, não cancelaremos suas reservas dos voos subsequentes.
- 3.8 Exceção para bilhetes comprados na Itália: em caso de não utilização, por qualquer motivo, do bilhete de partida (ou de um trecho do voo de partida, ou de um trecho do voo de retorno), o pedido de manutenção da validade do bilhete para o próximo trecho ou para voos subsequentes será prontamente aceito se previamente comunicado à Qatar Airways ao entrar em contato com o Centro de Contato pelo número de telefone +3902 3057-8845 (serviço de atendimento em língua italiana disponível das 08h às 17h, de segunda a sexta-feira; atendimento em inglês disponível 24 horas todos os dias da semana) ou pelo e-mail: noshownotification@eu.qatarairways.com que será seguido de um aviso de confirmação, dentro do tempo conforme especificado aqui abaixo:
- a) Dentro de 24 horas após a hora de partida prevista do voo no qual ocorreu o não comparecimento (no-show);
 - b) Caso a hora de partida do voo subsequente ocorra dentro das 24 horas após o horário do voo para o qual houve o não-comparecimento (no-show), a comunicação com a Central de Reservas deve ser recebida pelo menos 2 horas antes da partida de tal voo subsequente.

A Central de Reservas emitirá um novo bilhete eletrônico para o itinerário modificado, para o qual será necessário check-in no site (se disponível) ou no aeroporto. Se o passageiro não fizer tal comunicação, ou fizer após os prazos estabelecidos, a Qatar Airways, no caso de haver disponibilidade de assentos nos segmentos subsequentes/seguintes, terá o direito de solicitar o

pagamento de um valor igual à diferença entre o preço pago pelo bilhete comprado anteriormente e o preço correspondente à tarifa mais alta disponível na mesma classe/cabine de viagem, aplicável ao itinerário modificado no momento da reemissão do bilhete aéreo, salvo caso em que as regras tarifárias incidam no bilhete original sejam mais favoráveis para o passageiro.

4. Nome e Endereço da Companhia Aérea Transportadora

Nosso nome pode vir abreviado no bilhete. Nosso endereço deve ser considerado o do aeroporto de partida mostrado no lado oposto à primeira abreviação de nosso nome onde se lê “CARRIER” (Transportador) no bilhete, ou no caso de um bilhete eletrônico, conforme indicado para nosso primeiro segmento de voo no recibo do itinerário. Isso não deve ser visto como o local onde estamos instalados ou o local principal de negócios para fins de aplicabilidade da Convenção.

ARTIGO 4 - STOPOVERS E PONTOS DE ESCALA PROGRAMADA

1. Paradas programadas permitidas

As paradas programadas (stopover) serão permitidas somente se previamente organizadas conosco e especificadas em seu bilhete.

2. Pontos de Parada Programada

As paradas programadas podem ser permitidas em pontos de escala programada, sujeitos às exigências governamentais e aos nossos regulamentos.

ARTIGO 5 - TARIFAS E COBRANÇAS

1. Geral

As tarifas se aplicam apenas para transporte do aeroporto do ponto de origem ao aeroporto do ponto de destino. As tarifas não incluem serviços de transporte terrestre entre aeroportos, e entre aeroportos e terminais na cidade, salvo casos em que sejam oferecidos por nós sem custo adicional.

2. Tarifas aplicáveis

Tarifas aplicáveis são todas aquelas publicadas por ou em nosso nome ou não publicada, mas elaborada de acordo com nossos regulamentos. Sujeita às exigências governamentais e aos nossos regulamentos, as tarifas aplicáveis são as tarifas para voo(s) com efeito a partir da data de início do transporte coberto pelo primeiro cupom de voo do bilhete. Quando o montante que

foi pago não corresponde à tarifa aplicável, a diferença deve ser paga pelo passageiro, ou, conforme o caso, reembolsada por nós de acordo com nossos regulamentos.

3. Rotas

Salvo disposição em contrário em nossos regulamentos, as tarifas aplicam-se somente aos percursos publicados atrelados a elas. Caso haja mais de uma rota na mesma tarifa, você poderá escolhê-la antes da emissão do bilhete. Caso nenhuma rota esteja especificada, ela será definida por nós.

4. Moeda

Tarifas, impostos, taxas e encargos são pagos em qualquer moeda que possa ser aceita por nós. Quando o pagamento é feito em moeda que não a moeda local de publicação da tarifa, o pagamento será feito com a taxa de câmbio estabelecida, conforme nossos regulamentos.

5. Impostos, Taxas e Encargos

As tarifas, impostos, taxas e encargos aplicáveis fixados pelo governo ou por autoridades competentes, ou pelo operador de um aeroporto deverão ser pagas por você. No momento da compra de seu bilhete, você será informado sobre taxas, impostos e encargos não incluídos na tarifa, sendo que normalmente a maioria será mostrada separadamente no bilhete. As taxas, impostos e encargos que incidem sobre viagens aéreas são constantemente modificados e podem ser impostos após a data de emissão do bilhete. Caso haja um acréscimo no valor da taxa, imposto ou encargo exibido no bilhete, será necessário que você faça o pagamento. Da mesma forma, se uma nova taxa, imposto ou encargo for fixado mesmo após a emissão do bilhete, você deverá arcar com o pagamento. Caso alguma taxa, imposto ou encargo que você tenha pago a nós no momento de emissão do bilhete tenha sido abolida ou reduzida de tal forma que não se aplique mais ao seu caso, ou um valor a menor seja devido, você terá o direito de solicitar o reembolso.

ARTIGO 6 - RESERVAS

1. Requisitos de Reservas

- 1.1 Nós ou nosso agente autorizado fará/faremos sua(s) reserva(s). Mediante solicitação, iremos fornecer-lhe a confirmação de sua(s) reserva(s) por escrito.
- 1.2 Conforme previsto em nossos regulamentos, certas tarifas podem ter co

2. Hora-limite para emissão de bilhetes

Caso não tenha pago por seu bilhete (ou tenha feito acertos de créditos conosco) antes do prazo estipulado para a emissão do bilhete, podemos cancelar sua reserva.

3. Dados Pessoais e Transferência de Registro de Nome de Passageiro (“PNR”) e Informações Avançadas de Passageiros (“API”)

- 3.1 Dentro do âmbito definido neste Contrato de Transporte, os passageiros são obrigados a fornecer seus dados pessoais (incluindo PNR e API) (coletivamente referido como "Dados Pessoais") à Companhia Aérea transportadora, aos seus agentes autorizados, a outras transportadoras e/ou prestadores de serviços por nós designados em conexão aos serviços que nós lhe oferecemos, tais como os que servem o propósito de fazer uma reserva, reservar um voo, emitir um bilhete, atender às Condições de Contrato, obter outras compensações no caso de procedimentos de reclamações, obter serviços auxiliares ou complementares, obter benefícios do nosso programa de passageiro frequente e cumprir com as exigências de imigração e entrada no país, disponibilizando tais dados às agências governamentais relacionadas à sua viagem conforme previsto neste Contrato de Transporte. Esses dados pessoais são coletados e processados conforme a lei de proteção de dados e conforme detalhado em nossa Aviso de Privacidade. Reservamo-nos o direito de utilizar os dados pessoais de passageiros sob as condições e para os propósitos definidos neste artigo e em nosso Aviso de Privacidade. A versão mais atualizada de nossa Política de Privacidade está disponível no link www.qatarairways.com.com.qa.
- 3.2 O processamento dos dados pessoais de passageiros se faz necessário para o cumprimento do Contrato de Transporte, inclusive para cumprir o propósito de (i) reservar e comprar um bilhete, incluindo serviços complementares, (ii) fornecer serviços específicos associados ao serviço de transporte e (iii) pesquisa, fidelização, orientação e informações comerciais. Seus dados pessoais podem também ser utilizados com o propósito de facilitar e complementar formalidades administrativas relacionadas à imigração e entrada no país, evitar o não-pagamento e o combate a fraudes, bem como garantir a proteção e a segurança de voos e a realização de análises estatísticas.
- 3.3 Conforme descrito no Art. 8 deste Contrato de Transporte, o não-fornecimento de dados pessoais ou a inexistência de determinados dados pessoais podem resultar na decisão de negar o embarque ou a entrada em um país, sem que a companhia aérea transportadora seja responsabilizada.
- 3.4 O fornecimento de determinados serviços auxiliares específicos por fornecedores terceirizados, tais como acesso a salas vip/lounge ou seguro-viagem podem fazer com que a companhia aérea transportadora faça registro de dados pessoais. Neste caso, seus dados pessoais serão utilizados somente para o fornecimento dos serviços auxiliares específicos solicitados por você.

