



QATAR AIRWAYS

POLÍTICAS PARA AGÊNCIAS PARCEIRAS

POLÍTICA DA COMPANHIA AÉREA (COM-100)

Data de publicação: maio 2024

AVISO DE INFORMAÇÕES PROPRIETÁRIAS E CONFIDENCIAIS

As informações contidas neste documento são de propriedade da Qatar Airways e são disponibilizadas aqui sob confidencialidade. São propriedade da Qatar Airways e não serão utilizadas, reveladas a outros ou reproduzidas sem o expresso consentimento por escrito da Qatar Airways. Caso o consentimento seja dado para reprodução integral ou parcial, a presente notificação e a notificação apresentada em cada página deste documento constarão de tal reprodução.

v1.2

1 Introdução

1.1. Estas instruções, termos e condições regem a relação entre a Qatar Airways (conforme definido no Apêndice B) e o Agente (conforme definido no Apêndice B) (cada uma "**Parte**" e coletivamente as "**Partes**"), seus subagentes e seus escritórios de agente qualificados (conforme definido no Apêndice B), e fazem parte dos termos da nomeação do Agente para vender Produtos e Serviços de acordo com qualquer contrato aplicável, conforme atualizado de tempos em tempos, incluindo o seguinte termos e condições:

- (a) a Resolução 824 da Associação de Transporte Aéreo Internacional ("**IATA**") - Contrato de Agências de Vendas a Passageiros ("**IATA PSAA**") e a Resolução 812 - Regras de Agências de Vendas a Passageiros ("**IATA PSAR**");
- (b) todas as resoluções IATA incorporadas por IATA PSAA e IATA PSAR aplicáveis a cada Escritório de Agente Qualificado; e
- (c) o Acordo de Relatórios de Agentes (ARC) com relação aos Escritórios de Agentes Qualificados nos Estados Unidos,

(coletivamente chamados de "**Contratos que regem agências de viagens**").

1.2. Com relação aos Agentes que assinaram o PSAA da IATA, estas Políticas da Agência Parceira da Qatar Airways constituem as instruções por escrito da Qatar Airways de acordo com o parágrafo 3.2 do PSAA da IATA e devem ser cumpridas por tais Agentes.

1.3. Essa Política de Agências Parceiras da Qatar Airways e os Contratos de Agências de Viagens Governantes aplicáveis serão referidos coletivamente como "**Contrato**".

1.4. A política de Agências parceiras da Qatar Airways consiste dos seguintes componentes:

- (a) Cláusulas 1 a 17 neste documento;
- (b) Cronograma 1 (Diretrizes de distribuição de agentes), Cronograma 2 (Termos e Condições do Programa NDC), incluindo Apêndice 1 ao Cronograma 2, Cronograma 3 (Termos da Política de Pagamento), Cronograma 4 (Contrato de Proteção de Dados), incluindo os Apêndices N° 1 e N° 2 do Cronograma 4 e Cronograma 5 (Diretrizes de marca QR); e
- (c) Apêndice A (Política ADM da Qatar Airways) e Apêndice B (Definições).

1.5. Em caso de qualquer conflito entre os diferentes documentos que compõem o Contrato, a seguinte ordem de precedência será aplicada:

- (a) Cláusulas 1 a 17 de Agências Parceiras da Qatar Airways;
- (b) um cronograma para esta política de agências parceiras da Qatar Airways;
- (c) um Apêndice a esta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways; e
- (d) uma disposição nos Acordos que regem Agências de Viagens,

salvo caso em que um termo de ordem inferior de precedência seja expressamente identificado como prevalecente sobre um termo de ordem superior de precedência, tal termo terá prioridade.

1.6. A menos que definido de outra forma neste documento, os termos em maiúsculas terão o significado que lhes é atribuído no Apêndice B desta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways.

2 Início e nomeação

2.1. Esta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways entrará em vigor no 30º dia, à meia-noite, horário de Doha, após a Data de Publicação conforme declarado na página um desta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways ("**Data de Vigência**").

2.2. O Agente é considerado como tendo concordado e aceito estar vinculado a esta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways (e quaisquer alterações a elas), na data mais inicial em que:

- (a) o Agente fizer qualquer reserva e/ou venda dos Produtos e Serviços após a Data de Vigência; e
- (b) o Agente receber autorização para emissão de bilhetes da Qatar Airways conforme a Data de Vigência.

2.3. Se o Agente não concordar em ficar vinculado a esta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways ou a quaisquer alterações a ela, o Agente reconhece e concorda que pode rescindir a Nomeação de acordo com o Contrato antes da Data de Vigência.

