



QATAR AIRWAYS

POLÍTICAS PARA AGENCIAS ASOCIADAS

POLÍTICA AÉREA (COM-100)

Fecha de publicación: mayo 2024

AVISO SOBRE INFORMACIÓN PATENTADA Y CONFIDENCIAL

La información contenida en este documento es propiedad de Qatar Airways y se divulga de forma confidencial. Es propiedad de Qatar Airways y no podrá ser utilizada, divulgada a terceros ni reproducida sin el consentimiento expreso y por escrito de Qatar Airways. Si se da el consentimiento para la reproducción total o parcial, este aviso y el aviso establecido en cada página de este documento deberán aparecer en dicha reproducción.

v1.2

1 Introducción

1.1. Estas instrucciones, términos y condiciones rigen la relación entre Qatar Airways (tal y como se define en el Apéndice B) y el Agente (tal y como se define en el Apéndice B) (cada uno de ellos una "**Parte**" y colectivamente las "**Partes**"), sus subagentes y sus Oficinas de Agentes Cualificados (tal y como se define en el Apéndice B), y forman parte de los términos de la designación del Agente para vender Productos y Servicios de conformidad con cualquier acuerdo aplicable, tal y como se actualice en cada momento, incluyendo los siguientes términos y condiciones:

- (a) la Resolución 824 de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional ("**IATA**") - Acuerdo de Agencia de Venta de Pasajeros ("**IATA PSAA**") y la Resolución 812 - Reglamento de Agencia de Venta de Pasajeros ("**IATA PSAR**");
- (b) todas las resoluciones de la IATA incorporadas por IATA PSAA y IATA PSAR aplicables a cada Oficina de Agente Habilitado; y
- (c) el Acuerdo de Información de los Agentes ARC con respecto a las Oficinas de los Agentes Habilitados en Estados Unidos, (colectivamente, los "**Acuerdos Rectores de Agencias de Viajes**").

1.2. Con respecto a los Agentes que hayan suscrito el PSAA de la IATA, estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways constituirán las instrucciones escritas de Qatar Airways de conformidad con el apartado 3.2 del PSAA de la IATA y deberán ser cumplidas por dichos Agentes.

1.3. Estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways y los Acuerdos de Agencia de Viajes aplicables se denominarán colectivamente el "**Contrato**".

1.4. Estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways comprenden los siguientes componentes:

- (a) Cláusulas 1 a 17 de este documento;
- (b) Cronograma 1 (Directrices de distribución a los agentes), Cronograma 2 (Condiciones del programa NDC), incluido el Apéndice 1 del Cronograma 2, Cronograma 3 (Condiciones de la política de pagos), Cronograma 4 (Acuerdo de protección de datos), incluidos los Apéndices N°1 y N°2

del Cronograma 4, y Cronograma 5 (Directrices de marca QR); y

- (c) Apéndice A (Política ADM de Qatar Airways) y Apéndice B (Definiciones).

1.5. En caso de conflicto entre los diferentes documentos que componen el Acuerdo, se aplicará el siguiente orden de precedencia:

- (a) Cláusulas 1 a 17 de estas Políticas de Agencias Asociadas de Qatar Airways;
- (b) un Cronograma a esta Política de Agencias Asociadas de Qatar Airways;
- (c) un Apéndice a estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways; y
- (d) una disposición de los Acuerdos Rectores de las Agencias de Viajes,

a menos que se indique expresamente que una cláusula de orden de prelación inferior prevalece sobre una cláusula de orden de prelación superior, en cuyo caso dicha cláusula tendrá prioridad.

1.6. Salvo que se definan de otro modo en el presente documento, los términos en mayúscula tendrán el significado que se les atribuye en el Apéndice B de las presentes Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways.

2 Inicio y Contratación

2.1. Estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways entrarán en vigor el trigésimo día, a medianoche, hora de Doha, siguiente a la Fecha de Publicación indicada en la página uno de estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways ("**Fecha de Entrada en Vigor**").

2.2. Se considera que el Agente ha acordado y aceptado quedar vinculado por estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways (y cualquier modificación de estas), en la fecha más temprana de:

- (a) que el Agente realice cualquier reserva y/o venta de los Productos y Servicios tras la Fecha de Entrada en Vigor; y
- (b) el Agente que reciba la autorización de emisión de billetes de Qatar Airways tras la Fecha de Entrada en Vigor.

2.3. Si el Agente no acepta quedar vinculado por estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways o cualquier modificación de estas, el Agente reconoce y acepta que puede rescindir el Nombramiento de conformidad con el Acuerdo antes de la Fecha de Entrada en Vigor.

2.4. Qatar Airways designa al Agente, y el Agente acepta por la presente dicha designación por parte de Qatar Airways, como agente no exclusivo para vender y gestionar las reservas de los Productos y Servicios durante la vigencia del Acuerdo de conformidad con el Acuerdo.

2.5. Salvo que se indique lo contrario en las presentes Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways, el Agente deberá cumplir todos los Anexos y Apéndices de las presentes Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways (en la medida en que sean aplicables), en concreto:

- (a) Anexo 1 - Directrices de distribución de los agentes;
- (b) Anexo 2 - Términos y condiciones del programa NDC de Qatar Airways;
- (c) Anexo 3 - Condiciones de la política de pagos;
- (d) Anexo 4 - Acuerdo de intercambio de datos de Qatar Airways;
- (e) Anexo 5 - Directrices de la marca QR;
- (f) Apéndice A - Política ADM (Agency Debit Memo) de Qatar Airways; y
- (g) Apéndice B - Definiciones.

2.6. Al Agente no se le concede ningún derecho o autoridad para, y no deberá:

- (a) asumir o crear cualquier obligación o responsabilidad; o
- (b) dar ninguna garantía,

por cuenta o en nombre de Qatar Airways o vincular a Qatar Airways fuera del ámbito de la Designación de ninguna manera, salvo con el consentimiento previo por escrito de Qatar Airways en cada caso. Cualquier garantía dada por el Agente sin la autorización previa por escrito de Qatar Airways no impondrá responsabilidad alguna a Qatar Airways. El Agente será plenamente responsable de todos los actos, omisiones u omisiones del Agente y de cualquier garantía dada por el Agente.

2.7. Durante el Nombramiento, el Agente no dará crédito ni tratará con ninguna persona designada por Qatar Airways como parte prohibida en cada momento.

3 Oficinas de Agente Calificantes

3.1. A petición de Qatar Airways, el Agente deberá proporcionar el Número IATA, el número ARC o PCC y las direcciones de sus Oficinas de Agente Cualificado.

3.2. Las reservas pueden realizarse a través de cualquier oficina de reservas autorizada o subagente del Agente. No obstante, el Agente se asegurará de que todas las Emisiones de Billetes en relación con los Productos y Servicios deben ser realizadas por el Agente en las Oficinas del Agente Habilitado.

4 Derecho a suspender y rescindir la contratación

4.1. Con sujeción a los Acuerdos de Agencia de Viajes vigentes, Qatar Airways podrá (a su entera discreción), previa notificación por escrito al Agente, sin causa y sin penalización alguna:

- (a) suspender o cancelar el acceso o la autorización del Agente para emitir billetes;
- (b) rescindir el Nombramiento y el presente Acuerdo; y
- (c) ejercer cualesquiera otros derechos y recursos de que disponga Qatar Airways, ya sea en derecho o en equidad, incluido el cese o suspensión del acceso o distribución de cualquier Contenido del Transportista por parte del Agente, sus subagentes y/o sus Oficinas de Agentes Cualificados.

4.2. Sin limitar la cláusula 4.1 Qatar Airways podrá suspender o cancelar el acceso o la autorización del Agente para emitir billetes si

- (a) Qatar Airways (actuando razonablemente) considere que el Agente ha incumplido la Cláusula 5.3; o REF_Ref58597608 \r \h * MERGEFORMAT
- (b) si el Agente incumple la cláusula 6.

4.3. En caso de suspensión o finalización del acceso o autorización del Agente para emitir billetes, Qatar Airways podrá cancelar cualquier reserva realizada en nombre de dichos Terceros y tomar cualquier otra medida permitida por el Acuerdo en relación con el incumplimiento del Acuerdo.

4.4. Qatar Airways sólo está obligada a reanudar el acceso o la autorización de emisión de billetes del Agente una vez que se haya subsanado el incumplimiento correspondiente a satisfacción de Qatar Airways.

4.5. La expiración o rescisión del Acuerdo se entenderá sin perjuicio de cualesquiera derechos u obligaciones de cualquiera de las Partes que se hayan devengado o sean exigibles en la fecha de expiración o rescisión o con anterioridad a la misma.

5 Responsabilidades del agente frente a terceros

- 5.1. En la medida en que el Agente contrate a empleados, directores, subagentes, proveedores de servicios u otros Terceros contratistas o asesores ("**Personal del Agente**") para apoyar las actividades del Agente en el ámbito de la Designación, el Agente garantizará y será responsable ante Qatar Airways del pleno cumplimiento del Acuerdo por parte del Personal del Agente.
- 5.2. Sin limitar la cláusula 5.1 el Agente será el único responsable ante Qatar Airways de todas las reservas y emisión de billetes realizadas desde cualquier Oficina de Agente Habilitada, incluidas las obligaciones de pago de cualquier ADM.
- 5.3. Si el Agente contabiliza y/o emite Billetes en nombre de Terceros (que no sean pasajeros), el Agente deberá garantizar en cualquier circunstancia el cumplimiento por parte de dichos Terceros de las disposiciones del Acuerdo y el Agente será en todo momento responsable de todas las actividades de dichos Terceros.

6 Cumplimiento de las normas, reglamentos e instrucciones

- 6.1. El Acuerdo estará sujeto a, y el Agente se compromete a cumplir con, todas las leyes y reglamentos aplicables, incluidos los aplicables a la venta de los Productos y Servicios o cualquier otro acto realizado por el Agente en virtud del Acuerdo. El Agente cumplirá con todas las disposiciones aplicables de las resoluciones y directrices de la IATA en la venta de los Productos y Servicios.
- 6.2. El Agente deberá, en todo momento, cumplir con las directrices e instrucciones razonables que le sean dadas por Qatar Airways (o sus representantes autorizados) en relación con los Productos y Servicios y se asegurará de que todo el Personal del Agente esté, en todo momento, familiarizado con todas las directrices e instrucciones que puedan ser modificadas de vez en cuando.
- 6.3. Por la presente, el Agente reconoce y acepta que todos los Productos y Servicios vendidos por el Agente estarán sujetos a:
 - (a) las Condiciones de Transporte de Qatar Airways; y
 - (b) las tarifas, normas, reglamentos e instrucciones aplicables a dichos Productos y Servicios,

en su versión modificada y publicada periódicamente por Qatar Airways.

- 6.4. El Agente debe cumplir con las prácticas sobre IFP, incluyendo:
 - (a) informar a Qatar Airways en cuanto tenga conocimiento de cualquier actividad fraudulenta; y
 - (b) proporcionar a Qatar Airways pruebas que respalden cualquier reclamación por supuesta actividad fraudulenta.
- 6.5. Sin limitar los derechos o recursos de que dispone Qatar Airways, Qatar Airways podrá emprender las acciones pertinentes de recuperación de costes, incluida la emisión de ADMs por cualquier deficiencia o cualquier pérdida incurrida por el incumplimiento de esta Cláusula 6 por parte del Agente.

7 Auditoría

- 7.1. El Agente reconoce que Qatar Airways opera en un entorno regulado. El Agente debe:
 - (a) permitir a un Regulador el acceso a cualquier ubicación desde la que el Agente utilice y/o acceda al Contenido del Transportista;
 - (b) facilitar a Qatar Airways o a un organismo regulador información o documentos relativos a su uso y/o acceso a los Contenidos del Transportista; y
 - (c) cooperar con una auditoría por parte de Qatar Airways o un Regulador de su venta de los Productos y Servicios, incluida la puesta a disposición de instalaciones, locales, sistemas, equipos, registros y personal en relación con el uso y/o acceso del Agente al Contenido del Transportista.
- 7.2. Previa notificación de Qatar Airways, el Agente facilitará a Qatar Airways, a sus auditores y a los organismos reguladores el acceso a los locales y sistemas del Agente y la asistencia necesaria para llevar a cabo auditorías o inspecciones de estos:
 - (a) su venta de los Productos y Servicios; y
 - (b) su uso y/o acceso al Contenido del Transportista,

incluyendo auditorías operativas, de seguridad, financieras y de otro tipo. Si cualquier auditoría da lugar a que se notifique al Agente que no cumple con cualquier ley aplicable, requisito de auditoría u otros requisitos establecidos en estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar

Airways, el Agente tomará medidas de inmediato para cumplir con dicha ley, requisito de auditoría u otros requisitos.

8 Programas de promoción

- 8.1. El Agente no llevará a cabo, y se asegurará de que el Personal del Agente no lleve a cabo, ninguna actividad promocional (incluyendo la venta o trueque de premios promocionales, millas, rifas/premios, Puntos CTK o Billetes) en relación con cualquiera de los Productos y Servicios ("**Actividades Promocionales**"), a menos que Qatar Airways acuerde lo contrario.
- 8.2. Asimismo, el Agente reconoce y acepta que cualquier fraude o abuso en relación con las Actividades Promocionales por parte del Agente o de sus Clientes podrá someter a los Clientes correspondientes a acciones administrativas y legales por parte de Qatar Airways, incluyendo:
 - (a) la pérdida o invalidación de todos: (i) los certificados de premio; (ii) los billetes emitidos con certificados de premio; y (iii) los puntos/millas acumuladas en la cuenta del afiliado;
 - (b) suspensión o cancelación de las cuentas correspondientes
 - (c) confiscación de los Billetes por parte de Qatar Airways, en cuyo caso Qatar Airways no será responsable de ningún retraso o interrupción del viaje del pasajero.

9 Programa NDC

- 9.1. En la medida en que sea aplicable, se podrá dar al Agente la opción de participar en el Programa NDC de Qatar Airways. Si Qatar Airways aprueba la participación del Agente en el Programa NDC de Qatar Airways, deberá cumplir los siguientes requisitos:
 - (a) el Agente deberá reservar y emitir billetes del Contenido del Transportista de Qatar Airways a través de un Canal NDC Aprobado por QR. A los efectos del presente Acuerdo, por "**Canal NDC Aprobado por QR**" se entenderá: (i) un canal NDC aprobado por Qatar Airways establecido por Qatar Airways o en su nombre; o (ii) el portal web NDC mantenido por Qatar Airways en cada momento, cada uno de los cuales se describe con más detalle en el Anexo 2; y
 - (b) el Agente debe cumplir con el Anexo 2 de estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways, junto con cualquier

instrucción, directriz y/o especificación técnica notificada por Qatar Airways en cada momento en relación con el uso o acceso del Agente a cualquier Canal NDC Aprobado por QR.