- 3.5 Você fornece seus dados pessoais e eles são coletados pelas companhias aéreas para viabilizar reservas e realizar o processo de check-in. Os dados de PNR e de API são requisitos de viagem de cada passageiro que ficam armazenados nos sistema de controle de saída e de reserva da companhia aérea transportadora. Podem conter uma ampla quantidade de informações, tais como data da viagem, itinerário, dados do bilhete, informações de contato, agente de viagem, forma de pagamento, número do assento e informações de bagagem. Todas as companhias aéreas, incluindo a transportadora devem, por lei e por regulamentações aplicáveis na maioria dos países de destino, a conceder às agências de controle de fronteiras ou às autoridades públicas nacionais ou estrangeiras o acesso ou compartilharem dados PNR e API sobre passageiros que voam para seu país de modo a cumprir as exigências do Contrato de transporte. da mesma forma, quaisquer dados pessoais seus que armazenemos, incluindo seus planos de viagem, podem ser disponibilizados às autoridades alfandegárias e de imigração de qualquer país que componha seu itinerário. Quando você fizer transferência de uma companhia aérea para outra, podemos compartilhar seus dados pessoais com companhias aéreas terceiras para que elas possam organizar a sua viagem.
- 3.6 Os dados do PNR devem ser utilizados por autoridades governamentais somente com propósito de aperfeiçoar a segurança da aviação, aprimorar a segurança nacional e de fronteiras, prevenir e combater ações terroristas, crimes organizados e transnacionais. Os dados do PNR podem conter informações sobre o passageiro fornecidas durante o processo de reserva ou armazenados pelas companhias aéreas ou agentes de viagem, incluindo dados de cartões de crédito e outras informações financeiras pessoais similares. Os dados de PNR devem ser retidos pelas autoridades governamentais por tempo não mais que necessário para os propósitos definidos e relacionados à sua coleta e com objetivos de auditoria e reparação, conforme as leis locais. Mais informações sobre tais tratativas, inclusive de medidas para salvaguardar seus dados pessoais, podem ser obtidas com as autoridades nacionais em questão, com a companhia aérea transportadora ou com seu agente de viagem.
- 3.7 A não ser que você se oponha no momento em que seus dados pessoais são coletados, a companhia aérea transportadora reserva a si o direito de utilizar os dados pessoais do passageiro ou passá-los adiante a seus parceiros para que possa enviar ao passageiro e-mails apropriados com informações gerais, e-mails de serviços e qualquer informação de modificação do horário do voo.
- 3.8 Ao dar-nos seu consentimento, seus dados pessoais serão utilizados apenas para nos comunicarmos com você sobre material promocional da companhia aérea transportadora e de seus parceiros. Você pode revogar seu consentimento a qualquer momento conforme descrito em nossa Aviso de Privacidade.

3.9 Você pode exercer o seu direito de negar a coleta e utilização de seus dados pessoais, no entanto, isso poderá resultar no cancelamento de sua viagem, na impossibilidade de acesso a alguns serviços auxiliares solicitados ou no cancelamento de seu Privilege Club da Qatar Airways.

3.10 Caso queira acessar, retificar, excluir seus dados pessoais ou informar de sua objeção ao seu uso, por favor acesse Contact Us (Contactar-nos) em nosso website, www.qatarairways.com.qa.

3.11 Para servir os propósitos acima descritos, você nos autoriza a manter e utilizar esses dados pessoais e transmiti-los aos nossos escritórios, agentes autorizados, agências governamentais, outras transportadoras ou prestadores desses serviços.

4. Assentos

Iremos nos esforçar ao máximo para honrar os pedidos específicos de assentos. No entanto, não podemos garantir a oferta de um assento em particular na aeronave. Reservamo-nos o direito de atribuir ou reatribuir assentos a qualquer momento, mesmo após o embarque da aeronave, por motivos operacionais ou de segurança, e você concorda em aceitar qualquer assento a que possa ser designado no voo na classe de serviço para a qual o bilhete foi emitido.

5. Taxa de no-show quando o assento não for ocupado

De acordo com nossos Regulamentos, você deverá pagar uma taxa de não comparecimento caso não utilize o espaço para o qual a reserva foi feita.

6. Reconfirmação de reservas

A Qatar Airways não exige reconfirmações de reservas.

7. Cancelamento de Reservas de continuação feitas por nós

Caso você não utilize uma reserva e não consiga nos avisar, cancelaremos ou solicitaremos o cancelamento de qualquer reserva subsequente ou de retorno.

8. Utilização de assentos sem ocupação

Reservamo-nos o direito de utilizar, a nosso total critério, qualquer assento vazio para o qual a reserva tenha sido feita, mas que você não utilizou. Ao utilizarmos esse assento livre, eximimo-

nos da obrigação de reembolsar a tarifa paga em conexão com essa reserva, exceto no caso previsto no Art. 11.

ARTIGO 7 - CHECK-IN

1. Você deverá chegar ao local de check-in e no portão de embarque com antecedência suficiente à saída do voo para que as formalidades governamentais e os procedimentos de saída ou qualquer outro evento, no mais tardar, no horário indicado por nós. Caso você não chegue a tempo em nosso local de check-in ou no portão de embarque ou chegue sem a documentação apropriada e despreparado(a) para viajar, poderemos cancelar seu espaço reservado e não atrasaremos o voo. Não nos responsabilizamos por perda ou custos devido ao seu não-cumprimento com o previsto neste artigo.
2. Para bilhetes comprados pelo website da Qatar Airways ou pela Central de Reservas, poderemos solicitar que você apresente o cartão de crédito utilizado para a compra do bilhete no momento do check-in no aeroporto.
3. Passageiros sob custódia das autoridades policiais
 - 3.1. O transporte de passageiros ou de menores sob custódia da autoridade policial em um voo doméstico será feito sob cumprimento de todos os requisitos do Programa Nacional de Aviação Civil - PNAVSEC (Decreto 7168, de 5 de maio de 2010). A apresentação e identificação para embarque deverão ocorrer pelo menos 2 (duas) horas antes do horário de saída do voo.
 - 3.2. O transporte aéreo dos passageiros sob custódia será coordenado pelo órgão responsável pelo acompanhamento junto ao operador do aeroporto, o operador aéreo e o representante da Polícia Federal, a fim de estabelecer, de acordo com as necessidades da equipe de escolta, as medidas especiais e procedimentos de segurança para embarque e desembarque, bem como conduta a bordo da aeronave. (A) Tal coordenação é iniciada pelo órgão responsável pela escolta e deve ser iniciada pelo menos quarenta e oito (48) horas antes do horário programado de saída da aeronave.
 - 3.3. A equipe de escolta, no ato check-in, será atendida com prioridade, exceto em casos de passageiros com necessidades especiais, conforme regulamentações específicas da ANAC.
 - 3.4. Não mais que dois (2) passageiros sob custódia, com suas respectivas equipes de escolta, podem ser transportados no mesmo voo. O embarque do passageiro sob custódia pode ser negado pela companhia aérea caso a equipe de escolta não seja composta de pelo menos dois (2) profissionais por passageiro sob custódia.
 - 3.5. A companhia aérea e o comandante da aeronave podem negar o embarque de passageiros sob custódia se considerarem que isso representa uma ameaça potencial à segurança operacional, à segurança contra atos de interferência ilegal ou à segurança de outros passageiros.
 - 3.6. Sujeito a quaisquer proibições pelas leis aplicáveis, a equipe de escolta deve ter equipamento para conter o passageiro em custódia.

- 3.7. O serviço a bordo que será prestado ao passageiro sob custódia e à equipe de acompanhantes não incluirá bebidas alcoólicas, utensílios metálicos ou instrumentos afiados ou cortantes.
- 3.8. A escolta deve garantir ao passageiro em custódia:
- (A) não aceita itens inadmissíveis como bagagem, os quais estão listados no Art. 9 deste documento e que incluem materiais proibidos ou perigosos;
 - (B) aguarda pelo voo em um local seguro e discreto;
 - (C) embarca antes e desembarca depois dos demais passageiros;
 - (D) ocupa assentos do fundo da cabine de passageiros, longe das saídas de emergência, em fileiras com duas ou mais poltronas e, no mínimo, com equipe de escolta profissional sentada entre o passageiro sob custódia e o corredor;
 - (E) não seja algemado a partes fixas da aeronave, exceto em situações em que o passageiro apresente comportamento que o caracterize como passageiro indisciplinado; e
 - (F) esteja sempre acompanhado e sob vigilância, até mesmo quando for usar o banheiro.
- 3.9. O transporte de passageiros sob custódia da autoridade policial em um voo internacional será precedido pela comunicação com a Polícia Federal, INTERPOL (Organização Internacional de Polícia Criminal), com a administração do aeroporto local, com o consulado do país de destino do passageiro e com a companhia aérea que realizará o transporte e a conexão/trânsito, se houver. A companhia aérea seguirá os mesmos procedimentos aplicados a passageiros sob custódia policial.