2.4. A Qatar Airways nomeia o Agente, e o Agente por meio deste, aceita tal nomeação pela Qatar Airways, como o agente não-exclusivo para vender e lidar com reservas dos Produtos e

Serviços durante a vigência do Contrato, de acordo com o Contrato (a "Nomeação").

2.5. Salvo disposição em contrário nesta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways, o Agente deve cumprir todas as programações e apêndices desta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways (na medida do aplicável), especificamente:

- (a) Cronograma 1 — Diretrizes de distribuição de agentes;
- (b) Cronograma 2 - Termos e Condições do Programa Qatar Airways NDC;
- (c) Cronograma 3 - Termos da política de pagamento;
- (d) Cronograma 4 - Contrato de compartilhamento de dados da Qatar Airways;
- (e) Cronograma 5 - Diretrizes de Marca QR;
- (f) Apêndice A - Política ADM (Agency Debit Memo) da Qatar Airways; e
- (g) Apêndice B - Definições.

2.6. O Agente não tem qualquer direito ou autoridade para, e não deve:

- (a) assumir ou criar qualquer obrigação ou responsabilidade; ou
- (b) dar qualquer garantia,

em nome ou em nome da Qatar Airways ou vincular a Qatar Airways fora do escopo da Nomeação de qualquer maneira, exceto com o consentimento prévio por escrito da Qatar Airways em cada caso. Qualquer garantia dada pelo Agente sem a autorização prévia por escrito da Qatar Airways não deve impor qualquer responsabilidade à Qatar Airways. O Agente será totalmente responsável por todos os atos, não-ação e quaisquer omissões do Agente e qualquer garantia dada pelo Agente.

2.7. Durante a Nomeação, o Agente não dará crédito ou negociará com qualquer pessoa que seja designada pela Qatar Airways como parte proibida de tempos em tempos.

3 Agências Qualificadas

3.1. Mediante solicitação da Qatar Airways, o Agente deve fornecer o número IATA, número ARC ou PCC e endereços para seus escritórios ou agências qualificadas.

3.2. As reservas podem ser feitas através de qualquer escritório de reservas autorizado ou

subagência dessa Agência. No entanto, o Agente deve garantir que todas as passagens em relação aos Produtos e Serviços sejam realizadas pela Agência nos Escritórios ou Agência qualificadas.

4 Direito de suspender e rescindir a nomeação

4.1. Sujeito aos Contratos de Agências de Viagens em vigor, a Qatar Airways pode (a seu exclusivo critério), mediante notificação por escrito ao Agente, sem justa causa e sem qualquer penalidade:

- (a) suspender ou encerrar o acesso ou a autoridade de emissão de bilhetes do agente;
- (b) rescindir a Nomeação e este Contrato; e
- (c) exercer quaisquer outros direitos e recursos disponíveis para a Qatar Airways, seja por lei ou equidade, incluindo cessar ou suspender o Agente, seus subagentes e/ou seus Escritórios Qualificado de Agente de Viagens de acessar ou distribuir qualquer Conteúdo da Operadora.

4.2. Sem limitar a Cláusula 4.1, a Qatar Airways poderá suspender ou encerrar o acesso ou a autoridade de emissão de bilhetes do Agente, se:

- (a) A Qatar Airways (agindo razoavelmente) acredita que o Agente está violando a Cláusula 5.3; ou REF_Ref58597608 \r \h * MERGEFORMAT
- (b) caso o agente viole a Cláusula 6.

4.3. Após a suspensão ou rescisão do acesso ou autoridade de emissão de bilhetes do Agente, a Qatar Airways pode cancelar quaisquer reservas feitas em nome de tais terceiros e tomar quaisquer outras ações permitidas pelo Contrato em relação à sua violação.

4.4. A Qatar Airways só é obrigada a reativar o acesso ou autoridade de emissão de bilhetes do agente depois que a não conformidade relevante for corrigida para a satisfação da Qatar Airways.

4.5. A expiração ou rescisão do Contrato não prejudicará quaisquer direitos ou obrigações de qualquer das Partes que se tenham acumulado ou se tornem devidos na data de expiração ou rescisão ou antes dela.