10 Contenido, PNR e IRP de Qatar Airways

- 10.1. Qatar Airways posee, controla y retiene todos los derechos, títulos e intereses sobre su Contenido del Transportista y todos los derechos de autor, bases de datos y otros derechos de propiedad intelectual relacionados con el mismo.
- 10.2. El Agente se compromete a no copiar, utilizar, distribuir, comercializar o vender directa o indirectamente el Contenido del Transportista a través de cualquier canal en línea, incluyendo sitios web afiliados, sitios web de comparación, sitios web de mercado general, sitios web de descuentos y ofertas, plataformas de medios sociales o cualquier otra aplicación en línea o móvil a disposición de los usuarios de Internet, sin el consentimiento expreso previo y por escrito de Qatar Airways.
- 10.3. El Agente deberá proporcionar a Qatar Airways información completa y precisa sobre el PNR (incluida toda la información de contacto, como números de teléfono y direcciones de correo electrónico, facilitada por los Clientes), así como cualquier otra información requerida por las autoridades gubernamentales y policiales en relación con los Productos y Servicios.
- 10.4. El Agente no debe proporcionar la información de contacto del Agente (o de cualquier otra persona) en lugar de la información del Cliente sin el consentimiento por escrito de Qatar Airways y del Cliente correspondiente.
- 10.5. Se recomienda al Agente que incluya los nombres de los titulares de las tarjetas en las reservas siempre que sea posible para reducir el fraude con tarjetas.
- 10.6. Qatar Airways tratará toda la información del PNR recibida de acuerdo con su política de privacidad y todas las leyes aplicables.
- 10.7. El Agente reconoce y acepta que Qatar Airways y sus licenciantes son los únicos propietarios de los DPI de Qatar Airways y se compromete a no infringir (ni permitir que se haga nada por sus oficinas locales o internacionales que pueda infringir) los DPI de Qatar Airways de ninguna manera, y el Agente no impugnará directa o indirectamente la validez de cualquiera de los

DPI de Qatar Airways incluyendo la prestación de cualquier apoyo a, o ser parte de, una solicitud de registro de una marca que infrinja los DPI de Qatar Airways.

11 Confidencialidad

- 11.1. El Agente acepta que la Información Confidencial de Qatar Airways será mantenida en secreto por el Agente durante un periodo indefinido a partir de la Fecha de Entrada en Vigor del Acuerdo. El Agente se compromete a no revelar a Terceros, sin el consentimiento previo por escrito de Qatar Airways, ninguna Información Confidencial de Qatar Airways, excepto al Personal del Agente que:
 - (a) necesidad de conocer dicha información en relación directa con el Acuerdo;
 - (b) sean informados por el Agente del carácter confidencial de la Información Confidencial de Qatar Airways; y
 - (c) acordar con el Agente estar obligado por los términos de confidencialidad del Acuerdo o términos similares, pero no menos restrictivos.
- 11.2. El Agente, a requerimiento de Qatar Airways, devolverá toda la Información Confidencial de Qatar Airways a Qatar Airways sin conservar copia alguna de la misma. La devolución de la Información Confidencial de Qatar Airways no eximirá al Agente de sus obligaciones establecidas anteriormente.
- 11.3. Esta cláusula 11 no se aplicará a la información:
 - (a) que pertenezca o pase a formar parte del dominio público salvo por acto ilícito del Agente;
 - (b) que el Agente pueda demostrar que conocía previamente;
 - (c) que se reciba de un Tercero sin obligación de no divulgación; o
 - (d) que sea desarrollada por el Agente de forma independiente y sin basarse en la información confidencial recibida por el Agente en virtud del Acuerdo.
- 11.4. Las disposiciones del compromiso de confidencialidad de la presente cláusula 11 se incluirán en todos los subcontratos que celebre el Agente para la prestación de los Servicios.
- 11.5. El Agente reconoce que la Información Confidencial de Qatar Airways es única y valiosa para Qatar Airways, y que la divulgación en incumplimiento de esta disposición dará lugar a

daños irreparables para Qatar Airways para los que los daños monetarios por sí solos no serían un remedio adecuado. El Agente acepta que, en caso de incumplimiento o amenaza de incumplimiento de la confidencialidad, Qatar Airways tendrá derecho a un cumplimiento específico, a una medida cautelar o a cualquier otro remedio equitativo sin necesidad de depositar una fianza. Cualquiera de estas medidas será adicional y no sustituirá a cualquier otra medida apropiada en forma de daños y perjuicios monetarios.

12 Protección de datos

- 12.1. El Agente garantiza a Qatar Airways que:
 - 12.1.1. cumple toda la legislación aplicable en materia de protección de datos, incluido el Reglamento (tal y como se definen dichos términos en el Anexo 4 de las presentes Políticas de la Agencia Asociada Qatar Airways); y
 - 12.1.2. sólo tratará los Datos de Qatar Airways de conformidad con los términos de la legislación aplicable en materia de protección de datos y el Acuerdo de Intercambio de Datos que figura en el Anexo 4 de las presentes Políticas de la Agencia Asociada Qatar Airways.
- 12.2. El Agente se asegurará de que se adoptan las medidas técnicas y organizativas adecuadas contra el tratamiento no autorizado o ilícito de los Datos de Qatar Airways y contra la pérdida o destrucción accidental de los Datos de Qatar Airways, así como contra los daños causados a los mismos.
- 12.3. En caso de que el Agente descubra o sospeche cualquier tratamiento no autorizado o ilícito o accidental, pérdida, destrucción o daño de los Datos de Qatar Airways, el Agente se compromete a ponerlo en conocimiento de Qatar Airways lo antes posible, pero a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a que el Agente tenga conocimiento de dicho incidente. El Agente facilitará un informe que contendrá como mínimo la siguiente información:
 - (a) la naturaleza del tratamiento no autorizado (real o presunto), la pérdida, destrucción o daño de los Datos de Qatar Airways, indicando las categorías y (por aproximación) el número de interesados afectados, e indicando las categorías y (por aproximación) el número de los registros

- de datos personales afectados (conjuntos de datos);
- (b) las posibles consecuencias de dicho tratamiento no autorizado (real o presunto), la pérdida, destrucción o daño de los Datos de Qatar Airways; y
 - (c) una propuesta de medidas a adoptar para hacer frente al tratamiento no autorizado (real o presunto), pérdida, destrucción o daño de los Datos de Qatar Airways, incluyendo (en su caso) medidas para mitigar los posibles efectos adversos de dicho incidente.
- 12.4. Tras consultar con Qatar Airways, el Agente tomará las medidas necesarias para limitar cualquier efecto adverso (salvo que no pueda esperarse a dicha consulta debido al tratamiento no autorizado (real o presunto), pérdida, destrucción o daño de los Datos de Qatar Airways).
- 12.5. El Agente facilitará los Datos de Qatar Airways al personal de Qatar Airways que necesite tener acceso a los mismos para desempeñar sus funciones en cumplimiento de las obligaciones de Qatar Airways en relación con las Directrices de Distribución del Agente.
- 12.6. El Agente proporcionará a Qatar Airways la cooperación y la información que sean razonablemente necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos de esta Cláusula. 12 y/o para cumplir con las instrucciones o decisiones de cualquier autoridad competente en materia de protección de datos y privacidad en relación con los Datos de Qatar Airways, de manera oportuna. La información relativa a cómo Qatar Airways trata los datos personales puede encontrarse en el Aviso de Privacidad, la Declaración de Protección de Datos y las Condiciones de Transporte de Qatar Airways, disponibles en la página web www.qatarairways.com.

13 Renuncia de responsabilidad y liberación

- 13.1. Qatar Airways declina toda responsabilidad que el Agente pueda sufrir o incurrir derivada directa o indirectamente de la falta de disponibilidad, error o deficiencia de los Contenidos del Transportista desde cualquier Canal.
- 13.2. En la medida máxima permitida por la ley, Qatar Airways no ofrece ninguna garantía, salvo las expresamente descritas en el Acuerdo. El Contenido del Operador se proporciona "tal

cual" y "según disponibilidad" y Qatar Airways no declara ni garantiza que el Contenido del Operador esté completo, disponible o libre de errores o que refleje de otro modo el contenido de la aerolínea puesto a disposición por otras aerolíneas.

- 13.3. En la máxima medida permitida por la ley, el Agente libera y exime para siempre, de forma absoluta, irrevocable e incondicional, a Qatar Airways y a cada entidad del Grupo Qatar Airways (y a sus respectivos sucesores y cesionarios), junto con sus directores, directivos y empleados actuales y anteriores (colectivamente, las "**Partes Exoneradas**"), de cualquier reclamación, demanda o causa de acción de cualquier tipo, naturaleza o descripción (ya sean legales, de equidad o de otro tipo, existentes o contingentes, conocidas o desconocidas, sospechadas o insospechadas) contra cualquiera de dichas Partes Exoneradas derivadas de, o en relación con, el acceso del Agente al Contenido del Transportista, la disponibilidad del mismo, o la falta de disponibilidad del mismo que el Agente haya tenido, tenga ahora o pueda tener antes, durante o después de la Fecha de Entrada en Vigor.

14 Indemnización

- 14.1. El Agente defenderá, eximirá de responsabilidad, indemnizará a Qatar Airways y a las Partes Exoneradas, y mantendrá a Qatar Airways y a las Partes Exoneradas indemnes, frente a cualquier daño, responsabilidad, pérdida y gastos (incluidos los honorarios de abogados sobre la base de abogado-cliente y las costas judiciales) en que puedan incurrir o sufrir Qatar Airways y/o las Partes Exoneradas, derivados de o en relación con:
- (a) la negligencia, incumplimiento o dolo del Agente y cualquier acto u omisión del Agente que actúe fuera del ámbito de su Nombramiento;
 - (b) cualquier incumplimiento del Acuerdo por parte del Agente o de un miembro del personal del Agente;
 - (c) cualquier infracción de la legislación aplicable en materia de protección de datos por parte del Agente o de un miembro del personal del Agente; o
 - (d) cualquier reclamación, demanda o causa de acción contemplada en la Cláusula 13.3

interpuesta por el Agente o un miembro del personal del Agente.

- 14.2. El Agente indemnizará, defenderá y mantendrá indemne a Qatar Airways y a las Partes Exoneradas, y mantendrá indemne a Qatar Airways y a las Partes Exoneradas, frente a cualquier reclamación presentada por Clientes cuyos Productos y Servicios hayan sido cancelados como consecuencia del incumplimiento del Acuerdo por parte del Agente o de un miembro del Personal del Agente.

15 Disputa

- 15.1. Esta cláusula 15 se aplicará salvo en lo que respecta a un asunto revisado por arbitraje de conformidad con el PSAR de la IATA.
- 15.2. En caso de litigio en relación con cualquier reclamación, controversia o cualquier otro asunto derivado del presente Acuerdo o relacionado con el mismo, incluida cualquier cuestión relativa a su formación, existencia, validez, aplicabilidad, ejecución, interpretación, incumplimiento o resolución (el "**Disputa**"), las Partes intentarán de buena fe resolver el litigio lo antes posible.
- 15.3. Si las Partes no pueden resolver dicha Disputa dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la notificación escrita de una Parte notificando a la otra la necesidad de dicha resolución, entonces la Disputa podrá, a elección de cualquiera de las Partes, ser elevada a:

Escalada del agente	La escalada de Qatar Airways
CEO o Director	Vicepresidente Senior de Ventas Globales (o un delegado designado)

- 15.4. Si Qatar Airways intenta resolver una Disputa a través de una mediación confidencial "sin perjuicio", el Agente no se opondrá. Si las Partes acuerdan un mediador único y desean proceder con un mediador único, la mediación se desarrollará en consecuencia. Si las Partes no llegan a un acuerdo sobre un mediador único, cada una de ellas designará un mediador, y los dos (2) mediadores designarán un tercero. En este caso habrá tres (3) mediadores. El lugar de la mediación será Doha, Qatar. El idioma será el

inglés. Cada Parte podrá estar representada por abogados en la mediación. El resultado de la mediación será vinculante en la medida en que se acuerde por escrito.

- 15.5. Si las Partes no consiguen resolver un Conflicto elevado a las personas descritas en esta Cláusula 15 las Partes podrán iniciar un procedimiento judicial.
- 15.6. Nada de lo aquí contenido impedirá a ninguna de las Partes, ni perjudicará el derecho de cualquiera de ellas a obtener medidas urgentes o cautelares de cualquier tribunal de jurisdicción competente.

16 Licencia de marca

- 16.1. Sujeto siempre al cumplimiento por parte del Agente de sus obligaciones en virtud de las presentes Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways, Qatar Airways concede al Agente una licencia no exclusiva, libre de regalías, intransferible y revocable (sin derecho a sublicencia) durante la vigencia del Nombramiento del Agente para utilizar las Marcas QR, en las jurisdicciones en las que se encuentre el Agente (y cualquier Oficina de Agente Cualificada), con el único fin de indicar que el Agente es un vendedor de los Productos y Servicios. El Agente deberá:
- (a) cumplir las directrices de la marca QR;
 - (b) cumplir todas las demás directrices, requisitos e instrucciones de Qatar Airways dadas en cada momento con respecto al uso de las Marcas QR por parte del Agente; y
 - (c) en caso de que el Agente utilice alguna de las Marcas QR, se asegurará de que las Marcas QR sean utilizadas por él de una manera que no sea menos prominente que la de las propias marcas del Agente y las marcas de otras aerolíneas (según proceda).
- 16.2. Por la presente, el Agente concede a Qatar Airways una licencia no exclusiva, mundial, libre de regalías, sublicenciable e irrevocable para utilizar el nombre del Agente en materiales de ventas, marketing, corporativos y financieros con el único fin de indicar que el Agente es un vendedor de los Productos y Servicios.