ARTIGO 8 - RECUSA OU LIMITAÇÕES DE TRANSPORTE

1. Direito de recusar transporte

Podemos recusarmos realizar seu transporte ou o de sua bagagem por motivos de segurança ou se, no exercício de nossos critérios de razoabilidade, determinarmos que:

- 1.1 Essa ação é necessária para poder cumprir com qualquer lei, regulamentos ou ordens vigentes de qualquer estado ou país para, de, em, ou sobre onde será voado; ou
- 1.2 Sua conduta, idade, estado mental ou físico, incluindo seu estado em virtude de consumo de álcool ou drogas seja tal que:

- (A) Exija assistência especial de nossa parte; ou
 - (B) Cause desconforto ou que te coloque em situação passível de censura por parte de outros passageiros; ou
 - (C) Envolver qualquer perigo ou risco para você ou para outras pessoas ou à propriedade; ou
- 1.3 Tal ação seja necessária por você não ter observado as instruções; ou
 - 1.4 Você se recusar a submeter-se à inspeção de segurança; ou
 - 1.5 A tarifa aplicável ou quaisquer encargos ou taxas devidas não tenham sido pagas, ou negociação de crédito acordada entre nós e você (ou pela pessoa responsável pelo pagamento do bilhete) não tenha sido cumprida; ou
 - 1.6 Você possa não estar adequadamente munido de seus documentos;
 - 1.7 Você tente entrar em um país no qual está em trânsito; ou
 - 1.8 Você destrua ou jogue fora sua documentação durante o voo; ou
 - 1.9 Você não entregue sua documentação de viagem para a tripulação de cabine mediante solicitação quando solicitada; ou
 - 1.10 O bilhete apresentado por você:
 - (A) Tenha sido obtido de modo fraudulento ou comprado de uma instituição que não seja a companhia aérea transportadora emissora ou seu agente autorizado; ou
 - (B) Tenha sido declarado como perdido ou roubado; ou
 - (C) Seja um bilhete falsificado; ou
 - (D) Qualquer cupom de voo tenha sido alterado por terceiros ou por outro transportador ou nossos respectivos agentes autorizados ou tenha sido danificado, e reservamo-nos o direito de reter este bilhete; ou
 - 1.11 Como utilizador do bilhete, você não possa comprovar que você é o titular cujo nome no campo "NOME DO PASSAGEIRO" consta no bilhete e reservamo-nos o direito de reter o documento.

2. Assistência especial

A aceitação de menor desacompanhado, pessoas incapacitadas, grávidas ou pessoas enfermas para transporte está sujeito a programação antecipada junto à companhia aérea. Passageiros com necessidades especiais que nos informem sobre quaisquer necessidades que possam ter no ato da emissão do bilhete e tenham sido aceitos por nós não deverão ter o transporte recusado baseado em sua deficiência ou em necessidades especiais.

3. Recusa ao transporte ou remoção de um passageiro

A nosso inteiro critério, podemos recusar tê-lo a bordo ou removê-lo em rota devido à sua conduta, comportamento ou condição física ou mental. Neste caso, podemos cancelar o restante de seu bilhete não utilizado, e você não terá o direito de continuar o transporte ou ao reembolso, tanto com relação ao segmento, onde houver a recusa ao seu transporte ou a sua retirada para desembarque, quanto em relação a qualquer segmento posterior coberto pelo seu bilhete. Eximimo-nos da responsabilidade por qualquer perda ou dano consequentes alegado como resultante dessa recusa de transporte ou retirada em rota. Reservamo-nos o direito de reivindicar de você todos os custos relacionados à sua remoção, conforme versa o Art.12-2.

4. Decisão do passageiro pelo autodesembarque – Recusa de transporte

Se após o check-in você e/ou quaisquer passageiros acompanhantes decidam não mais viajar utilizando os serviços da Qatar Airways sem um motivo válido e nos informem com menos de três horas de antecedência da saída do voo, o abaixo será aplicado:

a) Se houver um atraso de voo como resultado de sua decisão, reservamo-nos o direito de reaver de você todos e quaisquer custos diretos incorridos como resultado das operações interrompidas, que incluem a remoção de sua bagagem, atraso de voo, interrupções e perdas de conexões de outros passageiros. Além disso, cancelaremos o restante das viagens restantes de seu bilhete, sem reembolso.

b) Caso informe-nos entre 3 ou 2 horas antes da saída do voo para que o(a) retiremos do(s) voo(s) para o(s) qual(is) tem reserva e isso não resultar em nenhum atraso de voo, interrupção ou inconveniência a outros passageiros, permitimos alterações em seu bilhete com base em regras aplicáveis de tarifas. No entanto, uma cobrança, seja uma relacionada a uma taxa de no-show da tarifa correspondente ou USD150, a mais alta, no caso, será realizada.

Contudo, a política não se aplica a exceções como condições médicas de um passageiro ou óbito de um familiar do passageiro. Para tais exceções, os passageiros terão que disponibilizar prova sob a forma de documentos de suporte.

5. Transporte e colo

Para informações sobre as normas que se aplicam aos colos, veja nossa página da web ou em nossos regulamentos da transportadora.

Para itinerários de/para o Canadá, o Colo deve ser acompanhado de um passageiro com 16 anos ou mais. Os Colos podem viajar abraçados no colo de um passageiro ou podem ser colocados em um assento ao lado do passageiro acompanhando e apenas 1 (um) Colo acompanhado por um passageiro será aceito.

ARTIGO 9 - BAGAGEM

1. Itens não aceitos como Bagagem

1.1 Você não poderá incluir na sua bagagem:

- (1) Itens que não constituam bagagem conforme definido no Art. 1; ou
- (2) Itens que possivelmente coloquem em risco a aeronave, pessoas ou pertences a bordo da aeronave como aqueles especificados pela "Organização Internacional de Aviação Civil (ICAO) em suas "Instruções Técnicas para o Transporte Aéreo Seguro de Produtos" e pela "Regulamentação da Associação Internacional de Transportes Aéreos (IATA) para Produtos Perigosos", e ou em nossos Regulamentos (mais informações disponíveis mediante solicitação); ou
- (3) Itens proibidos para transporte de acordo com as leis, regulamentos ou ordens de qualquer país a ser voado de, para, ou sobre; ou
- (4) Itens que, em nossa opinião, sejam inadequados para o transporte por motivos de peso, tamanho, ou de características, como frágil ou itens perecíveis; ou
- (5) Animais vivos, exceto conforme descrito no subitem 10 deste Artigo.

1.2 Armas de fogo e munição que não sirvam o propósito de caça ou esporte são proibidos de serem transportados como bagagem. Armas de fogo e munição com propósito de caça ou esporte podem ser aceitos como bagagem despachada de acordo com nossos regulamentos. As armas de fogo devem estar descarregadas e com as travas de segurança acionadas, e devidamente embaladas. O transporte de munição está sujeito aos Regulamentos de Produtos Perigosos da ICAO e da IATA, referidos no item 1.1 acima.

1.3 Você não deve incluir na sua bagagem despachada itens frágeis ou perecíveis, dinheiro, joias, metais preciosos, computadores, equipamentos eletrônicos pessoais, papéis negociáveis, títulos ou outros itens de valor, documentos de negócios, passaportes e outros documentos de identificação ou amostras.

- 1.4 Armas antigas, espadas, facas e produtos similares podem ser aceitos como bagagem despachada de acordo com nossos regulamentos, mas não serão permitidas na cabine.
- 1.5 Caso alguma das armas mencionadas nos itens 1.1, 1.2 ou 1.3 deste artigo sejam transportadas, sendo proibido ou não o seu transporte como bagagem, este estará, então, sujeito a cobranças, aos limites de responsabilidade e de outros itens deste Contrato aqui aplicáveis ao transporte de bagagem.
- 1.6 Não transportamos partes ou o todo de animais abatidos como formas de troféus de caça englobando todas as espécies identificadas pela Convenção Internacional do Comércio de Espécies em Extinção (CITES) da Flora e Fauna Selvagens. A CITES é um acordo internacional entre governos que visa assegurar que o comércio internacional de espécies de animais e plantas selvagens não ameace a sobrevivência das espécies.
- 1.7 Você deve recusar o transporte de pacotes ou de objetos recebidos de pessoas desconhecidas, incluindo bagagens a serem despachadas ou bagagens de mão.

2. Direito de recusar transporte

- 2.1 Podemos recusar o transporte dos produtos descritos no item 1 deste Artigo como bagagem, pois são proibidos de serem transportados como bagagem e podemos recusar o transporte de tais artigos caso sejam descobertos.
- 2.2 Podemos nos negar a levar como bagagem qualquer item por conta de tamanho, formato, peso ou natureza.
- 2.3 Salvo caso em que o transporte tenha sido previamente acertado conosco, podemos despachar como bagagem em um próximo voo, o que significa excesso sobre o limite aplicável de peso gratuito.
- 2.4 Podemos recusar despachar uma bagagem caso não esteja propriamente acondicionada em malas ou outros recipientes adequados para certificarmos que o transporte seja seguro e seu manuseio ocorra normalmente.

3. Direito à revista

- 3.1 Por motivos de segurança, solicitaremos que você seja revistado e passe pela inspeção, e que sua bagagem seja revistada, passe por triagem ou pelo raio-X. Sempre tentaremos revistar, inspecionar ou visualizar sua bagagem pelo raio-x na sua presença. No entanto, caso não esteja presente, faremos a revista em sua bagagem na sua ausência. Caso você não nos autorize a realizar as devidas revistas de segurança, raio-X e verificações necessárias, recusaremos seu transporte e o de sua

bagagem. Nesse caso, não teremos nenhuma relação de responsabilidade com você, exceto a relacionada com o reembolso do valor do bilhete, conforme Art. 11.