5 Responsabilidades dos Agentes com Terceiros

- 5.1. Na medida em que o Agente contrate qualquer funcionário, diretores, subagentes, fornecedores de serviços ou outros contratados ou consultores terceirizados ("**Funcionários do Agente**") para apoiar as atividades do Agente no âmbito da Nomeação, o Agente garantirá e será responsável perante a Qatar Airways pelo total cumprimento do Contrato por parte dos mesmos.
- 5.2. Sem limitar a Cláusula 5.1, o Agente será o único responsável perante a Qatar Airways por todas as reservas e passagens feitas em qualquer escritório qualificado, incluindo as obrigações de pagar qualquer ADM.
- 5.3. Se o Agente reservar e/ou emitir bilhete em nome de qualquer Terceiro (exceto passageiros), o Agente deverá, em todas as circunstâncias, garantir o cumprimento por tais Terceiros com as disposições do Contrato e o Agente será sempre responsável por todas as atividades de tal Terceiro.

6 Conformidade com regras, regulamentos e instruções

- 6.1. O Contrato estará sujeito a, e o Agente concorda em cumprir, todas as leis e regulamentos aplicáveis, incluindo aqueles aplicáveis à venda dos Produtos e Serviços ou quaisquer outros atos realizados pelo Agente nos termos do Contrato. O Agente deve cumprir todas as disposições aplicáveis das resoluções e diretrizes da IATA na venda dos Produtos e Serviços.
- 6.2. O Agente deve, em todos os momentos, cumprir as orientações e instruções razoáveis dadas a ele pela Qatar Airways (ou seus representantes autorizados) em relação aos Produtos e Serviços e deve garantir que todo o Pessoal do Agente esteja, em todos os momentos, familiarizado com todos essas orientações e instruções que podem ser alteradas de tempos em tempos.
- 6.3. O Agente reconhece e concorda que todos os produtos e serviços vendidos pelo Agente estão sujeitos:
- (a) às Condições de Transporte da Qatar Airways; e
 - (b) às tarifas, regras, regulamentos e instruções aplicáveis a tais produtos e serviços,
- conforme alterado e publicado pela Qatar Airways de tempos em tempos.
- 6.4. O Agente deve cumprir as práticas do IFP, incluindo:
- (a) informar a Qatar Airways assim que tiver conhecimento de qualquer atividade fraudulenta; e
 - (b) fornecer à Qatar Airways evidências em apoio a quaisquer reclamações que aleguem atividade fraudulenta.
- 6.5. Sem limitar quaisquer direitos ou recursos disponíveis para a Qatar Airways, a Qatar Airways pode tomar medidas de recuperação de custos relevantes, incluindo a emissão de ADM por qualquer deficiência ou qualquer perda incorrida por qualquer não conformidade pelo Agente com esta Cláusula 6.

7 Auditoria

- 7.1. O Agente reconhece que a Qatar Airways opera em um ambiente regulamentado. O Agente deve:
- (a) permitir que um representante do órgão regulador acesse qualquer local de onde o Agente use e/ou acesse o Conteúdo da Operadora;
 - (b) fornecer à Qatar Airways ou a um representante de agência reguladora informações ou documentos relacionados ao uso e/ou acesso ao Conteúdo da operadora; e
 - (c) cooperar com uma auditoria da Qatar Airways ou de uma agência reguladora sobre a venda dos Produtos e Serviços, incluindo a disponibilização de instalações, instalações, sistemas, equipamentos, registros e pessoal em conexão com o uso e/ou acesso do Agente ao Conteúdo da Transportadora.
- 7.2. Mediante notificação da Qatar Airways, o Agente fornecerá à Qatar Airways, seus auditores e quaisquer Reguladores acesso e qualquer assistência que possa ser necessária com relação às instalações e sistemas do Agente para fins de realização de auditorias ou inspeções de:
- (a) sua venda dos Produtos e Serviços; e
 - (b) seu uso e/ou acesso do Conteúdo da Operadora,
- incluindo auditorias operacionais, de segurança, financeiras e outras. Se qualquer auditoria resultar na notificação do Agente de que não está em conformidade com qualquer lei aplicável, requisito de auditoria ou outros requisitos estabelecidos nestas Políticas de Agência Parceira da Qatar Airways, o Agente

prontamente tomará medidas para cumprir tal lei, requisito de auditoria ou outros requerimentos.

8 Programas promocionais

- 8.1. O Agente não deve conduzir, e deve garantir que o Pessoal do Agente não conduza, quaisquer atividades promocionais (incluindo venda ou troca de prêmios promocionais, milhagem, rifas/prêmios, Pontos CTK ou Bilhetes) em relação a quaisquer Produtos e Serviços ("**Atividades Promocionais**"), a menos que acordado de outra forma pela Qatar Airways.
- 8.2. O Agente reconhece e concorda ainda que qualquer fraude ou abuso relativo às Atividades Promocionais por parte do Agente ou de seus Clientes pode sujeitar os Clientes relevantes a ações administrativas e legais pela Qatar Airways, incluindo:
 - (a) a perda ou invalidação de todos: (i) prêmios em forma de certificados; (ii) bilhetes emitidos com tais certificados; e (iii) pontos/milhas acumulados na conta do associado;
 - (b) suspensão ou cancelamento das contas relevantes; e
 - (c) confisco de passagens pela Qatar Airways; nesse caso, a Qatar Airways não será responsável por qualquer atraso ou interrupção na viagem do passageiro.