17 Disposiciones varias

- 17.1. En la medida en que lo permita la legislación aplicable, Qatar Airways podrá modificar las presentes Políticas de Agencia Asociada de

- Qatar Airways (a su entera discreción) previa notificación por escrito al Agente con treinta (30) días de antelación, o en la fecha anterior que Qatar Airways considere oportuna.
- 17.2. Si el Agente no acepta quedar vinculado por cualquier modificación de las Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways en virtud de la Cláusula 17.1 antes de que dichas modificaciones entren en vigor, el Agente reconoce y acepta que podrá rescindir la Cita de conformidad con el Contrato. Cualquier reserva y/o venta de los Productos y Servicios realizada por el Agente con posterioridad a la fecha de entrada en vigor de dichas modificaciones constituye su aceptación de las Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways modificadas.
- 17.3. El Agente no emprenderá ninguna acción legal en nombre de Qatar Airways sin el consentimiento previo por escrito de Qatar Airways, ni defenderá, resolverá, liberará o desistirá sin dicho consentimiento de ninguna acción u otro procedimiento legal, o que de otro modo afecte negativamente a los intereses de Qatar Airways, pero hará todo lo necesario para defender los intereses de Qatar Airways hasta recibir instrucciones de Qatar Airways. El Agente informará sin demora a Qatar Airways de la incoación de cualquier procedimiento judicial contra el Agente o contra Qatar Airways.
- 17.4. Las Partes podrán preparar conjuntamente comunicados de prensa sobre la existencia del Acuerdo y los términos de este. Ninguna de las Partes podrá realizar comunicados de prensa sin la aprobación previa por escrito del departamento de relaciones públicas de la otra Parte. Para evitar cualquier duda, no se realizará ninguna declaración pública relativa a la existencia o a los términos del Acuerdo, ningún marketing conjunto, ningún estudio de casos ni ningún escenario de hechos conjuntos, salvo con la aprobación previa por escrito de ambas Partes o según lo exija la ley.
- 17.5. Ninguna de las disposiciones del Acuerdo podrá ser objeto de renuncia alguna por una de las Partes, salvo mediante instrumento escrito de dicha Parte o de sus representantes debidamente autorizados, en el que se haga referencia expresa al Acuerdo y a las disposiciones a las que se renuncia. El no ejercicio o el retraso en el ejercicio de cualquier facultad o derecho de una Parte no supondrá una renuncia a dicha facultad o derecho, ni el ejercicio único o parcial de una facultad o derecho impedirá cualquier otro ejercicio posterior de la misma o el ejercicio de cualquier otra facultad o derecho, por una Parte.
- 17.6. En la medida máxima permitida por la legislación aplicable, el Acuerdo se regirá, interpretará y regirá exclusivamente de conformidad con las leyes inglesas. Cualquier controversia entre las Partes, a menos que se resuelva amistosamente, se someterá a los tribunales competentes de Inglaterra, cuya decisión será definitiva y vinculante para las Partes.
- 17.7. Cualquier disposición de estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways que esté prohibida o sea inaplicable en una jurisdicción será ineficaz en la medida de dicha prohibición o inaplicabilidad sin invalidar las restantes disposiciones del presente documento, y cualquier prohibición o inaplicabilidad en una jurisdicción no invalidará ni hará inaplicable dicha disposición en cualquier otra jurisdicción.
- 17.8. El Agente no ofrecerá ni pagará ninguna comisión, honorario, soborno o contraprestación de ningún tipo, ni concederá ninguna rebaja, regalo o entretenimiento de coste o valor significativo a ningún empleado, directivo o agente de Qatar Airways, ni suscribir ningún acuerdo comercial con ningún empleado, directivo o agente de Qatar Airways como incentivo o recompensa por realizar o abstenerse de realizar o por haber realizado o haberse abstenido de realizar cualquier acción relacionada con la obtención o ejecución del Acuerdo, o cualquier otro acuerdo con el Agente, o por mostrar o abstenerse de mostrar favor o desfavor a cualquier persona en relación con el Acuerdo o cualquier otro acuerdo con Qatar Airways. Qatar Airways tendrá derecho a auditar todos y cada uno de los registros necesarios para confirmar el cumplimiento de esta condición en cualquier momento durante la vigencia del Acuerdo y durante los tres (3) años siguientes a la expiración o terminación del Acuerdo. En caso de incumplimiento por parte del Agente de las disposiciones de esta Cláusula 17.8 Qatar Airways, a su sola y absoluta discreción, determinará y tomará las medidas necesarias de conformidad con los derechos y recursos disponibles en virtud del Contrato o de la ley. El incumplimiento de esta condición dará derecho a Qatar Airways a rescindir el Acuerdo, todos y cada uno de los demás acuerdos y contratos entre el Agente (incluyendo cualquier filial del Agente) y Qatar Airways (incluyendo cualquier filial y miembro del Grupo Qatar Airways)

inmediatamente sin ninguna compensación para el Agente y a recuperar del Agente el importe de cualquier pérdida resultante de dichas cancelaciones. El Agente reconoce y acepta que no tiene intereses en ningún asunto en el que exista o sea razonablemente probable que exista un conflicto de intereses con los Servicios y que no actuará en nombre de ninguna persona en la que exista o sea razonablemente probable que exista tal conflicto de intereses. El Agente realizará comprobaciones continuas y periódicas de los conflictos de intereses durante la vigencia del Acuerdo y notificará a Qatar Airways por escrito inmediatamente después de tener conocimiento de cualquier conflicto de intereses real o potencial con la prestación de los Servicios.

- 17.9. Todas las disposiciones que, de forma expresa o implícita, deban entrar en vigor o continuar en vigor en el momento de la rescisión o expiración del Acuerdo, o con posterioridad a las mismas, seguirán en pleno vigor y efecto. Sin perjuicio de lo anterior, las cláusulas 4.5, 10.1, 10.7, 11, 13.3, 14, 17.8 y la presente cláusula 17.9 sobrevivirán a la resolución o expiración del Acuerdo.
- 17.10. El Acuerdo ha sido acordado y preparado en lengua inglesa. En caso de conflicto entre la versión en lengua inglesa u otras versiones lingüísticas del Acuerdo, prevalecerá la versión en lengua inglesa. Si, no obstante, lo anterior, un tribunal competente considera que una traducción al árabe o a otro idioma debe prevalecer sobre la versión en lengua inglesa, se hará referencia a la versión en lengua inglesa para facilitar la interpretación de la traducción al árabe o a otro idioma.
- 17.11. El Agente no cederá, transferirá ni delegará ninguno de sus derechos o responsabilidades en virtud del Contrato sin el consentimiento previo por escrito de Qatar Airways. La cesión de la totalidad o parte del Acuerdo o de cualquier derecho u obligación en virtud de este, por parte del Agente, sin el consentimiento previo por escrito de Qatar Airways, será nula. El Acuerdo será vinculante y redundará en beneficio de las Partes y de sus respectivos sucesores y cesionarios autorizados.
- 17.12. Los recursos previstos en el Acuerdo no pretenden ser exclusivos y serán adicionales a cualquier otro derecho o recurso que pueda corresponder a Qatar Airways, ya sea contractual, legal o de equidad, por cualquier incumplimiento o falta del Agente.

ANEXO 1 DIRECTRICES DE DISTRIBUCIÓN A LOS AGENTES

1 Estándares de visualización

1.1. El Agente presentará a sus Clientes información de acuerdo con las Normas Mínimas de Presentación cuando venda Contenido del Transportista en nombre de Qatar Airways. Para evitar dudas, esto no impide que el Agente muestre información adicional a la enumerada en esta Cláusula. 1.1.

2 Obligaciones del Agente

2.1. El Agente se asegurará de que sus sistemas, procesos, pantallas y materiales publicitarios reflejen claramente la identidad correcta de la aerolínea operadora, así como el Precio Total, la clase de viaje, las normas, las condiciones (incluidas las políticas de cancelación y cambio de billetes y las condiciones de cambio de reserva) y toda la información relacionada (incluidos los horarios de vuelo, las paradas realizadas en ruta y los nombres completos de los aeropuertos) facilitada por Qatar Airways y actualizada periódicamente, y de que el Cliente pueda acceder a dicha información de forma no engañosa.

2.2. En caso de que al Agente se le conceda acceso a Tarifas No Publicadas accesibles en la sección privada de su SIR, el Agente se compromete a cumplir las normas de distribución específicas de las Tarifas No Publicadas comunicadas por Qatar Airways cuando la tarifa se ponga a disposición del Agente (por ejemplo, las tarifas de operador turístico sólo pueden venderse en conexión con un servicio de hotel como parte de un paquete de viaje con la prueba del bono de hotel).

2.3. A petición de Qatar Airways, el Agente deberá ser capaz de demostrar que una tarifa privada con los términos y condiciones asociados se vendió a un Cliente de buena fe. Por ejemplo, el Agente debe poder demostrar que se verificó la identificación de estudiante del Cliente para la venta de una tarifa de estudiante a dicho Cliente.

2.4. Se prohíbe al Agente redistribuir contenido de tarifas privadas a otros agentes y/o subagentes no autorizados o no elegibles para vender ese contenido de tarifas privadas. Esta prohibición incluye el hecho de que el Agente proporcione dicho contenido de tarifa privada a sus asociados, subagentes y afiliados para que

reserven billetes a través de sus PCC. Toda redistribución de contenido de tarifas privadas deberá ser aprobada por Qatar Airways.

2.5. Además, el Agente mostrará un desglose del precio final a pagar por el Cliente incluyendo todos los Impuestos, cargos, recargos y tasas aplicables sin ninguna modificación y demarcando claramente cualquier cargo o tasa administrativa y/o de conveniencia relacionada con los servicios prestados por el Agente.

2.6. El Agente se asegurará de que las reservas de los pasajeros se vendan según los términos y condiciones del Billeto, por ejemplo, una ida y vuelta vendida sólo como ida y vuelta, y una tarifa de ida vendida como tarifa de ida. Además, las tarifas que vayan a combinarse con un bono de crucero, hotel, excursión o alquiler de coche deberán venderse como tal, y Qatar Airways se reserva el derecho a inspeccionar los bonos correspondientes en el punto de facturación de los pasajeros.

2.7. En la medida en que sea aplicable y esté bajo el control razonable del Agente, el Agente se asegurará de que el primer precio mostrado sea el Precio Total (incluso con respecto a cualquier sitio web o sitio web de comparación operado para o en nombre del Agente), e incluya en todo momento todos los Impuestos, recargos y tasas aplicables, y sea efectivamente accesible para el Cliente y no incluya ningún descuento engañoso y/o que induzca a error.

2.8. Se espera que el Agente haga todo lo posible por destacar los beneficios y atributos únicos, como las características del producto y la experiencia del cliente de Qatar Airways, tanto como sea realista.

2.9. Todos los servicios relacionados con el vuelo proporcionados por Qatar Airways, y cualquier Servicio Auxiliar, serán presentados y/o mostrados por el Agente de acuerdo con la información y política comercial proporcionada por Qatar Airways. El Agente no cobrará un precio o tarifa por separado por ningún servicio o parte de un servicio que sea ofrecido por Qatar Airways como parte de, o en relación con, un vuelo de Qatar Airways y por el que Qatar Airways no cobre a sus clientes directos. Para evitar cualquier duda, el Agente mantendrá la propina y no aplicará ninguna tasa, Impuesto o

cargo por aquellos servicios relacionados con el vuelo que Qatar Airways ofrezca como gratuitos, tales como, pero no limitados a, franquicia de equipaje, asistencia especial, selección de asiento, selección de comidas, facturación online y/o en el aeropuerto, entretenimiento a bordo, etc.

- 2.10. El Agente no utilizará directa o indirectamente medios engañosos o fraudulentos para generar impresiones, clics o cualquier otra acción en beneficio de sus propios canales de distribución y sitio web en relación con anuncios o promociones en Internet en un sitio web o aplicación móvil de Qatar Airways o en relación con anuncios o promociones en Internet de Qatar Airways en sitios web de Terceros, incluyendo sin limitación las siguientes palabras clave: Air Qatar, Qatar Air, Qatar air ways, Qatar Airlines, Qatar Airway, Qatar Airways, Qatar-Airways, www.qatarairways.com, Qatar air lines, qatarairways.com, qatarairways, katar airways, qr, katar airline, katar airlines, katar airline, qr.com, قطري طيران, قطرية خطوط جوية, القطرية خطوط, القطرية خطوط القطرية, طيران الخطوط, القطرية خطوط, شركة, قطرية خطوط طيران, القطرية خطوط الجوية, القطرية خطوط الجوية.

3 Prácticas prohibidas y prácticas recomendadas

- 3.1. El Agente, y sus Oficinas de Agentes Cualificados, a menos que cuenten con el consentimiento previo por escrito de Qatar Airways, no participarán de ninguna manera ni en calidad alguna en la distribución, comercialización, publicidad o exhibición de Contenido del Transportista y/o productos, tarifas o servicios de transporte aéreo, incluyendo, sin limitación, la reserva de segmentos activos o pasivos, la reclamación de cualquier segmento de Qatar Airways en cualquier SIR y la emisión de 157 Documentos de Tráfico, horarios, disponibilidad de plazas e información relacionada con los vuelos operados y comercializados por Qatar Airways a través de cualquier método directo o indirecto que utilice Internet o la Red Mundial.
- 3.2. El Agente está autorizado a utilizar Internet o la Red Mundial para proporcionar acceso a un portal privado a sus Oficinas de los Agentes Cualificados, siempre que dicho acceso se realice a través de una página web segura, protegida por contraseña, que no sea identificable por motores de metabúsqueda de datos y que esté dirigida y sea accesible

únicamente por dichas Oficinas de los Agentes Cualificados, y fuera del dominio público.

- 3.3. El Agente no incurrirá en prácticas comerciales prohibidas, desleales, engañosas, agresivas y/o anticompetitivas, (tales como precios predatorios, publicidad señuelo, etc.) o cualquier práctica destinada a intimidar o coaccionar a los consumidores o a distorsionar la elección de los consumidores o que se consideren contrarias a las exigencias de la diligencia profesional o al principio general de buena fe en el ámbito de actividad del comerciante.
- 3.4. El Agente ofrecerá asistencia completa a los Clientes de Qatar Airways antes y después de la salida, incluyendo, pero no limitándose a, garantizar la accesibilidad completa y fácil a la información de contacto del Agente (al menos un número de teléfono de emergencia y una dirección de correo electrónico), anunciando cualquier cambio de horario, retrasos en los vuelos, cancelaciones, desvíos y/o interrupciones del servicio que puedan producirse debido a circunstancias imprevistas en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas desde el momento en que la información se ponga a disposición del Agente. El Agente atenderá cualquier solicitud del Cliente de manera oportuna y con la máxima profesionalidad, proporcionando una respuesta puntual a cualquier consulta del Cliente, sin exceder un plazo de cuarenta y ocho (48) horas desde el momento en que la solicitud se presente al Agente directamente en caso de solicitudes regulares (por ejemplo, asistencia especial, servicios adicionales, cambio o cancelación de billetes, transacciones y estado de reembolso, etc.) y no más de cinco (5) días hábiles en caso de reclamaciones por escrito enviadas directamente al Agente. El Agente tomará medidas adicionales para garantizar una respuesta rápida de hasta veinticuatro (24) horas a cualquier reclamación del Cliente en relación con un servicio de Qatar Airways vendido a través de la(s) página(s) web o aplicación(es) móvil(es) del Agente en caso de que dicha reclamación se haga pública en plataformas de redes sociales, páginas web de opiniones, medios de comunicación, etc. y resolver la disputa de manera positiva sin afectar de ninguna manera o forma al buen nombre, marca, valores, gestión, empleados, procesos, etc. de Qatar Airways.