- 3.2 Este direito de revista a que se refere o item 3.1 não representa uma obrigação nossa, sendo ela realizada ou não, mas constitui nosso acordo tanto expresso quanto implícito para o transporte de produto dentro de sua bagagem, o que poderia ser, por outro lado, recusado para transporte sob os itens 1 e 2 deste artigo.

4. Bagagem despachada

- 4.1 A partir do momento em que sua bagagem é entregue a nós para despacho, tomaremos sua custódia e então emitiremos um comprovante/canhoto de identificação de bagagem para cada volume despachado.
- 4.2 Caso a bagagem não tenha nome, iniciais ou outra identificação pessoal, você deverá afixar uma identificação à bagagem antes dela ser aceita.
- 4.3 Na ausência de sua declaração em contrário no momento do despacho da bagagem, a responsabilidade de toda a bagagem e de seu conteúdo será considerada somente sua.
- 4.4 A bagagem despachada será transportada na mesma aeronave que você, a não ser que consideremos tal transporte impraticável, neste caso, transportaremos a bagagem despachada em nosso próximo voo havendo espaço disponível.

5. Franquia de bagagem

Você poderá transportar bagagem gratuitamente conforme especificado e sob condições e limitações previstas em nossos regulamentos.

6. Excesso de Bagagem

Reservamo-nos o direito de negar o transporte de bagagem que exceda a franquia de bagagem gratuita. A bagagem em excesso além do limite da franquia gratuita será transportada a nosso critério e sujeita à limitação de espaço e peso. Uma taxa será cobrada pelo transporte de bagagem excedente ao limite da franquia de bagagem permitida, na forma prevista em nossos regulamentos.

7. Declaração de excesso de valor e taxas

- 7.1 Se em algumas localidades, de acordo com nossos regulamentos, oferecermos um local para a avaliação do excesso, você pode declarar um valor para bagagem despachada acima dos limites de responsabilidade aplicáveis. Caso você faça tal declaração, você pagará as taxa aplicáveis.

- 7.2 Recusamo-nos a aceitar uma declaração de excesso de valor para bagagem despachada quando parte do transporte for realizado por uma outra companhia aérea que não ofereça a mesma possibilidade.

8. Bagagem não-despachada (Bagagem levada com você a bordo)

- 8.1 Fixamos dimensões e pesos para bagagem de mão. O item deve caber debaixo do assento à sua frente ou caber no compartimento de armazenagem na cabine. Itens por nós considerados como de peso ou tamanho excessivo não serão permitidos a bordo.
- 8.2 Objetos que, em nossa opinião, não sejam adequados ao transporte no compartimento de carga (como, entre outros, instrumentos musicais delicados) somente serão aceitos para transporte na cabine caso sejamos informados com antecedência e a permissão tenha sido garantida de nossa parte. Você talvez tenha que pagar uma taxa por este serviço.

9. Coleta e entrega de bagagem

- 9.1 Você é obrigado a coletar sua bagagem despachada assim que for disponibilizada para retirada em seu destino final ou parada programada.
- 9.2 Somente o portador do comprovante/canhoto de identificação de bagagem da bagagem despachada, entregue ao passageiro no momento em que a bagagem foi despachada, tem o direito de reclamar a entrega da bagagem. A impossibilidade de apresentação da etiqueta de identificação de bagagem não proíbe a entrega de nossa parte, desde que uma verificação da bagagem possa ser feita e que a bagagem possa ser identificada por outros meios.
- 9.3 Se uma pessoa reclamando a bagagem estiver impossibilitada de realizar sua verificação e identificar a bagagem por meio da via principal da etiqueta de identificação de bagagem presa a ela, entregaremos a bagagem a esta pessoa na condição de que ela estabeleça, de modo satisfatório, o direito dela ao item e, caso solicitado por nós, a pessoa deverá providenciar garantias adequadas de indenização por perdas, danos ou custos que nos possa ser incorridos como resultado dessa entrega.
- 9.4 O aceite da bagagem pelo responsável da verificação de bagagem sem reclamações no momento da entrega constitui prova prima facie de que a bagagem foi entregue em boas condições e de acordo com as condições estabelecidas em contrato. Caso o cliente note que a bagagem está danificada, então deverá fazer uma reclamação por escrito imediatamente, isto é, antes de sair do terminal de desembarque, e, ao menos, num prazo de sete dias da data do recebimento de seu item.

- 9.5 A titularidade de qualquer bagagem que não seja reclamada após um período de 90 dias sob nossa custódia, será considerada nossa. Podemos providenciar o descarte da bagagem e os recursos angariados com sua venda da forma que considerarmos mais apropriada.

10. Animais

- 10.1 Animais como cães, gatos, passarinhos e outros animais de estimação, quando devidamente acomodados e acompanhados de certificados de vacina e saúde válidos, permissão de entrada e outros documentos exigidos pelos países de destino ou trânsito serão, previamente aceitos por nós para transporte no porão da aeronave, sujeitos às nossas regulamentações. As únicas exceções são falcões e cães treinados que serão permitidos para acompanhamento de seus proprietários na cabine de passageiros da aeronave sujeito às condições específicas. Falcões, no entanto, só serão permitidos na cabine da Classe Econômica. Para informações sobre cães-guia, consulte o item 10.3 abaixo e o Art. 18 deste Contrato de Transporte.
- 10.2 Caso seja aceito como bagagem, o animal, junto com sua caixa de transporte e comida, não poderá ser considerado na franquia de bagagem do passageiro e sim considerado excesso de bagagem, para o qual você deverá pagar taxas previstas.
- 10.3 Um cão treinado acompanhando um passageiro deficiente poderá ser levado gratuitamente na cabine de passageiros, sujeito às condições descritas no Art. 18 deste Contrato de Transporte. Nenhum animal, a não ser um cão, pode ser aceito na cabine de passageiros como um guia ou como um animal treinado para apoio emocional ou psiquiátrico.
- 10.4 A concordância em levar animais está sujeita à condição de que você deve assumir total responsabilidade por tal animal. Não nos responsabilizamos por danos ou perdas, atrasos, doenças ou morte desse animal no caso de ser recusada a sua entrada ou passagem por um país, estado ou território.
- 10.5 Sem prejuízo ao item 10.4 acima, reservamo-nos o direito de limitar nossa responsabilidade, de acordo com a Convenção vigente ou este Contrato de Transporte, conforme o caso, por danos ou perda, atrasos, doença ou morte de qualquer animal transportado, pela referência ao peso do animal e ao limite das responsabilidades aplicadas à bagagem despachada, bagagem não-despachada ou carga, conforme o caso.
- 10.6 Não nos responsabilizamos por qualquer perda que possa ocorrer por você não portar os certificados de vacina e saúde, permissão de entrada, permissão de trânsito, permissão de saída e/ou outros documentos necessários para seu animal. Reservamo-nos o direito de reivindicar de você todas e quaisquer multas, custos,

cobranças, perdas ou passivos que pagamos ou sofremos por não possuir esses documentos.

11. Itens removidos de passageiros por equipe de segurança aeroportuária

Não nos responsabilizamos, e nem temos qualquer gerência no tocante aos itens confiscados de você ou de sua Bagagem pela equipe de segurança do aeroporto em sua atuação consonante com normas governamentais ou internacionais, ou se tais itens são posteriormente retidos ou destruídos ou não pela equipe de segurança do aeroporto, ou se entregues a nós pela equipe de segurança.

12. Objetos Pessoais

Não nos responsabilizaremos por danos, e ou perda, ou destruição de quaisquer de seus pertences pessoais se deixá-lo desacompanhado em qualquer uma de nossas aeronaves e ou em quaisquer instalações, dependências do aeroporto ou veículos de nossa utilização.

ARTIGO 10 - HORÁRIOS E CANCELAMENTOS DE VOOS

1. Horários

- 1.1 Prometemos envidar nosso máximo esforço para transportar você e sua bagagem com expedição razoável e cumprir com os horários fixados para a data da viagem, embora nenhuma hora específica seja fixa no tocante ao começo ou término do transporte, e as horas mostradas na tabela de horários ou em outros locais sejam aproximados e não garantidos e não façam parte deste Contrato de Transporte. Os horários estão sujeitos a mudanças sem aviso prévio, e eximimo-nos de qualquer responsabilidade por conexões.
- 1.2 Poderemos, sem aviso, substituir transportadores alternativos ou aeronaves.

2. Cancelamentos, alterações de horário, etc.

- 2.1 No caso de cancelarmos ou atrasarmos um voo, em que nos seja impossível dar um assento previamente confirmado, ou não pararmos em local de escala prevista ou no destino final do passageiro, ou causarmos a perda de seu voo de conexão para o qual tenha uma reserva, deveremos:
 - (i) Transportá-lo em outro de nossos serviços programados para passageiros no qual haja disponibilidade, ou
 - (ii) Reprogramar sua rota para o destino indicado no bilhete ou sua porção aplicável em nossos próprios serviços programados ou em serviços

programados de outro transportador, ou por meio de transporte terrestre. Caso a soma da tarifa, da taxa de excesso de bagagem ou de qualquer taxa de serviço aplicável na reprogramação da rota seja maior que o valor de reembolso do bilhete ou da parte aplicável deste, não cobraremos adicional de tarifa ou taxas relacionadas e faremos o reembolso da diferença caso a tarifa e o valor pela rota reprogramada sejam inferiores; ou

(iii) Faremos um reembolso de acordo com o previsto no Artigo 11, eximindo você de qualquer responsabilidade futura.