9 Programa NDC

- 9.1. Na medida do aplicável, o Agente pode ter a opção de participar do Programa NDC da Qatar Airways. Se a Qatar Airways aprovar a participação do Agente no Programa NDC da Qatar Airways, este deverá cumprir os seguintes requisitos:
 - (a) o Agente deve reservar e emitir um bilhete para o Conteúdo da Operadora da Qatar Airways por meio de um Canal NDC aprovado pela QR. Para os fins deste Contrato, um "**Canal NDC Aprovado pela QR**" significa: (i) um canal NDC aprovado pela Qatar Airways, estabelecido por ou em nome da Qatar Airways; ou (ii) o portal do site da NDC mantido pela Qatar Airways de tempos em tempos, cada um conforme descrito no Anexo 2; e
 - (b) o Agente deve cumprir o Anexo 2 destas Políticas de Agências Parceiras da Qatar Airways, juntamente com quaisquer instruções, diretrizes e/ou especificações

técnicas, conforme notificado pela Qatar Airways de tempos em tempos em relação ao uso ou acesso do Agente a qualquer Canal NDC aprovado pela QR.

10 Conteúdo, PNR e IPR da Qatar Airways

- 10.1. A Qatar Airways é proprietária, controla e retém todos os direitos, títulos e interesses sobre e para seu Conteúdo da Operadora e todos os direitos autorais, banco de dados e outros direitos de propriedade intelectual relacionados a eles.
- 10.2. O Agente compromete-se a não copiar, usar, distribuir, comercializar ou vender direta ou indiretamente o Conteúdo da Operadora através de quaisquer canais online, incluindo sites afiliados, sites de comparação, sites de mercado em geral, sites de descontos e ofertas, plataformas de mídia social ou qualquer outro online ou aplicativos móveis disponíveis para os usuários da Internet, sem o consentimento prévio e expresso por escrito da Qatar Airways.
- 10.3. O Agente deve fornecer à Qatar Airways informações PNR completas e precisas (incluindo todas as informações de contato, como números de telefone e endereços de e-mail fornecidos pelos Clientes), bem como quaisquer outras informações exigidas pelo governo e pelas autoridades policiais em relação aos Produtos e Serviços.
- 10.4. O Agente não deve fornecer as informações de contato do Agente (ou informações de qualquer outra pessoa) no lugar das informações do Cliente sem o consentimento por escrito da Qatar Airways e do Cliente relevante.
- 10.5. Recomenda-se que o Agente inclua os nomes do titular do cartão nas reservas, sempre que possível, a fim de reduzir fraudes com cartão.
- 10.6. A Qatar Airways tratará todas as informações PNR recebidas de acordo com sua política de privacidade e todas as leis aplicáveis.
- 10.7. O Agente reconhece e concorda que a Qatar Airways e seus licenciados são os únicos proprietários de IPR da Qatar Airways e concorda que não deve infringir (nem permitir que nada seja feito por seus escritórios locais ou internacionais que possam infringir) IPR da Qatar Airways de forma alguma, e o Agente não deve contestar direta ou indiretamente a validade de qualquer DPI da Qatar Airways, incluindo o fornecimento de qualquer suporte

para, ou ser parte de, um pedido de registro de uma marca que infrinja DPI da Qatar Airways.

11 Confidencialidade

11.1. O Agente concorda que as Informações Confidenciais da Qatar Airways serão mantidas em sigilo pelo Agente por um período indefinido a partir da Data de Vigência do Contrato. O Agente concorda em não divulgar a Terceiros, sem o consentimento prévio por escrito da Qatar Airways, qualquer Informação Confidencial da Qatar Airways, exceto para os funcionários do Agente que:

- (a) precisam saber essas informações em diretamente relacionadas ao Contrato;
- (b) sejam informados pelo Agente sobre a natureza confidencial das Informações Confidenciais da Qatar Airways; e
- (c) concordar com o Agente em se comprometer com os termos de confidencialidade do Contrato ou termos semelhantes, mas não menos restritivos.

11.2. O Agente deverá, mediante solicitação da Qatar Airways, devolver todas as Informações Confidenciais da Qatar Airways à Qatar Airways sem guardar nenhuma cópia das mesmas. A devolução das Informações Confidenciais da Qatar Airways não desobriga o Agente de suas obrigações estabelecidas acima.