3.5. El agente debe incluir el código de acuerdo (corporativo) correspondiente en todas las reservas, independientemente de que la tarifa sea publicada o neta/negociada. Esto permite a Qatar Airways realizar un seguimiento adecuado

de todos los ingresos corporativos. Del mismo modo, se prohíbe al Agente añadir "Beyond Business " o códigos de seguimiento similares a las reservas no elegibles.

PROGRAMA 2

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA NDC DE QATAR AIRWAYS

1 Visión general

- 1.1. El Agente podrá solicitar su participación en el Programa NDC de Qatar Airways mediante notificación por escrito a Qatar Airways especificando el Canal NDC aprobado por QR al que el Agente pretende suscribirse.
- 1.2. Si Qatar Airways aprueba la solicitud del Agente para participar en el Programa NDC, el Agente deberá (a su costa) proporcionar toda la información y asistencia necesarias a Qatar Airways con el fin de incorporar al Agente a un Canal NDC aprobado por QR.
- 1.3. Además del cumplimiento por parte del Agente del presente Anexo 2, el Agente deberá cumplir cualesquiera términos y condiciones adicionales aplicables a un Canal NDC Aprobado de QR específico, tal y como se establece en el Apéndice 1 del presente Anexo 2, en la medida en que el Agente acceda y/o utilice dicho Canal NDC Aprobado de QR.
- 1.4. Si Qatar Airways y el Agente llegan a un acuerdo contractual independiente con respecto a la participación del Agente en el Programa NDC de Qatar Airways, el Agente reconoce que su participación en el Programa NDC de Qatar Airways estará sujeta a estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways y a dicho acuerdo independiente.

2 Credenciales NDC

- 2.1. Si el Agente necesita credenciales de usuario o contraseñas exclusivas para acceder al Canal QR Aprobado NDC correspondiente, el Agente deberá asegurarse de que se mantienen confidenciales y no se revelan a ningún Tercero.
- 2.2. El Agente deberá utilizar las credenciales de usuario o contraseñas que se le asignen únicamente para acceder y utilizar el Canal NDC Aprobado por QR para acceder al Contenido del Transportista (y no para ningún otro fin).
- 2.3. El Agente deberá notificar inmediatamente a Qatar Airways si sospecha razonablemente que sus credenciales de usuario o contraseñas pueden haber sido comprometidas o si se ha producido cualquier acceso, uso o divulgación no autorizados.

3 Canal NDC aprobado por la QR

- 3.1. El Agente reconoce y acepta que:
 - (a) su acceso y uso del Canal NDC Aprobado por QR está sujeto en todo momento a cualesquiera términos y condiciones o instrucciones impuestas por Qatar Airways o sus licenciantes (incluido el Proveedor de Tecnología QR);
 - (b) su acceso y uso del Canal NDC Aprobado por QR está sujeto en todo momento a que el Agente siga contando con la certificación por IATA NDC; y
 - (c) Qatar Airways y sus licenciantes (incluido el Proveedor de Tecnología QR), a su entera discreción, podrán realizar modificaciones y mejoras en el Contenido del Transportista y/o en el Canal NDC Aprobado por QR (según corresponda).
- 3.2. Sujeto a que Qatar Airways confirme la acreditación del Agente en virtud de la Cláusula 1.2 del presente Anexo, Qatar Airways pondrá a disposición, o procurará que el Proveedor de Tecnología QR ponga a disposición, el Canal NDC Aprobado QR para el uso y/o acceso del Agente únicamente con el fin de realizar reservas y/o para la venta de los Productos y Servicios.
- 3.3. Salvo acuerdo expreso entre las Partes, Qatar Airways no concede al Agente ningún derecho de acceso adicional al Canal Aprobado QR NDC, aparte de los especificados en la Cláusula 3 del presente Anexo.
- 3.4. Los derechos de acceso del Agente al Contenido del Transportista a través del Canal NDC Aprobado QR quedan siempre a discreción de Qatar Airways. El Agente deberá cumplir en todo momento las instrucciones de Qatar Airways y del Proveedor de Tecnología QR en lo que respecta a su uso del Canal NDC Aprobado QR.
- 3.5. Qatar Airways se reserva la total y absoluta discreción sobre el Contenido del Transportista que pone a disposición del Agente a través del Canal NDC aprobado por la QR. El Agente reconoce y acepta que el Contenido del Transportista accesible a través del Canal NDC puede no incluir determinados contenidos puestos a disposición por, o en nombre de, Qatar Airways a través de otros canales.

4 Condiciones de pago del Programa NDC

4.1. El Agente reconoce y acepta que es el único responsable de los costes y gastos en los que incurra en relación con el acceso al Canal NDC Aprobado de QR o derivados del mismo, incluidos los costes, tasas o cargos que deba

abonar el Agente al Proveedor de Tecnología QR para facilitar dicho acceso.

4.2. Sin limitar la Cláusula 4.1 de este Anexo, el Agente es el único responsable (a su costa) del mantenimiento de todo el hardware, software y cualquier otro equipo necesario para acceder y utilizar el Canal NDC Aprobado por QR.

APÉNDICE DEL ANEXO 2

Condiciones específicas del canal NDC aprobado por QR

1 Uso del portal web del NDC

- 1.1. Esta Cláusula 1 de este Apéndice 1 se aplica al Agente si se le concede acceso al Portal Web de NDC.
- 1.2. Sin limitar la Cláusula 3.1 del Anexo 2, el Agente deberá, en todo momento, cumplir con los términos y condiciones del CLUF con respecto a su acceso y/o uso del Portal Web de NDC.
- 1.3. El Agente acepta que el Proveedor de Tecnología QR podrá realizar modificaciones y mejoras en el Portal Web NDC en cualquier momento. El Agente reconoce que ni Qatar Airways ni el Proveedor de Tecnología QR están obligados a notificar las modificaciones y mejoras del Portal web NDC, pero podrán hacerlo a su entera discreción.
- 1.4. El Agente deberá ponerse en contacto con el Proveedor de Tecnología QR en caso de que necesite soporte con respecto a su acceso y/o uso del Portal Web NDC. El Agente acepta que Qatar Airways no es responsable de la prestación de soporte con respecto al Portal web de NDC, salvo el soporte para el Contenido del Transportista accesible a través del Portal web de NDC que Qatar Airways proporciona a los Agentes en el curso ordinario.

2 Utilización de la API NDC

- 2.1. Esta Cláusula 2 de este Apéndice 1 se aplica al Agente si se le concede acceso a la API de NDC.
- 2.2. Sin limitar la Cláusula 3.1 del Anexo 2, el Agente deberá, en todo momento durante su Nombramiento, cumplir con los términos y condiciones del EULA con respecto a su acceso y/o uso de la API de NDC. El Agente proporcionará a Qatar Airways pruebas de su EULA con el Proveedor de Tecnología QR cuando así se le solicite.
- 2.3. El Agente acepta que el Proveedor de Tecnología QR podrá realizar modificaciones y mejoras en la API NDC en cualquier momento. El Agente reconoce que ni Qatar Airways ni el Proveedor de Tecnología QR tienen la obligación de notificar las modificaciones y mejoras de la API NDC, pero podrán hacerlo a su entera discreción.
- 2.4. El Agente deberá ponerse en contacto con el Proveedor de Tecnología QR en caso de que necesite soporte con respecto a su acceso y/o

uso de la NDC API. El Agente acepta que Qatar Airways no es responsable de la prestación de soporte con respecto a la API de NDC, salvo el soporte para el Contenido del Transportista accesible a través de la API de NDC que Qatar Airways proporciona a los Agentes en el curso ordinario.

- 2.5. El Agente deberá, en todo momento durante su Designación, salvaguardar sus sistemas informáticos y mantener segura la API de NDC:
 - (a) mediante la adhesión proactiva a las normas de seguridad ISO/IEC27001 (y a otras normas de seguridad que Qatar Airways o el Proveedor de Tecnología QR puedan comunicar periódicamente);
 - (b) realizando un seguimiento para determinar si sus sistemas informáticos están infectados por un virus o código malicioso, informando inmediatamente a Qatar Airways y al Proveedor de Tecnología QR si tiene conocimiento de la existencia de cualquier virus o código malicioso en sus sistemas informáticos y tomar todas las medidas necesarias para poner en cuarentena el código afectado y eliminar el virus; y
 - (c) adoptando medidas positivas para defender sus sistemas informáticos contra cualquier tipo de piratería informática, ataques de denegación de servicio y ciberdelincuencia.
- 2.6. El Agente se asegurará de que su uso de la API de NDC no supere el Look To Book Ratio. Si el Agente supera el Look To Book Ratio en cualquier momento, Qatar Airways se reserva el derecho a suspender o limitar el acceso del Agente a la API NDC o a recuperar cualquier coste y/o gasto en el que incurra Qatar Airways en relación con el uso excesivo por parte del Agente.
- 2.7. El Agente deberá mantenerse al día de las mejoras en las tecnologías que afecten a su acceso y uso de las APIs de NDC y deberá mantener un nivel de conocimientos respecto a dicha tecnología.
- 2.8. En caso de que Qatar Airways o un Proveedor de Tecnología de QR solicite el cumplimiento de un requisito relativo a una nueva capacidad,

funcionalidad o mejora por parte del Agente, el Agente deberá, a su costa, garantizar el cumplimiento de dicho requisito en el plazo acordado con Qatar Airways o un Proveedor de Tecnología de QR y, en caso de que no se acuerde un plazo específico, en los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la solicitud.

- 2.9. A petición de Qatar Airways o de un Proveedor de Tecnología de QR, el Agente deberá, a su propio coste, cooperar con Qatar Airways o con un Proveedor de Tecnología de QR para ejecutar amenazas de datos simuladas (ciberataques simulados) para probar la integración del Agente con la interfaz de usuario de las API de NDC. Si una ciber amenaza simulada llevada a cabo de conformidad con esta Cláusula 2.9 revela una debilidad en la seguridad del sistema del Agente (o revela de otro modo un incumplimiento de estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways), el Agente tomará todas las medidas

positivas para mejorar la seguridad de sus sistemas informáticos o remediar cualquier incumplimiento, de tal manera que se gestione y reduzca la posibilidad de que se repita un fallo o incumplimiento. El Agente compartirá dichos protocolos y los resultados de las mejoras de seguridad con Qatar Airways y, a petición de Qatar Airways, con el Proveedor de Tecnología QR.

- 2.10. El Agente deberá, en todo momento durante su Designación, establecer y mantener protocolos para reducir la posibilidad de pérdida o corrupción de los Datos Personales del Agente probará y tratará de mejorar periódicamente las normas y protocolos para minimizar la pérdida o corrupción de Datos Personales, y compartirá dichos protocolos y los resultados de dichas pruebas y metodología de mejora con Qatar Airways y, a petición de Qatar Airways, con el Proveedor de Tecnología QR.

ANEXO 3 CONDICIONES DE PAGO

1 Informes y remesas de ventas

- 1.1. El Agente se asegurará de que los pagos se realicen siempre a Qatar Airways en la fecha de vencimiento con respecto a todas las cantidades debidas y pagaderas. El Agente será responsable del pago de cualquier factura de discrepancia de ventas emitida por Qatar Airways contra el Agente. Qatar Airways se reserva el derecho a emitir facturas de discrepancia de ventas al Agente, en caso de que exista un déficit entre la remesa debida y la remesa efectuada a través de un ciclo de remesas determinado.
- 1.2. Qatar Airways opera en mercados en los que la liquidación de las agencias de viajes para todos los agentes designados se realiza por defecto a través de los sistemas BSP/ARC. Los miembros del BSP (tanto agentes IATA como no IATA) deberán informar y remitir los pagos de acuerdo con el calendario del BSP en el país respectivo.
- 1.3. Los Agentes IATA y los Agentes no IATA podrán realizar transacciones con Qatar Airways directamente, a través de la plataforma NDC, cuando así esté autorizado en un Acuerdo Rector de Agencia de Viajes. Las condiciones de pago se ajustarán a las normas de Qatar Airways en la respectiva jurisdicción o país, que pueden cambiar en función del acuerdo mutuo entre Qatar Airways y el Agente, dependiendo de la cantidad de garantía financiera que el Agente pueda proporcionar.
- 1.4. El Agente deberá remitir el valor total de todos los informes de ventas que emanen de las Oficinas de los Agentes Habilitados en cada periodo, sin deducción alguna, salvo en concepto de Comisiones y reembolsos.
- 1.5. Todo el dinero recaudado por el Agente por el transporte vendido en virtud del presente contrato, excluyendo cualquier Comisión retenida por el Agente de conformidad con esta Cláusula, es, y será retenido por el Agente como propiedad de Qatar Airways, hasta que se rinda cuentas satisfactoriamente a Qatar Airways. El Agente no utilizará dicho dinero para realizar, directa o indirectamente, operaciones de cambio de divisas que tengan por objeto obtener para el Agente cualquier ventaja monetaria adicional a su Comisión.
- 1.6. El Agente se compromete a cumplir esta Cláusula en todo momento y será responsable

ante Qatar Airways de todas las cantidades que reciba o pueda recibir como agente por la venta de transporte aéreo de pasajeros en los Documentos Contables de Qatar Airways. El Agente será responsable de todas las ventas realizadas en todas las Oficinas Designadas.