2.2 Verificando-se a ocorrência de quaisquer dos eventos tratados no Artigo 10 item 2.1, salvo de outra forma descrito pela Convenção aplicável, as opções descritas no Artigo 10 item 2.1(i) a (iii) são as únicas e exclusivas medidas disponíveis para você e eximimo-nos de qualquer responsabilidade futura.

3. Assentos para reservas confirmadas

Envidamos o máximo esforço para disponibilizar assentos para as reservas confirmadas, no entanto, nenhuma garantia absoluta é expressada pelas palavras como por exemplo "reserva", "confirmado", "status ok" e o tempo associado a elas.

4. Compensação por embarque negado Se não pudermos disponibilizar um espaço previamente confirmado, deveremos providenciar indenização para aqueles passageiros que tiverem o embarque negado de acordo com a aplicação da Convenção e ou leis aplicáveis ou nosso esquema de indenização por embarque negado conforme estabelecido em nosso Regulamento.

5. Responsabilidade do transportador por erros e omissões Salvo em casos de atos ou omissões com intenção de causar danos ou prejuízos e com conhecimento do dano que provavelmente resultaria dos mesmos, eximimo-nos de responsabilidades por erros e omissões relacionados a horários de voos e outras publicações de horários, ou por representações feitas por nossos funcionários, agentes ou representantes com relação às datas e horários de partida ou chegada, ou com relação à operação de qualquer voo.

ARTIGO 11 - REEMBOLSOS

1. Geral

No caso de ocorrer falha nossa em providenciar transporte de acordo com as Condições de Contrato, ou no caso de você solicitar uma modificação voluntária em seus planos, o reembolso pelo Bilhete não utilizado ou de parte dele será feito por nós de acordo com este Artigo e com nossos Regulamentos.

2. Pessoa a quem o reembolso será efetuado

- 2.1 Salvo as disposições deste item, temos o direito de fazer reembolsos à pessoa cujo nome consta no bilhete ou à pessoa que pagou pelo bilhete mediante prova satisfatória de tal pagamento.
- 2.2 Se um bilhete for pago por uma pessoa que não seja o passageiro cujo nome conste no campo “Nome do passageiro” e tenhamos indicado no bilhete que há uma restrição para reembolso, faremos o reembolso apenas à pessoa responsável pelo pagamento do bilhete ou a alguém a pedido dela.
- 2.3 Salvo em casos de bilhetes perdidos, o reembolso será feito somente mediante disponibilização do cupom do passageiro ou recibo do passageiro e a entrega de todos os cupons de voo não utilizados a nós.
- 2.4 Um reembolso feito a qualquer pessoa que apresente o recibo/cupom do passageiro e todos os cupons de voo não utilizados e se apresentando como a pessoa a quem o reembolso deverá ser pago de acordo com os itens 2.1 ou 2.2 deste artigo; deverá ser considerado para o devido reembolso e nos eximirá de qualquer responsabilidade e de futuras solicitações de reembolso.

3. Reembolsos involuntários

Se cancelarmos um voo, não operarmos um voo de acordo com o horário previsto, não pararmos em um ponto de destino do passageiro ou para o qual tem bilhete emitido para transitar como stopover, formos incapazes de disponibilizar o espaço previamente reservado ou causarmos a perda de seu voo de conexão para o qual tem uma reserva, o montante a ser reembolsado será:

- 3.1 Se nenhuma parte do bilhete tiver sido utilizada, o montante será igual a tarifa paga.
- 3.2 Se uma parte do bilhete tiver sido utilizada, o reembolso será o mais alto entre:
 - (i) A Tarifa só de ida (menos os descontos e encargos) do ponto de interrupção ao destino ou à próxima escala de stopover, ou
 - (ii) A diferença entre a tarifa paga e a tarifa utilizada.

4. Reembolsos voluntários

Caso queira solicitar um reembolso pelo seu Bilhete por motivos que não os especificados no item 3 deste Artigo, será de nosso próprio critério determinar o reembolso, e o montante pertinente deverá ser:

4.1

1. Caso nenhuma parte do bilhete tenha sido utilizada, um montante equivalente à tarifa paga, menos os encargos de serviço aplicados, taxas de cancelamentos e taxas de mudança de data e taxas de não-comparecimento (no-show); ou

2. Caso uma parte do bilhete tenha sido utilizada, qualquer reembolso será um montante equivalente à diferença entre a tarifa paga e a tarifa aplicável para a viagem realizada entre os pontos para o qual o bilhete foi utilizado, menos qualquer encargo de serviço aplicável, taxas de cancelamento, taxas de mudança de datas e taxas de não comparecimento.

5. Reembolso de bilhete perdido

Se um bilhete ou parte dele, ou o cartão utilizado para emissão do bilhete eletrônico for perdido, o reembolso será feito mediante uma comprovação satisfatória da perda e mediante o pagamento de encargos de serviço aplicáveis, uma vez que:

(a) O bilhete perdido ou parte dele não tenha sido utilizado, previamente reembolsado ou trocado, e;

(b) A pessoa para quem o reembolso for feito se comprometer a, conforme por nós definido, devolver-nos o montante reembolsado no evento e na medida que o bilhete perdido ou parte dele seja utilizado por qualquer outra pessoa ou caso o reembolso seja feito a uma pessoa de posse do bilhete.

(c) Caso nós ou nosso agente autorizado perca o bilhete ou parte dele, a perda será de nossa responsabilidade.

6. Direito de negar reembolso

6.1 6.1 Após a expiração da validade de seu bilhete, podemos não o reembolsar caso sua solicitação seja feita após o período definido em nossos regulamentos.

6.2 6.2 Poderemos nos recusar a reembolsar um bilhete que tenha sido apresentado a nós ou a oficiais do governo como evidência da intenção de deixar o país, a não ser que você comprove satisfatoriamente que teve permissão de ficar no país ou que você partirá utilizando outra companhia aérea transportadora ou outros meios de transporte.

7. Moeda

Todos os reembolsos estão sujeitos às leis governamentais, normas e regulamentos ou ordens do país no qual o bilhete foi originalmente comprado e do país onde o reembolso está sendo feito. Sujeito ao anteriormente disposto, os reembolsos serão em geral feitos na moeda em que

o bilhete foi pago, mas poderão ser feitos em outra moeda de acordo com nossos regulamentos.

8. Responsabilidade de reembolso

Os reembolsos voluntários serão feitos apenas pela companhia aérea que originalmente emitiu o bilhete ou por seus agentes, se assim autorizado.

9. Bilhete não-reembolsável de fretamento

Os bilhetes de fretamento utilizados como parte inclusiva de turismo de férias não são reembolsáveis por nós em nenhuma circunstância.

10. Reembolso para cartões de créditos

Os reembolsos devidos de bilhetes pagos com cartão de crédito somente serão creditados ao cartão em questão e que foi utilizado para a compra original. O montante reembolsável a ser pago por nós será calculado de acordo com as regras contidas neste artigo, somente com base no montante e na moeda discriminada no bilhete. O montante reembolsável a ser creditado na fatura do cartão de crédito titular poderá variar do montante originalmente debitado pela companhia do cartão de crédito pelo bilhete devido às diferenças na conversão do câmbio. Essas variações não dão direito ao recebedor do reembolso de reivindicá-las a nós.

ARTIGO 12 - CONDUTA A BORDO DA AERONAVE

1. Comportamento inaceitável

Caso, em nossa opinião de direito, acharmos que sua conduta a bordo da aeronave possa colocar em risco a aeronave ou qualquer pessoa ou propriedade a bordo, possa atrapalhar a tripulação no desempenho de suas funções ou não cumpra com quaisquer instruções da tripulação, incluindo, entre outras, aquelas com respeito ao fumo, álcool ou consumo de drogas ou comporte-se de maneira passível de censura da parte de outros passageiros, poderemos tomar as medidas que acharmos necessárias para impedir a continuação dessa conduta, inclusive com retenção. Você poderá ser desembarcado ou ter a continuidade de sua viagem recusada em qualquer ponto e poderá ser processado por ofensas cometidas a bordo da aeronave.

2. Pagamento por custos resultantes do desvio de rota

Se, como resultado de seu comportamento, desviarmos a aeronave para um local de destino não-programado e você for desembarcado da aeronave, reservamo-nos o direito de cobrar de você todos os custos pertinentes ao desvio, incluindo, entre outros, encargos de controle de

tráfego aéreo, custos de combustível, taxas de aterrissagem em aeroporto e custos da tripulação de bordo que se façam necessários.

3. Utilização de equipamentos eletrônicos a bordo da aeronave

Por motivos de segurança, poderemos proibir ou limitar o uso de equipamentos eletrônicos a bordo da aeronave, incluindo, entre outros, rádios portáteis, tocadores de CD, jogos eletrônicos ou equipamentos de transmissão, como telefones celulares, brinquedos com controle remoto e walkie-talkies. Você não deve operar nenhum outro equipamento eletrônico a bordo sem nossa permissão, exceto gravadores portáteis, aparelhos de audição e marca-passos, que possam ser utilizados.