11.3. Esta Cláusula 11 não se aplica às informações:

- (a) que estejam ou se tornem parte do domínio público, exceto pelo ato ilícito do Agente;
- (b) que o Agente possa mostrar que era previamente conhecida do Agente;
- (c) que tenham sido recebidas de um Terceiro sem obrigação de não-divulgação; ou
- (d) que sejam desenvolvidas pelo Agente independentemente e sem dependência de informações confidenciais recebidas pelo Agente nos termos do Contrato.

11.4. As disposições do compromisso de confidencialidade nesta Cláusula 11 devem ser incluídas em todos os subcontratos celebrados pelo Agente com a finalidade de fornecer os Serviços.

11.5. O Agente reconhece que as Informações Confidenciais da Qatar Airways são únicas e valiosas para a Qatar Airways e que a divulgação em violação desta disposição resultará em danos irreparáveis à Qatar Airways, para os

quais os danos monetários por si só não seriam uma solução adequada. O Agente concorda que, em caso de violação ou ameaça de violação de confidencialidade, a Qatar Airways terá direito a uma execução específica, medida cautelar ou outra medida equitativa como recurso, sem a necessidade de apresentar uma garantia. Qualquer compensação será adicional e não substituída por qualquer compensação apropriada na forma de danos monetários.

12 Proteção de dados

12.1. O Agente garante à Qatar Airways que:

12.1.1. está em conformidade com toda a Legislação de Proteção de Dados aplicável, incluindo o Regulamento (conforme esses termos são definidos no Anexo 4 desta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways); e

12.1.2. ela apenas processará Dados da Qatar Airways de acordo com os termos das leis de proteção de dados aplicáveis e o Contrato de Compartilhamento de Dados no Anexo 4 desta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways.

12.2. O Agente deve garantir que as medidas técnicas e organizacionais apropriadas sejam tomadas contra o processamento não autorizado ou ilegal dos Dados da Qatar Airways e contra a perda acidental, destruição ou danos aos Dados da Qatar Airways.

12.3. No caso de o Agente descobrir ou suspeitar de qualquer processamento não autorizado, ilegal ou acidental, perda, destruição ou danos aos Dados da Qatar Airways, o Agente se compromete a informar a Qatar Airways o mais rápido possível, mas o mais tardar dentro de vinte e quatro (24) horas após o Agente tomar conhecimento de tal incidente. O Agente deve fornecer um relatório que deve conter pelo menos as seguintes informações:

(a) a natureza do (real ou suspeito) processamento não autorizado, perda, destruição ou danos aos dados da Qatar Airways, declarando as categorias e (por aproximação) o número de titulares de dados em questão, e declarando as categorias e (por aproximação) o número de os registros de dados pessoais afetados (conjuntos de dados);

(b) as consequências prováveis de tal processamento não autorizado (real ou

suspeito), perda, destruição ou danos aos Dados da Qatar Airways; e

- (c) uma proposta de medidas a serem tomadas para lidar com o processamento não autorizado (real ou suspeito), perda, destruição ou danos aos dados da Qatar Airways, incluindo (quando apropriado) medidas para mitigar quaisquer possíveis efeitos adversos de tal incidente.

12.4. Após consultar a Qatar Airways, o Agente deverá tomar todas as medidas necessárias para limitar quaisquer efeitos adversos (a menos que tal consulta não possa ser aguardada devido ao (real ou suspeito) processamento não autorizado, perda, destruição ou danos aos Dados da Qatar Airways).

12.5. O Agente fornecerá Dados da Qatar Airways ao pessoal da Qatar Airways que precisa ter acesso a tais dados para desempenhar suas funções no desempenho das obrigações da Qatar Airways em relação às Diretrizes de Distribuição do Agente.

12.6. O Agente fornecerá à Qatar Airways a cooperação e as informações que possam ser razoavelmente necessárias para verificar sua conformidade com os requisitos desta Cláusula 12 e/ou para cumprir as instruções ou decisões de qualquer autoridade competente de proteção de dados e privacidade em relação aos Dados da Qatar Airways, em tempo hábil. Informações sobre como a Qatar Airways trata os dados pessoais podem ser encontradas no Aviso de Privacidade, na Declaração de Proteção de Dados e nas Condições de Transporte da Qatar Airways, disponíveis no site www.qatarairways.com.

13 Isenção de responsabilidade e liberação

13.1. A Qatar Airways se isenta de qualquer responsabilidade que o Agente possa sofrer ou incorrer decorrentes direta ou indiretamente da falta de disponibilidade, erro ou deficiência do Conteúdo da Operadora de qualquer Canal.