2 Tarjetas de pago

- 2.1. Qatar Airways acepta tarjetas de cliente como formas de pago en sus agencias de viajes, incluidas las tarjetas Visa, Mastercard, Diners, Discover, American Express y UATP.
- 2.2. El Agente debe cumplir con el requisito de IATA de cumplimiento de PCI DSS (En vigor desde el 1 de marzo de 2018) en el procesamiento de Tarjetas de Cliente.
- 2.3. El Agente debe determinar si Qatar Airways acepta la Tarjeta Cliente presentada antes de proceder a la compra. Se puede validar con la consulta de aceptación de tarjeta a través del enlace BSP.
- 2.4. El Agente será responsable de comprobar la validez de la Tarjeta Cliente y que la compra está autorizada por el titular de la tarjeta correspondiente.
- 2.5. De conformidad con el apartado 3.4 de la Resolución 890 de la IATA, las compañías aéreas pueden decidir aceptar o prohibir el uso de determinadas tarjetas de pago. En referencia a la política de ADM de Qatar Airways, Qatar Airways solo acepta tarjetas de cliente de conformidad con su acuerdo comercial para cobrar el pago por la venta de transporte aéreo de pasajeros y servicios auxiliares.
- 2.6. Qatar Airways puede aplicar un recargo a las Tarjetas de Cliente, en algunos mercados, de acuerdo con la normativa local. El Agente deberá entregar al Cliente un recibo con el desglose del Precio Total del Billeto.

3 Efectivo

Qatar Airways acepta efectivo como método de pago. El Agente informará de sus ventas en efectivo a través del BSP o de la ARC. Las liquidaciones monetarias del Agente a las aerolíneas se procesan vía BSP o ARC de acuerdo con los Periodos de Reporte de cada país.

4 Registro de venta

El Agente será responsable ante Qatar Airways en caso de aceptación de cualquier transacción con tarjeta con Qatar Airways como Comerciante de Registro. El Agente deberá, a su propio coste y expensas, cumplir con los requisitos de la PCI DSS, incluyendo estar al tanto en todo momento de los cambios en la PCI DSS e implementar con prontitud todos los procedimientos y prácticas que sean necesarios para seguir cumpliendo con la PCI DSS. Al enviar una tarjeta para su procesamiento por parte de Qatar Airways, el Agente se compromete a realizar esfuerzos razonables y a utilizar métodos de verificación y validación de tarjetas del sector para garantizar que el pago está autorizado por el titular de la tarjeta y evitar transacciones fraudulentas. En caso de Contracargo o de impugnación de la transacción por parte de la compañía emisora de la tarjeta, Qatar Airways emitirá una nota de cargo y el Agente será responsable del pago de dichas notas de cargo emitidas por el importe total de la transacción y de todos los cargos y tasas incurridos. Las agencias de viajes con licencia IATA deben cumplir con PCI DSS desde el 01 de marzo de 2018. El incumplimiento de los requisitos de PCI DSS conllevará la revocación de la licencia IATA específica para transacciones con tarjeta de crédito.

5 IATA EasyPay

Qatar Airways acepta EasyPay como forma de pago en aquellos mercados en los que EasyPay está disponible. El Agente puede encontrar instrucciones sobre cómo utilizar EasyPay como forma de pago según las últimas directrices disponibles en el sitio web de la IATA.

6 Métodos de pago alternativos

- 6.1. La Transparencia en los Pagos (TIP) de la IATA permite la transparencia y el control de los pagos con tarjeta. Los proveedores de métodos alternativos de transferencia pueden inscribir sus productos en la IATA. Los productos inscritos se publican en el enlace BSP.
- 6.2. Qatar Airways se reserva el derecho de autorizar un método de transferencia alternativo que esté inscrito en el enlace BSP. El Agente debe comprobar si Qatar Airways ha dado dicha autorización en el enlace BSP. Puede aplicarse un recargo y liquidarse fuera del BSP.

- 6.3. Para el mercado ARC, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Qatar Airways en EE.UU. y para los mercados no ARC, diríjase a la oficina local de Qatar Airways.

7 Uso no autorizado de la tarjeta

- 7.1. Con referencia a la Resolución 890 de la IATA, no se utilizará ninguna tarjeta emitida a nombre del Agente, o a nombre de una persona autorizada a actuar en nombre del Agente, o a nombre de un directivo, socio o empleado del Agente, en relación con la venta de Documentos de Tráfico de Qatar Airways a ningún cliente del Agente. En el momento de la emisión de los Documentos de Tráfico, el Agente deberá utilizar el código de forma de pago específico del método de pago aplicable, de acuerdo con las instrucciones de la IATA. En los mercados en los que Qatar Airways aplique recargos a las tarjetas de los clientes, el mismo porcentaje de recargo se aplicará igualmente a las tarjetas propiedad del Agente. Qatar Airways se reserva el derecho de emitir un ADM cuando se detecte el uso de una tarjeta prohibida a nombre del Agente y en relación con una venta de transporte aéreo para cualquier cliente del Agente. Las sanciones por ADM se definen en la Política de ADM de Qatar Airways. El uso no autorizado de la tarjeta del Agente está sujeto a una tasa del 3% del valor total del Documento de Tráfico correspondiente (en los mercados en los que no se especifique/aplique un recargo sobre las Tarjetas de Cliente) y a una tasa de administración según la Política de ADM de Qatar Airways, equivalente a 7 USD por ADM. En caso de que se produzca un Contracargo, Qatar Airways también se reserva el derecho a recuperar del Agente el importe íntegro del Contracargo.

8 Transacción con tarjeta sin la aprobación del emisor de la tarjeta

- 8.1. La aprobación/autorización del emisor de la tarjeta es obligatoria para todas las transacciones con tarjeta. Qatar Airways recopila registros de transacciones con tarjeta procesadas sin código de aprobación del banco emisor (emisor de la tarjeta). Si una transacción se emite sin un código de aprobación válido, del banco emisor (emisor de la tarjeta) da lugar a una devolución de cargo o a un fallo en la liquidación de la transacción, el Agente será responsable de pagar a Qatar Airways en su totalidad, además del ADM de dólares estadounidenses (50 USD) y una tasa de administración, según nuestra política de ADM. Por último, cualquier transacción con tarjeta FOP de terceros que no cuente con la aprobación del titular

de la tarjeta podría dar lugar a la suspensión de la autorización de emisión de billetes del Agente en cuestión.

9 Reembolso de operaciones con tarjeta

Una transacción con tarjeta sólo se reembolsará en la misma cuenta de tarjeta y cuando haya habido una venta originaria correspondiente. No se permite el reembolso en efectivo o cheque de una transacción con tarjeta. De acuerdo con la política de ADM de Qatar Airways, el reembolso a un FOP diferente hará que el agente esté sujeto a un ADM de 50 USD. Los reembolsos tampoco deben superar los importes de transacción agregados pertinentes/aplicables relacionados con el PNR (por ejemplo, la emisión original más las tasas de cambio, penalizaciones, etc.). En caso de incumplimiento, Qatar Airways cobrará al Agente por cualquier riesgo financiero resultante y se le podrá retirar el servicio de procesamiento de tarjetas. Qatar Airways se reserva el derecho a cobrar un ADM por todos los importes reembolsados que superen lo adeudado, además de una tasa administrativa de 50 USD.

10 Devoluciones de tarjetas de crédito

- 10.1. El Agente es responsable de sus ventas a través de la aceptación de Tarjetas de Cliente según la Resolución 890 de la IATA. En caso de que una transacción impugnada sea rechazada por la compañía emisora de la tarjeta, Qatar Airways repercutirá la pérdida al Agente mediante la emisión de un ADM. Cualquier tasa administrativa cobrada por los adquirentes de tarjetas y una tasa administrativa equivalente a 50 USD se cobra por cada ADM de Contracargo.
- 10.2. Si Qatar Airways recibe una consulta o notificación de Contracargo relacionada con una

transacción con tarjeta de pago emitida por el Agente, Qatar Airways notificará al Agente y solicitará la documentación justificativa. El Agente es responsable de proporcionar una respuesta completa a Qatar Airways dentro de los plazos prescritos mencionados en cada una de las notificaciones. En caso de que el Agente de Viajes no proporcione la información requerida dentro de los plazos establecidos, Qatar Airways no será responsable de la decisión adoptada por los sistemas de tarjetas sobre la devolución de cargo.

- 10.3. En caso de que la compañía de la tarjeta de pago informe de que la notificación de un Contracargo es definitiva, Qatar Airways notificará al Agente sobre la próxima ADM. Si el Agente tiene pruebas sólidas y desea impugnar la notificación de Contracargo, el Agente será responsable de los costes de arbitraje si se pierde el caso. Qatar Airways retendrá previamente al Agente una cantidad en concepto de depósito para cubrir los posibles costes de arbitraje hasta que el caso concluya. Qatar Airways se reserva el derecho de rechazar el proceso de arbitraje si las pruebas aportadas por el Agente se consideran inadecuadas.

11 Impago

- 11.1. En caso de que el Agente no pague a Qatar Airways el importe de la venta, Qatar Airways tendrá derecho a suspender inmediatamente la emisión de billetes y/o el acceso a la reserva. La emisión de billetes o el acceso a la reserva se restablecerán a la entera discreción de Qatar Airways.
- 11.2. Qatar Airways se reserva el derecho a liquidar la Garantía Bancaria sin previo aviso al Agente con el fin de recuperar cualquier deuda pendiente.

PROGRAMA 4

ACUERDO DE INTERCAMBIO DE DATOS DE QATAR AIRWAYS

1 Definiciones

1.1. A efectos del presente anexo 4, se entenderá por

Objetivos acordados	a efectos de las reservas efectuadas de conformidad con las presentes Políticas de la Agencia Asociada de Qatar Airways
Responsable del tratamiento, datos personales, tratamiento, violación de datos personales y autoridad de control	del interesado, personales, y control tendrán el mismo significado que se les atribuye en el Reglamento.
Legislación sobre protección de datos	significa el Reglamento, la Ley de Protección de Datos y Privacidad de Catar (Ley n.º 13 de 2016), la Ley de Protección de Datos de 2018 (Reino Unido) y cualquier legislación sucesora y cualquier otra ley o normativa relativa a la protección de datos y la privacidad directamente aplicable a la Parte pertinente.
Parte reveladora	se refiere a la Parte que divulga Datos Personales Compartidos a la Parte Receptora en virtud del presente Anexo 4 e incluye a todos los empleados, contratistas y consultores de la Parte Divulgadora.
Destinatarios permitidos	significa: (i) los empleados de cada Parte que participen en el Tratamiento de los Datos Personales Compartidos; (ii) cualquier Tercero contratado por una Parte para cumplir obligaciones en relación con el cumplimiento de las obligaciones en virtud del Acuerdo, que en el caso del Agente incluirá a todos los suscriptores y partes asignadas con un ID para acceder a la red o al sistema del Agente; y (iii) cualquier consultor o asesor dedicado de la Parte Receptora que necesite tratar dichos Datos Personales Compartidos en relación con el cumplimiento del Acuerdo, sobre una base de estricta necesidad de conocer y necesidad de tratar, y que se haya comprometido a una obligación adecuada de confidencialidad.
Parte receptora	se refiere a la Parte que recibe Datos Personales Compartidos de la Parte Divulgadora en virtud del Acuerdo e incluye a cualquier Destinatario Permitido de la Parte Receptora.
Registros	significa registros e información de cualquier tipo, incluyendo originales y copias de todas las cuentas, estados financieros, gastos incurridos, libros, archivos, informes, registros, correspondencia, documentos y otros materiales creados para, o relacionados con, o utilizados en relación con la prestación de los servicios por el Agente a Qatar Airways que contengan Información Confidencial de Qatar Airways o Datos Personales Compartidos, y cualquiera que sea la forma en que dichos registros e información se mantengan, almacenen o registren.
Datos personales compartidos	se refiere a los Datos Personales que se compartirán entre las Partes en virtud de estas Políticas de la Agencia Asociada de Qatar Airways o en el cumplimiento de las obligaciones respectivas de las Partes en virtud del Acuerdo. Los Datos Personales Compartidos se limitarán a las siguientes

categorías de información relevantes para las siguientes categorías de Sujetos de Datos, tal y como se especifica en el Apéndice N°1 [Descripción del Tratamiento de Datos Personales Compartidos] del presente Anexo 4.

1.2. Todos los demás términos en mayúsculas no definidos en este Anexo 4 tendrán el significado que se les atribuye en el Acuerdo.

2 Datos personales compartidos

2.1. Reconocimiento del responsable del tratamiento

El Agente reconoce y confirma a Qatar Airways que, con respecto al Tratamiento de Datos Personales Compartidos contemplado en este Anexo 4, es un Responsable del Tratamiento.

2.2. Datos de Qatar Airways

Los Datos de Qatar Airways serán y seguirán siendo, entre las Partes, propiedad de Qatar Airways. Nada de lo dispuesto en el presente Anexo 4 se interpretará como una cesión o transferencia de propiedad de los Datos de Qatar Airways. El Agente no utilizará los Datos de Qatar Airways para ningún beneficio comercial que no sea el descrito en el presente Anexo 4.

2.3. Finalidad del uso de los datos personales compartidos

El presente Anexo 4 establece el marco para el intercambio de Datos Personales Compartidos entre las Partes como Responsables del Tratamiento. Cada Parte reconoce que, en el curso del cumplimiento de las obligaciones de una Parte en virtud del Acuerdo, cada Parte (la Parte Reveladora) revelará regularmente a los Destinatarios Permitidos de la Parte Receptora los Datos Personales Compartidos para los Fines Acordados, en cada caso según se describe más detalladamente en el Apéndice N°1 [Descripción del Tratamiento de Datos Personales Compartidos].

2.4. Alcance del tratamiento de datos personales

Salvo que la Legislación de Protección de Datos permita al Agente actuar como Responsable del Tratamiento, el Agente tratará los Datos Personales Compartidos recibidos de Qatar Airways según sea necesario para los fines especificados en el Apéndice N°1 [Descripción del Tratamiento de Datos Personales Compartidos] de este Anexo, que establece el objeto y la duración del Tratamiento, la naturaleza y la finalidad del Tratamiento, el tipo de Datos Personales y las categorías de Titulares de los Datos.

3 Cumplimiento de la legislación sobre protección de datos

3.1. Cumplimiento de la legislación sobre protección de datos

El Agente cumplirá con la Legislación de Protección de Datos que le sea de aplicación como Responsable del Tratamiento. El Agente cumplirá con sus obligaciones relativas a las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar la seguridad de los Datos Personales Compartidos, los medios apropiados para obtener el consentimiento, si fuera necesario, y la transferencia y uso de los Datos Personales Compartidos.