4. Proibição de fumar nos voos

É proibido fumar em todos os voos da Qatar Airways. Fumar é proibido em todas as áreas da aeronave.

5. Inspeção aduaneira

Se necessário, você comparecerá à inspeção de sua bagagem despachada ou não despachada pela alfândega ou outros funcionários do governo. Não somos responsáveis por qualquer perda ou dano sofrido por você devido ao não cumprimento deste requisito.

6. Inspeção de segurança

Você será requisitado a submeter-se a quaisquer verificações de segurança governamental ou por agentes oficiais do aeroporto ou por nós. Para o Brasil, seu acesso à área restrita de segurança será negado, assim como o embarque na aeronave, no caso de recusa a submeter-se à inspeção de segurança de aviação civil sob a responsabilidade do agente aeroportuário, ou caso esteja portando materiais considerados proibidos.

ARTIGO 13 - ORGANIZAÇÃO DA COMPANHIA AÉREA

Se organizarmos tudo para que você receba qualquer tipo de serviço via terceiro que não o de transporte aéreo ou se emitirmos um bilhete ou voucher relacionado ao transporte ou serviços (que não o de transporte aéreo) oferecido por terceiros, como reservas em hotéis ou aluguel de carros, fazemos isso apenas agindo como seu agente. Os termos e condições do provedor de serviços terceirizado se aplicarão. Caso estejamos também providenciando transporte terrestre para você, outras condições podem ser aplicadas para esse transporte. Tais condições estão disponíveis mediante solicitação.

ARTIGO 14 - FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

1. Geral

Você é inteiramente responsável pelo cumprimento das leis, regulamentos, ordens, demandas e exigências de viagem dos países a serem voados de, para ou sobre, e com os nossos regulamentos e instruções. Eximimo-nos da responsabilidade sobre qualquer ajuda ou informação dada a você por nossos agentes ou funcionários com relação à obtenção dos documentos necessários ou vistos ou cumprimentos com as leis, regulamentos, ordens, demandas e exigências, seja por escrito ou não; ou pelas consequências resultantes da não-obtenção desses documentos ou vistos ou em cumprir com as leis, regulamentos, ordens, demandas e exigências.

2. Documentos de viagem

Antes de viajar, é necessário que você apresente todos os documentos de saída, entrada, saúde e outros documentos exigidos por lei, regulamentos, ordens, demandas e exigências dos países envolvidos e nos permita fazer e reter cópias dos mesmos. Reservamo-nos o direito de recusar seu transporte caso não esteja em cumprimento com as leis, regulamentos, ordens, demandas e exigências aplicáveis ou se seus documentos aparentarem não estar em ordem, ou se você não nos permitir fazer e reter cópias de seus documentos.

3. Entrada negada

Você concorda em pagar a tarifa aplicável sempre que nós, por ordens do governo, formos obrigados a retornar você ao seu local de origem ou outro qualquer, devido à sua inadmissibilidade no país, seja em trânsito ou de onde for seu destino.. Poderemos aplicar ao pagamento dessa tarifa qualquer montante pago a nós por transporte não utilizado, ou qualquer recurso seu e que esteja em nossa posse. Não reembolsaremos a tarifa paga pelo transporte até o local da sua entrada negada ou deportação.

4. Passageiro responsável por multas, custos de detenção, etc.

Caso sejamos obrigados a pagar ou depositar qualquer multa ou penalidade ou incorrerem em quaisquer despesas decorrente de sua falta de cumprimento com as leis, regulamentos, ordens, demandas e exigências dos países envolvidos ou da não-apresentação dos documentos exigidos, você irá, por exigência, reembolsar-nos de qualquer montante pago ou depositado e qualquer despesa decorrente. Poderemos utilizar para esses gastos qualquer recurso pago a nós por transporte não-utilizado, ou qualquer recurso seu que esteja em nossa posse.

5. Inspeção alfandegária

Se requisitado, você participará da inspeção de sua bagagem despachada ou de sua bagagem de mão efetuada pela alfândega ou por agentes governamentais. Eximimo-nos de qualquer responsabilidade por perdas ou danos sofridos por você decorrentes do não-cumprimento de tais essas exigências.

6. Inspeção de segurança

Você é obrigado a se submeter às inspeções efetuadas por agentes do governo, do aeroporto ou por nós. Será negado o seu acesso ao sistema de reserva da companhia aérea, bem como o embarque na aeronave, em caso de recusa de submissão à inspeção de segurança da aviação civil sob a responsabilidade do operador do aeródromo, ou na posse de materiais considerados proibidos.

ARTIGO 15 - COMPANHIAS AÉREAS SUCESSIVAS

O transporte a ser realizado por vários transportadores sucessivos sob um único bilhete, ou sob um bilhete e qualquer bilhete conjugado em conexão com este é considerado uma única operação.

ARTIGO 16 - LIMITE DE RESPONSABILIDADE POR DANOS

I. Danos Pessoais

1. Sujeito aos itens 2 e 3 a seguir, o transporte abaixo identificado está sujeito às regras e limitações relacionadas à responsabilidade estabelecida pela aplicação da Convenção de Varsóvia ou da Convenção de Montreal, salvo caso em que o transportador não seja uma companhia aérea ou não seja um transportador internacional ao qual as Convenções se apliquem.

2. (i) Sujeito aos itens 2 (ii) e (iii) abaixo, a responsabilidade da Qatar Airways por danos sofridos na eventualidade de óbito, ferimentos ou qualquer outro tipo de dano físico a você não estará sujeita a nenhum limite imposto pela aplicação da Convenção, tampouco por qualquer interpretação estatutária, legislativa, ou judicial ou sua aplicação.

(ii) Sujeito ao item 2 (iii) abaixo, para quaisquer danos até a soma equivalente a 128.821 SDR, não excluiremos ou limitaremos nossa responsabilidade provando que nós ou nossos agentes tomamos todas as providências necessárias para evitar o dano ou que tenha sido impossível evitá-lo ou que eles tenham tomado tais medidas.

(iii) Não obstante aos itens 2 (i) e (ii) acima, se provado que os danos tiveram causa ou contribuição a negligência do próprio passageiro prejudicado ou falecido, poderemos ser isentados total ou parcialmente de responsabilidade de acordo com a lei vigente.

3. (i) Sem atrasos, e em qualquer evento em não mais do que vinte e um (21) dias decorridos da identificação da pessoa responsável pela indenização ser nomeada, realizaremos pagamentos adiantados, conforme possa ser requerido, para atender às necessidades econômicas em uma base proporcional ao contratempo sofrido.

(ii) Sem prejuízo ao item 3 (i) acima, o pagamento antecipado não deverá ser inferior a 16.000 SDR por passageiro em caso de óbito.

(iii) Uma antecipação de pagamento não deve constituir reconhecimento de responsabilidade e poderá ser compensado com quaisquer somas subsequentes pagas com base em nossa responsabilidade, mas não é retornável, exceto nos casos descritos no item 2 (iii) acima ou em circunstâncias nas quais seja posteriormente comprovado que a pessoa que recebeu o pagamento adiantado tenha causado ou contribuído para o dano por negligência ou que não tenha sido a pessoa responsável pela indenização.

4. No caso de transportador não-aéreo ou que não seja transportador internacional ao qual as Convenções são aplicáveis:

(i) Responsabilizamo-nos por danos a você ou à sua bagagem despachada somente se estes danos forem causados por negligência nossa. Se houve negligência para a qual você tenha contribuído, nossa responsabilidade estará sujeita às leis vigentes relacionadas à negligência contributiva.

(ii) Exceto nos casos de atos ou omissões ocorridos com o intuito de causar prejuízos ou avarias e com ciência de que tal ato poderia resultar em danos,

(a) Nossa responsabilidade com você no tocante a óbito, ferimentos ou outras lesões corporais será limitada ao montante de 16.600 SDR, desde que, conforme legislação vigente, caso um limite diferente de responsabilidade seja aplicável, esse limite diferente deve prevalecer.

(b) Eximimo-nos de quaisquer responsabilidades com respeito a atrasos, exceto nos casos previstos na Convenção aplicável, nestas Condições de Transporte ou aplicável pela lei.

II. Geral

Na medida em que não esteja em conflito com o aqui descrito e se aplicável ou não pela Convenção:

(i) Responsabilizamo-nos apenas por danos ocorridos em nossos próprios voos. Se emitirmos um bilhete ou despacharmos bagagem para serem transportadas por outra companhia aérea, só o fazemos como agente dessa determinada companhia aérea. No entanto, no que se refere à bagagem despachada, você também tem o direito de mover uma ação contra a primeira ou a última companhia aérea, seja quem tenha realizado o transporte, de acordo com essas condições, considerando todas como partes de uma única operação.

(ii) Eximimo-nos de responsabilidades por danos decorrentes da nossa conformidade com quaisquer leis ou regulamentos governamentais ou por falhas de sua parte em cumpri-los.

(iii) Eximimo-nos de responsabilidades por danos decorrentes ou indiretos se não causados por negligência grave ou intencionalmente.