13.2. Até o limite máximo permitido por lei, a Qatar Airways não oferece nenhuma garantia, exceto conforme expressamente descrito no Contrato. O Conteúdo da Operadora é fornecido "conforme está" e "conforme disponível" e a Qatar Airways não representa ou garante que o Conteúdo da Operadora será completo, disponível ou livre de erros ou de outra forma

reflete o conteúdo da companhia aérea disponibilizado por outras companhias aéreas.

13.3. Na medida máxima permitida por lei, o Agente por meio deste, de forma absoluta, irrevogável e incondicional, libera e dispensa para sempre a Qatar Airways e cada entidade do Grupo Qatar Airways (e seus respectivos sucessores e cessionários), juntamente com seus atuais e ex-diretores, diretores e funcionários (coletivamente, as "**Partes Liberadas**"), de todas e quaisquer reivindicações, demandas ou causas de ação de qualquer tipo, natureza ou descrição (seja decorrente de lei ou patrimônio ou de outra forma, existente ou contingente, conhecida ou desconhecida, suspeito ou não suspeitado) contra quaisquer Partes Liberadas decorrentes de, ou em conexão com, o acesso do Agente, a disponibilidade ou a falta de disponibilidade do Conteúdo da Operadora que o Agente teve, agora tem ou pode ter antes, na ou após a Data de Vigência.

14 Indenização

14.1. O Agente deverá defender, isentar de responsabilidade, indenizar a Qatar Airways e as Partes Liberadas e manter a Qatar Airways e as Partes Liberadas indenizadas, contra qualquer dano, responsabilidade, perda e despesas (incluindo honorários advocatícios em uma base de solicitador-cliente e custas judiciais) que podem ser incorridos ou sustentados pela Qatar Airways e/ou as Partes Liberadas, decorrentes de ou em conexão com:

- (a) a negligência, inadimplência ou conduta dolosa do Agente e qualquer ato ou omissão do Agente agindo fora do escopo da Nomeação;
- (b) qualquer violação do Contrato pelo Agente ou por um funcionário do Agente;
- (c) qualquer violação das leis de proteção de dados aplicáveis pelo Agente ou Pessoal do Agente; ou
- (d) qualquer reclamação, demanda ou causa de ação referida na Cláusula 13.3 apresentada pelo Agente ou por um Agente Pessoal.

14.2. O Agente indenizará, defenderá e isentará de responsabilidade a Qatar Airways e as Partes Liberadas, e manterá a Qatar Airways e as Partes Liberadas indenizadas de e contra toda e qualquer reclamação feita por Clientes cujos Produtos e Serviços sejam cancelados como

resultado da violação do Contrato por parte do Agente ou de um Pessoal do Agente.

15 Disputa

- 15.1. Esta Cláusula 15 será aplicada, exceto em relação a uma questão analisada por arbitragem de acordo com o PSAR da IATA.
- 15.2. Se houver uma disputa relacionada a qualquer reclamação, controvérsia ou qualquer outra questão decorrente ou relacionada ao Contrato, incluindo qualquer questão sobre sua formação, existência, validade, aplicabilidade, desempenho, interpretação, violação ou rescisão (a “**Disputa**”), as Partes tentarão, de boa-fé, resolver prontamente a Disputa.
- 15.3. Se as partes não puderem resolver tal disputa dentro de quarenta e cinco (45) dias após a notificação por escrito de uma parte notificando a outra parte da necessidade de tal resolução, então a disputa pode, na eleição de qualquer uma das partes, ser escalada para:

A quem reportar (agentes)	A quem reportar (Qatar Airways)
CEO ou Presidente ou equivalente	Vice-presidente sênior de vendas globais (ou um delegado nomeado)

- 15.4. Se a Qatar Airways buscar resolver uma Disputa por meio de mediação confidencial "sem prejuízo", o Agente não terá objeções. Se as partes concordarem com um único mediador e desejarem prosseguir com um único mediador único, a mediação procederá em conformidade. Caso as Partes não cheguem a um acordo sobre um único mediador, cada uma nomeará um mediador, e os dois (2) mediadores indicarão um terceiro. Nesse caso, haverá três (3) mediadores. O local da mediação será Doha, no Catar. O idioma será o inglês. Cada Parte pode ser representada por advogados na mediação. O resultado da mediação será vinculativo na medida em que for acordado por escrito.
- 15.5. Se as Partes não conseguirem resolver uma Disputa encaminhada às pessoas descritas nesta Cláusula 15, as Partes poderão iniciar um processo judicial.
- 15.6. Nada aqui contido impedirá ou prejudicará o direito de qualquer uma das Partes de obter uma medida cautelar ou urgente de qualquer tribunal de jurisdição competente.