3.2. Garantías del agente a Qatar Airways

El Agente garantiza a Qatar Airways que en todo momento:

3.2.1 El uso de los Datos Personales Compartidos de Qatar Airways de conformidad con el presente Anexo se ajustará a la Legislación sobre Protección de Datos;

3.2.2 dispone y mantendrá las medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar que el tratamiento cumpla los requisitos de la legislación en materia de protección de datos;

3.2.3 dispone y mantendrá las medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la protección de los derechos de los Interesados y que cumple los requisitos descritos en el Apéndice N°2 [Medidas de seguridad y acceso] de este Anexo 4;

3.2.4 dispone de medidas técnicas y organizativas adecuadas, y las mantendrá, para protegerse contra el tratamiento no autorizado o ilícito de Datos Personales y contra la pérdida accidental, la destrucción, la corrupción o el daño de los Datos Personales, los Datos de Qatar Airways y los Datos Personales Compartidos;

3.2.5 no transferirá ningún Dato Personal Compartido recibido de Qatar Airways fuera del Espacio Económico Europeo, a menos que se hayan cumplido previamente las obligaciones descritas en el presente Acuerdo de Intercambio de Datos; y

3.2.6 sin limitar la Cláusula 3.2.3, se adherirá y cumplirá con las normas de seguridad

en la transferencia y uso de Datos Personales Compartidos tal y como se especifica en el Apéndice N°2 [Medidas de Seguridad y Acceso] de este Anexo 4.

Qatar Airways se reserva el derecho de revisar las medidas técnicas y organizativas mantenidas por el Agente.

3.3. *Indemnización*

El Agente indemniza a Qatar Airways, y mantendrá a Qatar Airways indemnizada y exenta de cualquier responsabilidad, reclamaciones, daños, costes y gastos derivados o relacionados con cualquier incumplimiento por parte del Agente de cualquiera de sus garantías establecidas en este Anexo 4, y no se aplicará ninguna limitación de responsabilidad, ya sea contractual o legal, al incumplimiento por parte del Agente de esta cláusula.

4 **Obligaciones particulares relativas al intercambio de datos**

4.1. El Agente deberá:

- (a) asegurarse de que dispone de todos los avisos, bases jurídicas o salvaguardias y consentimientos necesarios para permitir el Tratamiento legal y la transferencia de los Datos Personales Compartidos a los Destinatarios Permitidos para los Fines Acordados y para cumplir con la legislación aplicable en materia de marketing directo;
- (b) informar plenamente a todo Sujeto cuyos Datos Personales puedan ser objeto de tratamiento en virtud del Acuerdo sobre la naturaleza de dicho tratamiento, de conformidad con los requisitos de la legislación sobre protección de datos. Esto incluye notificar que, a la finalización del Acuerdo, los Datos Personales relacionados con ellos pueden ser retenidos por o, según el caso, transferidos a uno o más de los Destinatarios Permitidos, sus sucesores y cesionarios;
- (c) salvo que la Legislación de Protección de Datos permita al Agente actuar como Responsable del Tratamiento, procesar los Datos Personales Compartidos únicamente para los Fines Acordados;
- (d) salvo que el Agente esté autorizado en virtud de la Legislación de Protección de Datos como Responsable del Tratamiento, no revelará ni permitirá el acceso a los Datos Personales Compartidos a nadie que

no sean los Destinatarios Permitidos y no tomará menos precauciones que las que emplea con respecto a los Datos Personales;

- (e) garantizar que todos los Destinatarios Autorizados estén sujetos a obligaciones contractuales por escrito relativas a los Datos Personales Compartidos (incluidas las obligaciones de confidencialidad) que no sean menos onerosas que las impuestas por el Acuerdo;
- (f) asegurarse de que dispone de las medidas técnicas y organizativas adecuadas, que en el caso del Agente podrán ser revisadas por Qatar Airways;
- (g) no transferir ningún Dato Personal Compartido recibido de la Parte Divulgadora fuera del Espacio Económico Europeo a menos que el cedente:
 - (i) cumple lo dispuesto en los artículos 26 del Reglamento (en caso de que el Tercero sea un controlador conjunto); y
 - (ii) garantizar que: (A) la transferencia se realiza a un país aprobado por la Comisión Europea por ofrecer una protección adecuada de conformidad con el artículo 45 del Reglamento; (B) existen garantías adecuadas de conformidad con el artículo 46 del Reglamento; o (C) se aplica a dicha transferencia una de las excepciones para situaciones específicas del artículo 49 del Reglamento, o en caso de que (A) y (B) anteriores no sean aplicables, cumple con el Reglamento; y
- (h) se asegurará de que los Datos Personales Compartidos sean exactos y notificará a Qatar Airways cualquier inexactitud en los Datos Personales Compartidos inmediatamente después de tener conocimiento de esta.

5 **Asistencia mutua a los controladores**

5.1. Cada Parte asistirá a la otra en el cumplimiento de todos los requisitos aplicables de la Legislación sobre Protección de Datos. En particular, cada una de las Partes deberá:

- (a) consultará con la otra Parte acerca de cualquier notificación (por ejemplo, notificaciones de infracción) enviada a los

Interesados en relación con los Datos Personales Compartidos;

- (b) proporcionar a la otra Parte asistencia razonable para dar cumplimiento a cualquier solicitud de acceso del interesado;
- (c) no revelará ni divulgará ningún Dato Personal Compartido en respuesta a una solicitud de acceso del Interesado sin consultar previamente a la otra Parte, siempre que sea posible;
- (d) asistir a la otra Parte, a petición de ésta, en cualquier investigación o consulta con las Autoridades de Supervisión o reguladores;
- (e) cooperar con la otra Parte en la medida en que sea razonablemente necesario en relación con cualquier evaluación de impacto sobre la protección de datos (EIPD) que lleve a cabo en relación con los Datos Personales Compartidos;
- (f) notificar a la otra Parte sin demora indebida cualquier infracción de la legislación sobre protección de datos en relación con los datos personales compartidos, y cooperar con la otra Parte para investigar y subsanar dicha infracción si fuera necesario;
- (g) en caso de que cualquiera de las Partes sufra una pérdida potencial o real de Datos Personales Compartidos o una Vulneración de Datos Personales en relación con los Datos Personales Compartidos, dicha Parte notificará a la otra Parte sin demora indebida tras identificar cualquier pérdida potencial o real y/o Vulneración de Datos Personales y las Partes cooperarán razonablemente entre sí en la adopción de las medidas que sean necesarias para notificar a los Sujetos de Datos afectados, cumplir con las obligaciones de cada Parte en virtud del Reglamento, incluidas, cuando sea necesario, las notificaciones a la Autoridad de Supervisión correspondiente, y para mitigar o remediar los efectos de dicha Vulneración de Datos Personales. En este sentido, el Agente no

informará ni comunicará a ningún Tercero, incluyendo sin limitación a ninguna Autoridad de Control, en relación con una Vulneración de Datos Personales en relación con los Datos Personales Compartidos tratados en virtud del Acuerdo sin el consentimiento previo por escrito de Qatar Airways, salvo que así lo exija la legislación aplicable. Las Partes se prestarán mutuamente la asistencia razonable que sea necesaria para facilitar la gestión de cualquier Vulneración de Datos Personales;

- (h) Si un Interesado o una Autoridad de Control presenta una disputa o reclamación relativa al Tratamiento de Datos Personales Compartidos contra una Parte o ambas Partes, las Partes se informarán mutuamente sobre dicha disputa o reclamación y cooperarán entre sí en la medida en que lo permitan las leyes y reglamentos aplicables;
- (i) por indicación escrita de la Parte Divulgadora y salvo que en el Acuerdo se especifique lo contrario, suprimir o devolver cualquier Registro que contenga Datos Personales Compartidos y copias de estos a la Parte Divulgadora a la expiración o terminación del Acuerdo, salvo que la ley exija almacenar los Datos Personales durante un período más largo;
- (i) mantener Registros e información completos y precisos para demostrar su cumplimiento de la presente Cláusula 5; y
- (j) facilitar a la otra Parte los datos de contacto de al menos un empleado como punto de contacto y responsable de todas las cuestiones derivadas de la legislación sobre protección de datos, incluida la formación conjunta del personal pertinente, los procedimientos a seguir en caso de violación de los datos personales y la revisión periódica del cumplimiento de la legislación sobre protección de datos por las Partes.

APÉNDICE N.º 1 AL ANEXO 4

DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO COMPARTIDO DE DATOS PERSONALES

Tipo de datos personales y categorías de interesados

Qatar Airways tratará los siguientes tipos de Datos Personales Compartidos, puestos a su disposición por el Agente o por un Tercero a las siguientes categorías de Sujetos de Datos:

Tipo de datos personales	Categoría del interesado
Nombre, cargo del firmante del acuerdo	Firmante autorizado de cada una de las Partes del Acuerdo
Nombre y apellidos	Con respecto a cada Agente Personal y Cliente.
Otros datos relacionados con la persona, como fecha de nacimiento, nacionalidad, etc.	Con respecto a cada Cliente.
Datos de contacto, como direcciones postales, números de teléfono y fax, direcciones de correo electrónico, etc.	Con respecto a cada Personal Agente y Cliente.
Información sobre el viaje (por ejemplo, destino, información sobre tarifas, información sobre asientos, estado del viaje, requisitos de comidas)	Con respecto a cada Cliente.
Detalles del programa de viajero frecuente (p. ej., millas acumuladas, puntuación del pasajero/nivel, número de viajero frecuente)	Con respecto a cada Cliente.
Localizador PNR	Con respecto a cada Cliente.
Categorías especiales de datos personales contempladas en el artículo 9, apartado 1, del Reglamento (por ejemplo, servicios auxiliares específicos, datos relativos a la salud).	Con respecto a cada Cliente.

El Agente tratará los siguientes tipos de Datos Personales Compartidos, puestos a su disposición por Qatar Airways o por un Tercero para las siguientes categorías de Sujetos de Datos:

Tipo de datos personales	Categoría del interesado
Nombre, cargo del firmante del acuerdo	Firmante autorizado de cada una de las Partes del Acuerdo
Nombre y apellidos	Con respecto a cada Cliente.
Otros datos relacionados con la persona, como fecha de nacimiento, nacionalidad, etc.	Con respecto a cada Cliente.
Datos de contacto, como direcciones postales, números de teléfono y fax, direcciones de correo electrónico, etc.	Con respecto a cada Cliente.
Información sobre el viaje (por ejemplo, destino, información sobre tarifas, información sobre asientos, estado del viaje, requisitos de comidas)	Con respecto a cada Cliente.
Detalles del programa de viajero frecuente (p. ej., millas acumuladas, puntuación del pasajero/nivel, número de viajero frecuente)	Con respecto a cada Cliente.
Localizador PNR	Con respecto a cada Cliente.
Categorías especiales de datos personales contempladas en el artículo 9, apartado 1, del Reglamento (por ejemplo, servicios auxiliares específicos, datos relativos a la salud).	Con respecto a cada Cliente.

Lugares de tratamiento

El Agente tratará los Datos Personales Compartidos en la(s) siguiente(s) ubicación(es):	La ubicación del Agente (y de las Oficinas de los Agentes Cualificados)
---	---

Datos de contacto del responsable de la protección de datos

Qatar Airways ha designado a los siguientes responsables de la protección de datos y la privacidad:

Responsable de Protección de Datos de Qatar Airways

Attn: Data Protection Officer

Qatar Airways Group Q.C.S.C.

Qatar Airways Tower 1,

PO Box 22550

Airport Road,

State of Qatar

Email: dpo@qatarairways.com.qa

El Agente deberá, a petición de Qatar Airways, notificar por escrito a Qatar Airways su Oficial de Protección de Datos o personas responsables de la protección de datos y privacidad.

APÉNDICE N.º 2 AL ANEXO 4 MEDIDAS DE SEGURIDAD Y ACCESO

Las medidas de seguridad de la información adoptadas por el Agente:

1 Organización de la Seguridad de la Información

El Agente designará a una persona responsable para que posea y gestione el programa de seguridad de la información en nombre del Agente ("Responsable de Seguridad de la Información"). El Responsable de Seguridad de la Información será independiente, no formará parte y no dependerá del equipo que preste los servicios de Tratamiento de datos. El Responsable del tratamiento tendrá acceso directo al Responsable de seguridad de la información para todas las cuestiones relativas a la seguridad de la información.

2 Gobernanza de la seguridad de la información

2.1. El Agente implementará las salvaguardas administrativas, físicas, técnicas y organizativas necesarias y adecuadas para proteger los Datos Personales que no sean menos rigurosas que las prácticas aceptadas del sector (incluidas las normas de la Organización Internacional de Normalización (ISO): ISO/IEC 27001:2013 - Sistemas de gestión de la seguridad de la información - Requisitos e ISO-IEC 27002:2013 -

Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad internacional, las normas de la Biblioteca de Tecnologías de la Información (ITIL), las normas de los Objetivos de Control para la Información y Tecnologías Relacionadas (COBIT) u otras normas del sector aplicables a la seguridad de la información, junto con cualquier norma de seguridad adicional de Qatar Airways comunicada al Agente. El Agente se asegurará de que todas estas salvaguardas, incluida la forma en que se recopilan, acceden, utilizan, almacenan, procesan, eliminan y divulgan los Datos Personales, cumplen con la legislación aplicable en materia de protección de datos y privacidad, así como con los términos y condiciones del Acuerdo.

2.2. El Agente será responsable de la recogida, recepción, transmisión, acceso, almacenamiento, eliminación, uso y divulgación no autorizados de Datos Personales bajo su control o en su posesión por parte de todos los Destinatarios Permitidos y demás personal. Esto incluye, pero no se limita a la transmisión electrónica, uso y/o Tratamiento de información en centros de datos, servidores, sistemas de copia de seguridad, equipos informáticos, incluyendo, pero no limitándose a la red informática y/o sistema informático del Agente.

ANEXO 5 DIRECTRICES DE LA MARCA QR

Como se adjunta.

APÉNDICE A: POLÍTICA ADM (AGENCY DEBIT MEMO) DE QATAR AIRWAYS

1 Principios de emisión y procedimientos

- 1.1. Los ADM se emitirán de conformidad con las Resoluciones de la IATA, en particular la Resolución 850m de la IATA.
- 1.2. Qatar Airways, en sus esfuerzos, tratará de proporcionar toda la información posible en un ADM sobre el motivo por el que se realiza un cargo.
- 1.3. Qatar Airways decidirá un umbral mínimo de tolerancia (que se revisará y modificará periódicamente sin previo aviso) que, de superarse, dará lugar a la emisión de un ADM al Agente infractor.
- 1.4. Qatar Airways cobrará una tasa administrativa de 7 USD por cada ADM emitido. La tasa administrativa por la gestión de ADM emitidos debido al uso indebido del GDS se fija en 25 USD por ADM emitido. Qatar Airways se reserva el derecho de revisar cualquier tasa administrativa sin notificación previa al Agente.
- 1.5. Los ADM incluirán siempre el nombre de la persona y/o departamento de contacto de Qatar Airways, número de teléfono y/o dirección de correo electrónico, para que el Agente pueda solicitar aclaraciones.
- 1.6. Los gastos de administración serán retirados o reembolsados al Agente únicamente en aquellos casos en los que Qatar Airways retire o reembolse el valor total de un ADM emitido incorrectamente.
- 1.7. Qatar Airways se reserva el derecho a deducir los valores ADM pendientes de los fondos de bonificaciones comerciales, de marketing o vinculadas al rendimiento.
- 1.8. En los casos en que un agente IATA / ARC opte por mantener relaciones comerciales con agentes no IATA / no ARC, esta relación comercial es responsabilidad plena del agente de emisión de billetes IATA / ARC. El agente de emisión de billetes es responsable de las malas prácticas que se produzcan y se le impondrán las ADM correspondientes, independientemente de su ubicación.
- 1.9. En caso de que algún agente no se registre en BSPLink, cualquier ADM relativa al agente se planteará en su oficina central o en cualquier otra sucursal de la agencia en cuestión.