(iv) Caso um passageiro sendo transportado cuja idade ou seu estado físico ou mental seja capaz de incorrer ou causar danos ou riscos a si mesmo, eximimo-nos de quaisquer responsabilidades por doenças, lesões ou deficiências, incluindo óbito, atribuídas à sua condição ou pelo agravamento dessa condição.

(v) Qualquer exclusão ou limitação de responsabilidade deverá ser aplicada e ser em benefício de nossos funcionários, agentes e representantes, e qualquer pessoa cuja aeronave seja utilizada por nós, nossos funcionários, agentes e representantes. O montante total recuperado por nós, nossos funcionários, agentes e representantes, e de outras pessoas e/ou seus funcionários, agentes e representantes não deverá exceder o montante do limite de nossa responsabilidade.

(vi) Salvo de outra forma aqui declarada, nada do aqui contido deverá isentar qualquer exclusão ou limitação de nossa responsabilidade sob as Convenções ou leis aplicáveis.

(vii) Um acordo especial aplica-se ao transporte de e para, ou com um local de escala acordado nos Estados Unidos da América (consulte as tarifas do país). A Qatar Airways deverá valer-se da limitação de responsabilidade prevista na Convenção. No entanto, de acordo com o Artigo 22 (1) da Convenção, nós e as demais companhias aéreas concordam que, em relação a todos os transportes internacionais efetuados por tais companhias de transporte aéreo às quais a Convenção se aplica, e de acordo com as Condições do Contrato, que inclua um local nos Estados Unidos da América como um ponto de origem, um ponto de destino ou local de escala acordado:

(a) O limite de responsabilidade por cada passageiro em caso de óbito, ferimento ou outra lesão corporal deverá ser no montante total de US\$75.000,

incluindo todas as taxas legais e custos, exceto quando, no caso de uma reclamação trazida por um país onde se prevê a adjudicação separada de taxas legais e custos, o limite deverá ser no montante de US\$58.000, excluindo taxas legais e custos.

(b) Tais companhias de transporte aéreo não deverão beneficiar-se de qualquer defesa com base no Art. 20 (1) da Convenção com relação a quaisquer reivindicações decorrentes de morte, ferimentos ou outras lesões corporais a um passageiro.

Nada neste documento será considerado como afetador os direitos e responsabilidades dessas companhias de transporte aéreo com relação a qualquer reivindicação levantada, em nome de, ou com respeito a qualquer pessoa que tenha causado danos intencionais, resultando em morte, ferimentos ou outros tipos de lesões corporais a um passageiro.

Os nomes de todas as companhias de transporte aéreo participantes do acordo referido neste artigo estão disponibilizados em todas as lojas de bilhetes dessas companhias e podem ser verificados mediante solicitação. Cada uma dessas companhias de transporte aéreo celebrou o referido acordo exclusivamente em nome próprio e com relação ao transporte realizado por ela e não impôs qualquer responsabilidade a qualquer outra com respeito à parte do transporte realizado por tal ou assumiu responsabilidade quanto a parte do transporte realizado por essa outra.

(viii) Salvo de outra forma especificado neste Contrato de Transporte ou pela lei vigente, assumiremos perante a você apenas danos compensatórios indenizáveis ou perdas comprovadas.

(ix) Nada neste Contrato de Transporte deve isentar qualquer exclusão ou limitação de nossas responsabilidades ou de defesa a nós disponibilizada sob a Convenção ou leis vigentes, salvo de outra forma expressamente especificada.

(x) Nada neste Contrato de Transporte deve isentar qualquer exclusão ou limitação de nossas responsabilidades ou de qualquer defesa a nós disponibilizada sob a Convenção ou leis vigentes, como também contra qualquer organismo público de seguro social ou qualquer pessoa responsável pelo pagamento da indenização ou que tenha sido paga indenização por óbito, ferimentos ou outras lesões corporais de um passageiro.

III. Bagagem

(i) Não nos responsabilizamos por danos à bagagem não-despachada salvo causado por negligência nossa.

(ii) Não nos responsabilizamos por danos resultados de defeitos inerentes à qualidade ou defeito da bagagem. Se houve negligência para a qual você tenha contribuído, nossa responsabilidade estará sujeita às leis vigentes relacionadas à negligência contributiva.

(iii) Nossa responsabilidade por perdas e danos relacionados a bagagens estão relacionadas a seguir:

(a) Locais onde a Convenção de Varsóvia é aplicada:

Nossa responsabilidade será limitada a US\$20 ou 17 SDR ou o equivalente em moeda local por quilograma, e no caso de danos à bagagem não despachada, deve ser limitada a US\$400 ou 332 SDR ou o equivalente em moeda local ou por passageiro, contanto que o peso da bagagem não tenha sido registrado no ato do despacho de bagagem, presume-se que o peso total da bagagem despachada não exceda a franquia de bagagem aplicável para a classe de serviço referente, conforme estabelecido pelo regulamento da companhia aérea transportadora. Quando essa franquia de bagagem não for especificada no regulamento do transportador e nenhum peso for registrado, presume-se um peso máximo de 32 quilos. Onde a franquia de bagagem do passageiro for determinada como referência pelo número de volumes em vez do peso do volume e nenhum peso for registrado, um peso máximo de 32 quilos por volume de bagagem despachada, até um máximo de dois volumes de bagagem, será considerado para cada passageiro adulto e para cada criança pagando ao menos 50% da tarifa normal de adulto. No caso de uma criança de colo, que não tenha direito a assento individual, o peso máximo considerado deve ser de 20 quilos, para no máximo um volume de bagagem despachada. Se no caso de bagagem despachada for declarado um valor maior, de acordo com o descrito no item 7 do artigo 9, nossa responsabilidade deverá ser limitada a esse valor mais alto declarado.

(b) Locais onde a Convenção de Montreal é aplicada:

Nossa responsabilidade máxima está limitada ao equivalente em moeda local à 1288 SDR por passageiro, por perda, danos ou atraso de bagagem despachada ou não despachada. Você será responsável por informar o valor real de sua perda. Exceto na medida em que seja inconsistente com a Convenção de Varsóvia ou com a Convenção de Montreal (quando aplicável), não assumimos nenhuma responsabilidade por danos pré-existentes na bagagem ou por desgaste resultante do manuseio comum da bagagem, incluindo, entre outros, pequenos cortes, rasgos, arranhões, amassados, perfurações, marcas ou terra.

(c) Se, de acordo com as leis vigentes, diferentes limites de responsabilidades são aplicáveis, esses limites diferenciados valerão.

(iv) Os limites máximos de responsabilidade tratados no Artigo 16 (iii) a & b acima são excludentes caso o prejuízo tenha sido resultado de ato ou omissão de nossa parte com a

intenção de causar prejuízo ou por imprudência e ciente de que possivelmente resultaria em prejuízo, ou no caso de bagagem despachada de valor maior declarado por escrito no momento em que foi entregue para a empresa transportadora e uma taxa adicional foi paga ao transportador como previsto para conteúdo de valor em excesso referido no Artigo 9.7.1.

(v) Nossa responsabilidade não deve exceder o montante do prejuízo comprovado.

(vi) Não nos responsabilizamos por lesão causada a você ou por danos à sua bagagem causados por artigos contidos em sua bagagem. Qualquer passageiro cujos pertences causem prejuízos a outra pessoa ou danos às nossas propriedades, ou de outros, deverá nos indenizar por perdas e custos incorridos a nós como resultado de tais danos.

(vii) Você não deverá colocar na bagagem itens frágeis ou perecíveis, dinheiro, joias, metais preciosos, louça, papéis negociáveis, ações e garantias, ou outros documentos de identificação ou amostras em sua bagagem despachada. Observe que nossa responsabilidade sobre quaisquer perdas ou danos à bagagem despachada está sujeita aos limites estabelecidos nas Convenções de Montreal ou de Varsóvia, conforme aplicável.

(viii) PARA BAGAGEM TRANSPORTADA EM VOOS INTERNACIONAIS OPERADOS PELA TRANSPORTADORA SOMENTE DO BRASIL

Se você é um residente permanente do Brasil e sua bagagem foi perdida enquanto você está fora do seu domicílio, nós iremos reembolsar você por despesas emergenciais prováveis (itens de higiene pessoal, peças de roupas básicas ou essenciais) até os seguintes valores:

a) USD 75,00 por dia, se estiver viajando na Classe Executiva, até o limite de 3 (três) dias; e

b) USD 50,00 por dia, se estiver viajando na Classe Econômica, até o limite de 3 (três) dias.

O reembolso das despesas emergenciais pode ser deduzido de quaisquer valores pagáveis para você nos termos de qualquer outra disposição deste Artigo 16 (III) Bagagem. Para obter tal assistência, você deve enviar o formulário on-line pelo <https://www.qatarairways.com/pt-br/baggage/mishandled.html> ou no aeroporto.

IV. Atraso no transporte de passageiros

Onde a Convenção de Montreal se aplica, os limites de responsabilidades, como resultado de atraso em sua jornada, são de apenas 5346 SDR (Direitos Especiais de Saque) por passageiro, a não ser que possamos comprovar que nós e nosso pessoal e agentes tenhamos

tomado todas as medidas cabíveis que pudessem ser razoavelmente necessárias para evitar o dano, ou que tenha sido impossível adotar essas medidas.