16 Licença de marca comercial

- 16.1. Sujeito sempre ao cumprimento do Agente com suas obrigações sob esta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways, a Qatar Airways concede ao Agente uma licença não exclusiva, livre de royalties, intransferível e revogável (sem o direito de sublicenciar) para o período de duração da Nomeação do Agente para usar as Marcas Comerciais QR, nas jurisdições em que o Agente (e quaisquer Escritórios de Agente Qualificáveis) estão localizados, exclusivamente com a finalidade de indicar que o Agente é um vendedor dos Produtos e Serviços QR. O Agente deve:
- (a) cumprir com as Diretrizes de Marca da QR;
 - (b) cumprir todas as outras diretrizes, exigências e orientações da Qatar Airways fornecidas de tempos em tempos com relação ao uso das marcas comerciais QR pelo Agente; e
 - (c) quando qualquer marca comercial QR for usada pelo agente, certifique-se de que as marcas comerciais QR sejam usadas por ele de uma maneira que não seja menos proeminente do que as marcas comerciais do próprio agente e as marcas comerciais de outras companhias aéreas (conforme aplicável).
- 16.2. O Agente concede à Qatar Airways uma licença não exclusiva, mundial, livre de royalties, sublicenciável e irrevogável para usar o nome do Agente em vendas, marketing, materiais corporativos e financeiros exclusivamente com a finalidade de indicar que o Agente é um vendedor de seus Produtos e Serviços.

17 Disposições Diversas

- 17.1. Na medida do permitido pela lei vigente, esta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways pode ser alterada pela Qatar Airways (a seu exclusivo e absoluto critério) mediante notificação prévia por escrito de trinta (30) dias ao Agente, ou data anterior conforme a Qatar Airways possa exigir.
- 17.2. Se o Agente não concordar em se comprometer com quaisquer emendas às Políticas da Agência Parceira da Qatar Airways nos termos da Cláusula 17.1 antes de tais emendas entrarem em vigor, o Agente reconhece e concorda que poderá ocorrer rescisão da Nomeação de acordo com o Contrato. Qualquer reserva e/ou venda dos Produtos e Serviços feita pelo Agente após a data efetiva de tais alterações constitui sua