2 Expectativas

- 2.1. De acuerdo con la práctica del sector, Qatar Airways utiliza los ADM como instrumentos contables para el cobro y los ajustes correspondientes a tarifas, impuestos, tasas, cargos, recargos y comisiones, reembolsos, cambios, reemisiones, etc. en relación con los Documentos de Tráfico emitidos por el Agente.
- 2.2. También se emitirán ADM al Agente infractor en relación con las reservas, el uso indebido del GDS y las transacciones relacionadas con no-show.
- 2.3. Se espera que los agentes cumplan todas las normas, resoluciones, reglamentos, políticas y directrices de Qatar Airways y de la IATA. Estas pueden ser publicadas y actualizadas de vez en cuando, a veces sin previo aviso.

3 Notas de adeudo

- 3.1. El Agente será responsable del pago de los ADM, tal y como se rige por la Política de ADM de Qatar Airways, emitidos por la emisión de billetes de reservas que se consideren abusivas o que infrinjan de otro modo las normas de tarifas y emisión de billetes aplicables. Qatar Airways cargará al Agente un valor proporcional al valor de los ingresos perdidos causados por el uso indebido o la infracción de las normas de tarifas y emisión de billetes, más una tasa administrativa a través de un ADM. Qatar Airways hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para identificar y cancelar las reservas abusivas antes de su emisión, y se reserva el derecho a emitir ADMs incluso si las reservas no han sido emitidas o han sido emitidas y posteriormente reemitidas o reembolsadas. Además, Qatar Airways se reserva el derecho a solicitar el pago, mediante factura o medio adecuado, de las infracciones identificadas, aunque sea más allá de nueve meses desde la fecha final del viaje o más allá de nueve meses desde la fecha de reembolso del documento.
- 3.2. Las razones que se exponen a continuación no son exhaustivas, y Qatar Airways se reserva el derecho de emitir ADM por infracciones no enumeradas a continuación.

4 Reservas y billetes

Infracción	Penalidad
Tasa Excesiva de Cancelación (Churning excesivo), creación de segmentos duplicados (Dupe)	11 USD por segmento duplicado por pasajero y bloque de <i>churn</i> en exceso
Creación de reservas en vuelos no operativos o con detalles de horarios ficticios.	11 USD por segmento y pasajero
Reservas inactivas (con estado de segmento HX/UN/NO/UC)	11 USD por segmento y pasajero
Utilización de la entrada "IN" para acceder a los PNR de grupo en lugar de utilizar segmentos pasivos o reclamaciones de grupo.	11 USD por segmento y pasajero
Creación de reservas con nombres ficticios/falsos	30 USD por nombre ficticio
Incumplimiento de las condiciones de cambio y reexpedición.	Diferencia de tarifa y/o Impuestos y/o tasas y/o gastos y/o recargos y/o sanciones y/o Comisión
Incumplimiento del RBD, las normas tarifarias y las condiciones de venta aplicables	Diferencia (hasta la más alta) de tarifa y/o tasa y/o recargo y/o Impuestos y/o tasas y/o Comisión
Falta de coincidencia entre los datos del vuelo y los del billete.	Diferencia de tarifa y/o Impuestos y/o tasas y/o gastos y/o recargos y/o sanciones y/o Comisión
Uso indebido de la placa de identificación de la compañía aérea (documentos emitidos en 157 stock/placa) para el itinerario/viaje completamente cerrado en otra(s) compañía(s) aérea(s) si no está autorizado por Qatar Airways.	Diferencia entre el precio del billete y la tarifa aplicable y diferencia de impuestos, tasas, cargos y recargos aplicables, pero no inferior a 1.000 USD en clase Turista, 1.500 USD en clase Turista Premium o Business y 2.500 USD en primera clase. En caso de combinación de camarotes, se aplicará la tarifa del camarote reservado más alto.
Tasa(s), cargo(s), recargo(s) o sanción(es) incorrecta(s) impuesta(s)	La diferencia entre la(s) cantidad(es) impuesta(s) y la(s) aplicable(s) será cobrada al Agente
Devolución calculada incorrectamente	Reclamación de cualquier importe de penalización cobrado de menos, así como la diferencia entre el valor del reembolso reclamado incorrectamente y el valor reembolsable de la tarifa y/o Impuestos y/o tasas y/o gastos (sur) y/o Comisión.
Impuesto(s) incorrecto(s) o inexistente(s)	Diferencia entre el (los) importe(s) impuesto(s) y el (los) aplicable(s)
Reservas especulativas, ficticias o manipulativas que intenten y/o consigan eludir los controles de inventario para asegurarse una tarifa más baja que no esté disponible en circunstancias normales, como, por ejemplo, aunque no exclusivamente, el uso de transacciones manuales, semiautomatizadas o automatizadas, macros robóticas, scripts, herramientas o cualquier otro modo, etc*.	Se cobrará un importe mínimo de 300 USD por pasajero en para todas estas reservas. No obstante, Qatar Airways se reserva el derecho a recuperar la diferencia de tarifa cuando lo considere necesario.
Creación de segmento(s) que no se encuentran en la secuencia de reserva correcta, incluidos los segmentos OAL según el viaje que el pasajero pretende realizar, con la intención de eludir el inventario de Qatar Airways para obtener asientos en RBD(s) que pueden no haber estado disponibles cuando se solicitó*.	
Uso indebido de los límites de tiempo para multas	Se cobrará un importe mínimo por pasajero de 500 USD en clase Turista y 950 USD en clase Business. No obstante, Qatar Airways se reserva el derecho a recuperar la diferencia de tarifa cuando lo considere necesario. En caso de combinación de cabinas, se aplicará un mínimo de 950 USD. Los cargos son aplicables por pasajero.

* Tales reservas especulativas, ficticias o manipulativas, sólo pueden identificarse en el sistema de acogida de Qatar Airways. En la mayoría de estos casos no existen registros que prueben estas transacciones, en el historial GDS de la agencia de viajes del PNR (Booking File). Qatar Airways proporcionará información generada a partir de sistemas internos para respaldar las pruebas de tales casos de reservas especulativas, ficticias o manipulativas.

5 Pago

Infracción	Penalidad
Uso de una tarjeta de pago perteneciente al Agente , o a nombre de una persona autorizada a actuar en nombre del Agente, o a nombre de un directivo, socio o empleado del Agente, en relación con la venta de Documentos de Tráfico de Qatar Airways a cualquier cliente del Agente. De conformidad con la Resolución 890 de la IATA.	Recargo aplicado de acuerdo con los recargos por tarjeta de cliente publicados por Qatar Airways. Para los tipos de tarjeta de pago en los que no se aplican recargos por tarjeta, se aplicará una tasa del 3% del valor total del documento emitido, además de las tasas administrativas ADM estándar de Qatar Airways.
Emisión de un billete utilizando una tarjeta de pago sin obtener el código de aprobación del banco emisor (emisor de la tarjeta)	Si una transacción se emite sin un código de aprobación válido, del banco emisor (emisor de la tarjeta) resulta en una devolución de cargo o el fracaso de la liquidación de la transacción, el Agente será responsable de pagar Qatar Airways en su totalidad, además de la ADM de 50 USD. Qatar Airways se reserva el derecho de suspender la autorización de emisión de billetes de cualquier agencia que emita billetes mediante tarjeta de pago sin las autorizaciones necesarias, en particular un código de autorización válido.
Transacción con tarjeta de terceros sin la aprobación del titular de la tarjeta	Suspensión inmediata de la emisión de billetes
Reembolso a un método de pago distinto del método de pago de la transacción original.	50 USD ADM por cada transacción reembolsada a una forma de pago distinta de la utilizada originalmente.
Transacción impugnada (incluida la devolución de cargo) rechazada por la entidad emisora de la tarjeta	Reclamación del valor total de la transacción (o devolución de cargo) al agente emisor/reembolsador de billetes a través de ADM

6 Comisión

Infracción	Penalidad
Reclamación de comisión por clase de reserva prohibida y/o tarifas privadas no autorizadas por Qatar Airways	Reclamación de toda la Comisión reclamada en relación con el documento o documentos no admisibles
Reclamación de una comisión superior a la aprobada por Qatar Airways	
Reclamación de comisión sobre documentos de Qatar Airways (es decir, EMD/MCO) que no sean un billete de pasajero.	
No se permite la reclamación de comisiones por billetes emitidos cuando el inicio del viaje es distinto del país de ubicación del agente.	
Reclamación de la Comisión sobre los documentos expedidos con matrícula Qatar Airways 157 y totalmente cerrados en otras compañías aéreas, incluidas las de código compartido/interlínea.	

7 Servicios auxiliares

Infracción	Penalidad
La franquicia de equipaje impresa en el billete no coincide con la franquicia real aplicable	Diferencia entre la franquicia de equipaje indicada en el billete y la franquicia de equipaje aplicable, según las tarifas generales de exceso de equipaje, independientemente de si el cliente utilizó o no la franquicia de equipaje impresa.
Exceso de equipaje (EBT)/MCOs/EMDs emitidos por exceso de equipaje con tarifas incorrectas	Cobro insuficiente de las tasas aplicables reclamadas al Agente

El valor emitido por MCOs/EMDs para la mejora de la cabina no coincide con el valor aprobado	Diferencia de tarifa y/o Impuestos y/o tasas y/o gastos y/o recargos y/o sanciones
--	--

8 Conformidad

Infracción	Penalidad
Utilización múltiple: situaciones en las que el documento se utiliza repetidamente.	Valor total del documento (sólo sectores violados)
Utilización contra ventas anuladas y ventas no declaradas en las que el reembolso, la reemisión o el vuelo se declaran contra ventas anuladas/no declaradas.	Valor total del billete que se reclama
No se alcanza la tasa de materialización de las ventas del grupo	La pérdida del depósito se calculará según el contrato de grupo acordado.
Sobreutilización del MCO/EMD, incluidas las situaciones en las que el valor notificado para el documento intercambiado es superior al valor mencionado en el MCO/EMD original.	Diferencia entre el valor del MCO/EMD original y el nuevo documento resultante del canje
Uso indebido del cambio de horario, Operaciones Irregulares o política comercial ad hoc	La tarifa más alta publicada por la compañía aérea, incluidos impuestos, tasas, cargos y recargos aplicables al sector o sectores protegidos en la cabina o cabinas en las que se viaje.
Prácticas incorrectas de expedición de documentos (por ejemplo, código de recorrido, base tarifaria, RFIC).	20 USD por PNR (para grupos) 20 USD por billete/EMD (viajes fuera del grupo) (en caso de pérdida de ingresos, se levantará acta de infracción por la pérdida real de ingresos y 20 USD por documento o PNR, según el caso)

9 Disputas

- 9.1. Qatar Airways se encarga de procesar las disputas de acuerdo con la Resolución 850m de la IATA y las disputas posteriores a la facturación de ADM de acuerdo con la Resolución 818g de la IATA y la Resolución 812 de la IATA. El Agente solo debe impugnar los ADM con una razón válida y documentación justificativa.

10 ACMs

- 10.1. Las ACMs serán procesadas por Qatar Airways según la resolución de disputas a favor del Agente.

- 10.2. Qatar Airways aceptará las solicitudes ACM realizadas en los 12 meses siguientes a la fecha de emisión del ADM.

11 Datos de contacto

- 11.1. Todas las disputas/solicitudes de apoyo/información adicional sobre el ADM deben dirigirse a la dirección de correo electrónico mencionada en el ADM.

APÉNDICE B: DEFINICIONES

1 Definición e interpretación

1.1. En estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways, a menos que el contexto requiera lo contrario:

- (a) todos los encabezamientos utilizados en estas Políticas de la Agencia Asociada de Qatar Airways son sólo para conveniencia y referencia y no afectarán a la interpretación de esta y no se considerará en modo alguno que limitan o restringen el contexto de la disposición a la que se refieren;
- (b) las palabras en singular incluirán también el plural y viceversa cuando el contexto lo requiera o lo admita;
- (c) a menos que se indique explícitamente lo contrario, las referencias a Cláusulas, Horarios, Apéndices, son referencias a cláusulas, horarios y apéndices de estas Políticas de la Agencia Asociada Qatar Airways, según lo requiera el contenido,

- (d) las referencias a una "persona" se interpretarán como referencias a un individuo, empresa, compañía, corporación, cuerpo no incorporado de personas o cualquier estado o cualquier agencia de este e incluirán también a sus respectivos sucesores y cesionarios;
- (e) una referencia a "incluido", "incluye", "incluye" o "como" se entenderá como si fuera seguida de "sin limitación";
- (f) por "día" o "días" se entenderán los días naturales, incluidos los días festivos, a menos que se indique específicamente lo contrario; y
- (g) cuando se mencionen cifras en números y en palabras, en caso de conflicto entre ambas, prevalecerán las palabras.

1.2. A menos que se defina de otro modo en estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways, las palabras o frases en mayúscula tendrán el significado que se les asigna a continuación:

Documentos contables	Documento de billete emitido en Qatar Airways 157-stock, órdenes de cargos varios (" MCO "), o billetes de exceso de equipaje (" EBT ") en papel o en formato o un documento electrónico multiuso (" EMD ").
ACM	significa Abono de Agencia , un ajuste emitido por una compañía aérea por un documento emitido incorrectamente, acreditando de nuevo al Agente.
ADM	significa Nota de Débito de la Agencia , una notificación de penalización enviada al Agente, requiriendo al Agente el pago de una suma a la aerolínea, incluyendo lo descrito en la Resolución 850m de la IATA.
Agente	se refiere a la persona que se dedica al negocio de agencia de viajes y a la que Qatar Airways ha concedido autorización para emitir billetes.
Personal de los agentes	tiene el significado que se le da en la Cláusula 5.1 de los términos y condiciones de estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways.
Directrices para la distribución de agentes	se refiere a las directrices de distribución de agentes establecidas en el Anexo 1 de estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways.
Acuerdo	tiene el significado de la cláusula 1.3 de los términos y condiciones de estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways.
Servicios auxiliares	se refiere a los ingresos derivados de bienes o servicios distintos de la oferta principal de productos de una empresa.