ARTIGO 17 - TEMPO LIMITE PARA RECLAMAÇÕES E AÇÕES

1. Tempo limite para Reclamações

Nenhuma medida deverá ser tomada no caso de danos à bagagem despachada, a não ser que a pessoa responsável pelo recebimento reclame-nos de imediato após identificado o dano, e, no mais tardar, num prazo de sete dias a partir da data do recebimento; e, no caso de atraso da entrega, exceto se for feita reclamação em até 21 dias a partir da data na qual a bagagem tenha sido disponibilizada. Toda reclamação deve ser feita por escrito e enviada dentro do tempo referido.

2. Tempo limite para Ações

Qualquer direito a danos deve ser extinto caso nenhuma medida seja tomada num período de dois anos considerados a partir da data da chegada ao destino, ou a partir da data na qual a aeronave deveria ter chegado, ou da data na qual o transporte encerrou. O método para o cálculo do período de limitação deve ser determinado pela legislação do tribunal jurisprudente do caso.

ARTIGO 18 - OUTRAS CONDIÇÕES

1 Seu transporte e o de sua bagagem também é efetuado de acordo com alguns outros regulamentos e condições aplicadas ou adotadas pela Qatar Airways relacionadas às operações de segurança, pontualidade e conveniência dos passageiros. Tais regulamentos e condições são importantes e revisados de tempos em tempos. Eles fazem menção, entre outras coisas, ao transporte de menores desacompanhados, passageiros com deficiências, gestantes, passageiros doentes, restrições ao uso de equipamentos e itens eletrônicos, transporte de determinados artigos perigosos e ao consumo a bordo de bebidas alcoólicas e ao fumo. Os regulamentos pertinentes a esses assuntos são disponibilizados por nós mediante solicitação.

2. Permitimos até dois (2) cães de serviço de apoio (incluindo, cães de apoio psiquiátrico) na cabine de passageiros de um voo da Qatar Airways (sem que seja permitido ocupar um assento), gratuitamente, para acompanhar um passageiro com deficiências em determinadas rotas, conforme detalhado abaixo:

- a) Estados Unidos da América

- b) Canadá
- c) Países Membros da União Europeia.
- d) Reino Unido - (Cães de suporte emocional ou psiquiátrico serão transportados como carga constante de manifesto e não serão aceitos na cabine para voos de/para o Reino Unido).
- e) Suíça
- f) Brasil
- g) Austrália
- h) Índia
- i) Suíça
- j) Geórgia Em todos os outros voos, cães-guia, animais de suporte emocional ou cães de suporte psiquiátrico podem viajar sem custo adicional como bagagem despachada.

3. O número de cães de serviço que será permitido, a notificação de que você será acompanhado por um cão de serviço e as exigências e regulamentos locais aplicáveis (incluindo documentação) para o transporte de cães de serviço de apoio, (incluindo cães de apoio psiquiátricos) variam de acordo com a rota de seu voo. Consulte nosso [website www.qatarairways.com.qa](http://www.qatarairways.com.qa) para saber mais detalhes, dependendo de sua localização. Caso você não consiga providenciar a documentação exigida, seu cão não poderá ser transportado na cabine de passageiro. Transportaremos seu cão no compartimento de cargas no voo gratuitamente, desde que você forneça uma caixa de transporte adequada e que haja espaço disponível.

4. Talvez precisemos trocar a localização de seu assento caso seja necessário, de modo a assegurar que seu cão não obstrua um corredor ou outras áreas, como uma fila da saída de emergência, que deve permanecer com acesso livre para facilitar uma evacuação de emergência.

5. Como os requisitos para o transporte de cada tipo de cão de serviço são diferentes, nosso pessoal pode fazer algumas perguntas para determinar a classificação aplicável ao seu. Deve fazer check-in com pelo menos uma (1) hora de antecedência do início do horário convencionado para check-in, seja qual for o tipo de animal de serviço de apoio.

6. As condições a seguir são aplicáveis com respeito ao transporte de cães-guia ou treinados para suporte:

(a) Você deverá notificar a Qatar Airways com pelo menos 48 horas de antecedência do horário de partida do voo da sua intenção de ser acompanhado de um cão-guia.

(b) Você deverá apresentar evidência no momento da reserva ou no check-in do aeroporto de que o cão acompanhante é um cão treinado para prestar suporte (ex. uma carteirinha de identificação, qualquer outra documentação ou etiqueta); e

(c) Deve apresentar certificação do animal, expedido por um veterinário licenciado, bem como os registros de vacinação.

(d) Para voos de/para os EUA:

i. O parágrafo 18.6 (a) se aplica somente se o segmento de seu voo for de oito (8) horas ou mais;

ii. O parágrafo 18.6 (b) não se aplica;

iii. Você deve disponibilizar o Formulário de Transporte de Animais de Serviço de Apoio do DOT dos EUA ou a data da viagem, atestando a saúde, comportamento e treinamento de seu cão de serviço de apoio,

iv. Você deve providenciar o Formulário de Assistência para Alívio do DOT dos EUA se o seu segmento de voo estiver programado para levar oito (8) horas ou mais, atestando que o animal de serviço consegue/não consegue aliviar-se de suas necessidades fisiológicas de modo higiênico.

v. Se seu voo for reservado com menos de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência da viagem, você pode disponibilizar o Formulário de Transporte de Animais de Serviço de Apoio do DOT dos EUA ou a data da viagem, atestando a saúde, comportamento e treinamento de seu cão de serviço de apoio, e o Formulário de Assistência para Alívio do DOT dos EUA no portão de embarque na data da viagem.

7. As condições a seguir são aplicáveis com respeito ao transporte de cães-guia ou treinados para suporte:

(a) Você deverá notificar a Qatar Airways com pelo menos 48 horas de antecedência do horário de partida do voo da sua intenção de ser acompanhado de um cão-guia, seja qual for o tempo de duração de sua viagem;

(b) Você deverá apresentar evidência no momento da reserva ou no check-in do aeroporto de que o cão acompanhante é um cão treinado para prestar suporte e que tenha pelo menos 4 meses de idade (ex. uma carteirinha de identificação, qualquer

outra documentação ou etiqueta); e Isso não se aplica caso esteja viajando em um voo operado pela Qatar Airways de ou para os EUA;

(c) Deve apresentar certificação do animal, expedido por um veterinário licenciado, bem como os registros de vacinação e;

(d) Certificado assinado com o máximo de um ano de antecedência da data do voo, por um profissional especializado em saúde mental (como um psiquiatra, um psicólogo ou um assistente social clínico licenciado), em papel timbrado do profissional, descrevendo o seguinte: (i) Que você necessita de um apoio emocional ou psiquiátrico de um cão treinado para que possa realizar sua viagem e/ou atividades em seu destino; (ii) que a documentação está sendo providenciada por um profissional especializado em saúde mental e que o passageiro está sob cuidados desse profissional; e (iii) a data e o tipo de licença do profissional de saúde mental e o Estado ou jurisdição no qual foi emitido.

(e) Para voos de/para os EUA:

(i) Você deve fazer check-in uma (1) hora antes do horário convencional;

(ii) Os parágrafos 18.7 (b) e (d) não se aplicam;

(iii) Você deve providenciar o Formulário de Assistência para Alívio do DOT dos EUA se o seu segmento de voo estiver programado para levar oito (8) horas ou mais, atestando que o animal de serviço consegue/não consegue aliviar-se de suas necessidades fisiológicas de modo higiênico.

(iv) Se seu voo for reservado com menos de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência da viagem, você pode disponibilizar o Formulário de Transporte de Animais de Serviço de Apoio do DOT dos EUA ou a data da viagem, atestando a saúde, comportamento e treinamento de seu cão de serviço de apoio, e o Formulário de Assistência para Alívio do DOT dos EUA no portão de embarque na data da viagem.

8. É de sua inteira responsabilidade garantir com que o cão (mesmo sendo treinado para suporte emocional ou como cão-guia) não se envolva em nenhum tipo de situação ameaçadora ou comportamento prejudicial no portão de embarque ou a bordo da aeronave, como rosar, rugir, atacar ou tentar morder qualquer pessoa. Temos o direito de exigir que seu cão de serviço de apoio (incluindo cão de apoio psiquiátrico) use focinheira, coleira ou outra forma de contenção em áreas dos aeroportos de nossa propriedade, alugados ou controlados por nós e na aeronave. Caso seu cão (mesmo sendo treinado para suporte emocional ou como cão-guia) se envolva em comportamento assim, poderá ser necessário colocá-lo no compartimento de

carga, sem nenhum custo adicional para você, desde que você forneça uma caixa de transporte adequada e que haja espaço disponível.

ARTIGO 19 - INTERPRETAÇÃO

O título de cada um dos artigos deste Contrato de Transporte serve apenas uma conveniência e não deve utilizado para interpretação do texto.

ARTIGO 20 - MODIFICAÇÃO E ISENÇÃO

Nenhum funcionário, agente ou representante da companhia de transporte aéreo tem autoridade para alterar, modificar ou isentar qualquer disposição deste Contrato de Transporte.

Última atualização: Outubro de 2021