Contratación	tiene el significado que se le da en la Cláusula 2.4 de los términos y condiciones de estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways.
ARC	se refiere a Airline Reporting Corporation, cuyo sistema, con sede en EE.UU., permite a las agencias emitir billetes de avión -incluidas las ventas en efectivo y las tasas de servicio- en más de 200 aerolíneas, directamente a través de sistemas de distribución global (GDS), agregadores y aerolíneas.
Garantía bancaria	significa la garantía bancaria que será proporcionada por el Agente.
BSP	significa el plan de facturación y liquidación de la IATA.
Contenido de la aerolínea transportadora	significa cualquier información publicada y/o no publicada, texto, documento proporcionado por Qatar Airways en sitios web, aplicaciones móviles, plataformas publicitarias, plataformas de medios sociales, motores de búsqueda y reserva CRS o de otro tipo, y puede incluir datos de vuelo, horarios de vuelo, tarifas, tarifas, disponibilidad de asientos, disponibilidad de inventario, disponibilidad de inventario, asignación de asientos, mejoras de servicio, información de vuelo, información de cuenta de programa de viajero frecuente y Servicios Auxiliares ofrecidos por Qatar Airways.
Canal	significa un sistema de distribución autorizado donde el Contenido del Transportista se pone a disposición del Agente, incluyendo un GDS/CRS.
Devolución/Chargeback	se refiere a un reembolso iniciado por el banco por una compra efectuada con tarjeta de pago.
Comisión	significa la comisión aplicable pagadera por Qatar Airways al Agente según determine Qatar Airways, en cada momento.
Condiciones de transporte de Qatar Airways	se refiere a las Condiciones de Transporte mencionadas en el billete del pasajero y, salvo lo dispuesto en los subartículos 2, 3, 4 y 5 del artículo segundo de las Condiciones de Transporte de Qatar Airways, estas Condiciones se aplican únicamente en aquellos vuelos o segmentos de vuelo en los que se indique Qatar Airways o el código designador de vuelo (QR) en la casilla Transportista del Billete correspondiente a dicho vuelo o segmento de vuelo.
Información confidencial de Qatar Airways	significa cualquier información técnica o información financiera o información sobre actividades empresariales relacionadas con Qatar Airways que sea facilitada por Qatar Airways o sus filiales o que sea transmitida oral y posteriormente o que sea obtenida por el Agente en relación con la ejecución del Contrato, independientemente de que dicha información se facilite por escrito o se designe como confidencial.
Puntos CTK	se refiere a los puntos comerciales utilizados por Qatar Airways en apoyo de sus relaciones globales con las agencias.
Clientes	se refiere a los clientes de Qatar Airways a los que el Agente vendió Billetes a través del acceso del Agente al Contenido del Transportista.

Tarjeta de cliente	se refiere a una tarjeta de crédito o débito, u otros tipos de tarjetas de pago utilizadas por un cliente de Qatar Airways.
CRS	sistema informatizado de reservas.
Oficina designada	se refiere a la(s) oficina(s) del Agente designada(s) por su Número IATA y/o PCC.
Disputa	tiene el significado que se le da en la Cláusula 15.2 de los términos y condiciones de estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways.
Easypay	se refiere a una solución de monedero electrónico voluntario de pago por uso facilitado por la IATA para remitir fondos a las compañías aéreas, desde las agencias, a través de BSP, cuya descripción puede consultarse en: https://newgeniss.iata.org/wp-content/uploads/2018/03/NewGen-ISS-Travel-Agent-Readiness-Guide_v1.pdf
Fecha de entrada en vigor	tiene el significado que se le da en la Cláusula 2.12.1 de los términos y condiciones de estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways.
EMD	documento electrónico misceláneo, un documento que no es de vuelo y que puede emitirse y utilizarse para el cobro y la liquidación de servicios opcionales ofrecidos por una compañía aérea.
Empleado	se refiere a todo el personal de Qatar Airways, el personal de las filiales de Qatar Airways, el personal permanente o temporal del Aeropuerto Doha Hamad, consultores, proveedores de terceros o cualquier otra persona a la que se haya proporcionado acceso a Internet de Qatar Airways.
EULA	se refiere a cualquier acuerdo de licencia de usuario final u otros términos y condiciones impuestos por el Proveedor de tecnología QR con respecto al acceso y uso por parte del Agente del Portal web de NDC y/o la API de NDC, en su versión modificada por el Proveedor de tecnología QR de tanto en tanto.
Churning excesivo	segmento de pasajero que se reserva, cancela y vuelve a reservar cuatro o más veces en un PNR o en diferentes PNR de forma que haya una coincidencia exacta de país, GDS, nombre de la Agencia, Agencia, número IATA/RC, PCC de la Agencia, número de vuelo, clase de reserva, fecha del segmento, origen, destino y nombre del pasajero.
FOP	significa Forma de Pago, como una tarjeta de crédito.
GDS	significa un sistema de distribución global.
Acuerdos aplicables a las agencias de viajes	tiene el significado que se le da en la Cláusula 1 de los términos y condiciones de estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways.
IATA	tiene el significado que se le da en la cláusula 1 de los términos y condiciones de estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways.
Número IATA	código numérico de identificación que se da a una agencia de viajes que opera en el BSP de la IATA.

PSAA IATA	tiene el significado que se le da en la Cláusula 1.1 de los términos y condiciones de estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways.
PSAR IATA	tiene el significado que se le da en la Cláusula 1.1 de los términos y condiciones de estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways.
Resolución 812 de la IATA	significa la resolución de la IATA número 812, relativa al PSAR de la IATA.
Resolución 818g de la IATA	significa la resolución de la IATA número 818g, relativa al PSAR de la IATA.
Resolución IATA 850m	se refiere a la resolución de la IATA número 850m relativa a la emisión y tramitación de ADM, que promueve un conjunto coherente y normalizado de normas para las prácticas del BSP.
Resolución 890 de la IATA	se refiere a la resolución de la IATA Número 890 titulada "Industry Settlement Systems", con disposiciones obligatorias para la venta de transporte aéreo de pasajeros y Servicios Auxiliares para los que el pago se realiza a través de una Tarjeta de Cliente que es aceptada por el Agente en nombre de Qatar Airways en el país o jurisdicción particular de que se trate.
IFP	se refiere a la iniciativa de Gestión del Fraude dirigida por la IATA (como se detalla en https://www.iata.org/en/programs/airline-distribution/industry-fraud-prevention-initiative/).
Operaciones irregulares	Situación en la que un vuelo no opera según lo previsto, en el horario establecido, se cancela o sufre un cambio de equipo, de modo que no todos los pasajeros pueden ser acomodados.
Proporción Look To Book	significa 500:1 al mes, o cualquier otra ratio acordada por separado y por escrito por Qatar Airways.
MCO	documento contable de la IATA, utilizado para tramitar el pago de los servicios de viaje, emitido por las compañías aéreas y destinado principalmente a servicios distintos de las tarifas aéreas.
Acuerdo comercial de venta	se refiere a un acuerdo entre Qatar Airways y el banco adquirente que establece los términos y condiciones para que el banco adquirente procese las transacciones con tarjeta de Qatar Airways. Este acuerdo también puede incluir los precios acordados, cómo se aceptarán las tarjetas (un terminal propiedad del banco o de la entidad adquirente) y qué tipos de tarjetas pueden aceptarse.
Vendedor registrado	significa la persona que está autorizada a procesar, y es responsable de procesar, las transacciones con tarjeta de crédito y débito de los consumidores.

Normas mínimas de visualización	se refiere a las normas mínimas de presentación que incluyen la(s) fecha(s) de vuelo, número(s) de vuelo, origen y destino, duración total del itinerario, lugar de la(s) escala(s) si procede, compañía aérea operadora, atributos del producto, incluida la separación entre asientos, servicio de comidas, tipo de avión y equipaje permitido y normas sobre billetes, incluidas, entre otras, las tasas por cambio, penalización por cancelación y tasas por exceso de equipaje.
NDC	se refiere al programa de Nueva Capacidad de Distribución, que es un programa apoyado por la industria de viajes y lanzado por la IATA para el desarrollo y la adopción en el mercado de un nuevo estándar de transmisión de datos basado en XML.
API NDC	se refiere a la interfaz de programación de aplicaciones puesta a disposición del Agente para permitirle el acceso al Contenido del Transportista.
Programa NDC	se refiere a la capacidad de NDC de Qatar Airways que puede ponerse a disposición del Agente para acceder al Contenido del Transportista de acuerdo con estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways, y según se establece en el Anexo 2.
Portal web del CND	significa un portal en línea puesto a disposición del Agente para permitir el acceso del Agente al Contenido del Transportista.
Tarifas no publicadas	se refiere a todas las tarifas proporcionadas por Qatar Airways no puestas generalmente a disposición del público a través de su Canal, pero accesibles en la sección privada del SIR del Agente.
Tasas OB	significa la norma industrial para la emisión de billetes y para la aplicación de tasas por forma de pago, incluidas las tasas por tarjeta de crédito. "O" indica tasas "Off Ticket", que no figuran en el billete. La tasa OB se indica como código fiscal <i>OB</i> por asignación de la IATA.
Fiesta	significa Qatar Airways o el Agente; y cuando se utiliza en plural, "Partes" significa ambas.
PCC	significa "pseudocódigo de ciudad", un identificador que distingue a una agencia de viajes de otra y que también puede denominarse ID de abonado. Suele ser un código de tres a cinco caracteres según el GDS.
PCI DSS	la norma de seguridad de datos del sector de las tarjetas de pago exigida por las marcas de tarjetas y administrada por el Consejo de Normas de Seguridad del Sector de las Tarjetas de Pago, para el tratamiento de la información de las tarjetas de crédito o débito. [www.pcisecuritystandards.org].
PNR	significa Registro de Nombres de Pasajeros.
Productos y servicios	los servicios de transporte aéreo de pasajeros de Qatar Airways y de otras compañías aéreas autorizadas por Qatar Airways, así como los servicios auxiliares de Qatar Airways.
Actividades de promoción	tiene el significado que se le da en la Cláusula 8.1 de los términos y condiciones de las presentes Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways.

Fecha de publicación	significa la fecha de publicación que figura en la página uno de estas Políticas de la Agencia Asociada de Qatar Airways.
Qatar Airways	se refiere a Qatar Airways Group Q.C.S.C. , una sociedad anónima qatarí constituida y existente en virtud de la legislación aplicable del Estado de Qatar (registro mercantil N.º 16070) con domicilio social en <i>Qatar Airways</i> PO Box 22550, Doha, Estado de Qatar.
Política ADM de Qatar Airways	se refiere a la Política de ADM de Qatar Airways que figura en el Apéndice A de estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways.
Datos personales	tiene el significado que figura en el anexo 4.
Grupo Qatar Airways	grupo de empresas Qatar Airways, incluidas Qatar Airways, sus sociedades de cartera y las filiales de sus sociedades de cartera, y todas las demás entidades jurídicas que sean miembros actuales del grupo Qatar Airways, incluidas las entidades que en su momento posean y exploten el Aeropuerto Internacional de Hamad (HIA).
Qatar Airways DPI	se refiere a cualquier derecho de propiedad intelectual, incluidas marcas de servicio, marcas comerciales, patentes y derechos de autor utilizados o propiedad del Grupo Qatar Airways.
Políticas de las agencias colaboradoras de Qatar Airways	las presentes instrucciones, condiciones generales, anexos y apéndices.
QR Canal NDC aprobado	tiene el significado que se le da en la Cláusula 9.1(a).
Directrices de la marca QR	se refiere a las directrices de Qatar Airways que figuran en el Anexo 5, revisadas o sustituidas por Qatar Airways cada cierto tiempo.
Proveedor de tecnología QR	se refiere al proveedor de servicios tecnológicos contratado por Qatar Airways para la prestación del Canal QR NDC Aprobado.
Marcas QR	se refiere a las marcas de Qatar Airways establecidas en las Directrices de Marca QR.
Oficina del Agente Habilitado	se refiere a cualquier oficina del Agente o de sus afiliados, socios, franquiciados y/o subagentes que haya sido autorizada para llevar a cabo la emisión de billetes en nombre de Qatar Airways.
RBD	designador de reserva utilizado para identificar la clase de reserva de una reserva/billete.

Reglamento	significa REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), en su versión actualizada.
Regulador	se refiere a la IATA, a un regulador del sector de la aviación, a un regulador de la protección de datos, a un regulador de los servicios financieros o a cualquier otra autoridad reguladora.
Partes liberadas	tiene el significado que se le da en la Cláusula 13.3 de los términos y condiciones de estas Políticas de Agencia Asociada de Qatar Airways.
Período de referencia	se refiere a un periodo aplicable a un informe que el Agente deberá presentar a Qatar Airways, según lo establecido por el órgano de gobierno de la plataforma de remesas correspondiente.
Servicios	significa los servicios a prestar por el Agente descritos en el presente Acuerdo.
Impuestos	se refiere a todos los impuestos, incluidos, entre otros, los impuestos sobre la venta, el uso, el valor añadido, los impuestos especiales, el volumen de negocios o los impuestos sobre la renta, los impuestos sobre los servicios o el valor añadido, así como los derechos, gravámenes y aranceles que puedan imponer o recaudar las autoridades fiscales competentes o cualquier otro organismo o departamento gubernamental.
Terceros	significa una parte distinta de Qatar Airways y el Agente. " Terceros " tendrá el significado correspondiente.
Billete/Pasaje aéreo	se refiere a los documentos, en papel o en formato electrónico, suministrados por Qatar Airways que pueden aceptarse para viajar/transportarse en los servicios de Qatar Airways o de otras compañías aéreas con las que Qatar Airways tenga un acuerdo de interlínea, y " Emisión de billetes " se refiere a la actividad de creación del billete. Para mayor claridad, los MCO, EBT o EMD no se considerarán Billetes.
Precio total	se entiende el precio del billete, incluida la tarifa base, los impuestos, las tasas obligatorias y los recargos.
Documento de tráfico	documentos que indican los tipos de servicios prestados y el transportista pertinente que presta los servicios, incluido el billete.
TST	significa el total del registro de precios en un PNR.