- aceitação da alteração(ões) à Política de Agências Parceiras da Qatar Airways.
- 17.3. O Agente não iniciará nenhum processo judicial em nome da Qatar Airways sem o consentimento prévio por escrito da Qatar Airways, nem deverá, sem esse consentimento, defender, resolver, liberar ou interromper qualquer ação ou outro procedimento legal, ou que afete de outra forma os interesses da Qatar Airways, mas fará tudo o que for necessário para defender os interesses da Qatar Airways enquanto se aguarda o recebimento de instruções da Qatar Airways. O Agente deverá informar a Qatar Airways sem demora da instituição de qualquer processo judicial contra o Agente ou contra a Qatar Airways.
- 17.4. As Partes poderão, em conjunto, preparar comunicados de imprensa sobre a existência do Contrato e seus termos. Nenhuma das Partes pode fazer comunicados à imprensa sem a aprovação prévia por escrito do departamento de relações públicas da outra Parte. Para evitar dúvidas, nenhuma declaração pública sobre a existência ou os termos do Contrato, nenhum marketing conjunto, estudos de caso ou cenários de fato conjunto, será feita ou divulgada para qualquer meio, exceto com a aprovação prévia por escrito de ambas as partes ou conforme exigido por lei.
- 17.5. Uma disposição do Contrato não pode ser renunciada de nenhuma maneira por uma Parte, exceto por um instrumento escrito por essa Parte ou por seus representantes devidamente autorizados, fazendo referência específica ao Contrato e às disposições sendo renunciadas. O não exercício ou o atraso no exercício de qualquer poder ou direito de uma Parte não funciona como uma renúncia desse poder ou direito, nem qualquer exercício único ou parcial de um poder ou direito impede qualquer outro ou posterior exercício de ou o exercício de qualquer outro poder ou direito por uma Parte.
- 17.6. Até a extensão máxima permitida pela lei aplicável, o Contrato será regido, interpretado e entendido exclusivamente de acordo com as leis inglesas. Qualquer controvérsia entre as Partes, a menos que resolvida amigavelmente, será encaminhada aos tribunais competentes da Inglaterra, cuja decisão será final e vinculativa para as Partes.
- 17.7. Qualquer disposição destas Políticas da Agência Parceira da Qatar Airways que seja proibida ou inexecutável em uma jurisdição será ineficaz na extensão de tal proibição ou inexecutabilidade, sem invalidar as disposições restantes deste documento, e qualquer proibição ou inexecutabilidade em uma jurisdição não deve invalidar ou tornar inexecutável tal disposição em qualquer outra jurisdição.
- 17.8. O Agente deve, e deve providenciar para que seu Pessoal Agente não ofereça ou pague qualquer comissão, taxa, suborno ou contraprestação de qualquer tipo, ou conceda quaisquer descontos, presentes ou entretenimento de custo ou valor significativo, nem participe de qualquer acordo comercial com quaisquer Funcionários ou executivos ou agentes da Qatar Airways como um incentivo ou recompensa por fazer ou abster-se de fazer ou ter feito ou desistido de fazer qualquer ação em relação à obtenção ou execução do Contrato, ou qualquer outro acordo com o Agente ou por mostrar ou se abster de mostrar favor ou desfavor a qualquer pessoa em relação ao Contrato ou a qualquer outro contrato com a Qatar Airways. A Qatar Airways terá o direito de auditar todos e quaisquer registros necessários para confirmar o cumprimento desta condição a qualquer momento durante a vigência do Contrato e por três (3) anos após o término ou rescisão do Contrato. Na ocorrência de qualquer inadimplência do Agente de acordo com as disposições desta Cláusula 17.8, a Qatar Airways, a seu exclusivo e absoluto critério, determinará e tomará as medidas apropriadas necessárias de acordo com os direitos e recursos disponíveis nos termos do Contrato ou da lei. A violação desta condição dará à Qatar Airways o direito de rescindir o Contrato, todos e todos os outros acordos e contratos entre o Agente (incluindo quaisquer afiliadas do Agente) e a Qatar Airways (incluindo qualquer afiliada e membro do Grupo Qatar Airways) imediatamente sem qualquer compensação ao Agente e para recuperar do Agente o valor de qualquer perda resultante de tais cancelamentos. O Agente reconhece e concorda que não tem interesse em qualquer assunto em que haja ou seja razoavelmente provável que haja um conflito de interesses com os Serviços e que não deve agir por qualquer pessoa onde haja ou seja razoavelmente provável que haja tal um conflito de interesses. O Agente deve realizar verificações contínuas e regulares de conflito de interesses durante a vigência do Contrato e notificar a Qatar Airways por escrito imediatamente ao tomar conhecimento de qualquer conflito de interesse real ou potencial com a execução dos Serviços.

- 17.9. Todas as disposições expressas ou implicitamente destinadas a entrar ou continuar em vigor em ou após a rescisão ou expiração do Contrato permanecerão em pleno vigor e efeito. Sem limitação ao anterior, as cláusulas 4.5 11 13.3, 14, 17.8 e esta Cláusula 17.9 sobreviverão à rescisão ou expiração do Contrato.
- 17.10. O Contrato foi acordado e preparado no idioma inglês. No caso de qualquer conflito entre a versão em inglês ou outras versões do Contrato, a versão em inglês prevalecerá. Se, não obstante o acima exposto, qualquer tribunal competente decidir que qualquer árabe ou outra tradução prevalecerá sobre a versão em inglês, a versão em inglês será referida a fim de auxiliar na interpretação do Árabe ou outra tradução.
- 17.11. O Agente não deve atribuir, transferir ou delegar nenhum de seus direitos ou responsabilidades nos termos do Contrato sem o consentimento prévio por escrito da Qatar Airways. A cessão de todo ou qualquer parte do Contrato ou qualquer direito ou obrigação aqui prevista, pelo Agente, sem o consentimento prévio por escrito da Qatar Airways, será nula. O Contrato será vinculativo e reverterá em benefício das Partes e seus respectivos sucessores e cessionários permitidos.
- 17.12. Os recursos fornecidos no Contrato não se destinam a ser exclusivos e devem ser adicionados a quaisquer outros direitos ou recursos que possam estar disponíveis para a Qatar Airways, sejam decorrentes do contrato, da lei ou da equidade por qualquer violação ou inadimplência do Agente.

DOCUMENTO 1 DIRETRIZES DE DISTRIBUIÇÃO DE AGENTES

1 Padrões de Exibição

1.1. O Agente apresentará informações de acordo com os Padrões Mínimos de Exibição a seus Clientes ao vender Conteúdo da Companhia Aérea em nome da Qatar Airways. Para evitar dúvidas, isso não impede que o Agente exiba informações adicionais acima e além das listadas nesta Cláusula 1.1. **Error! Reference source not found.**

2 Obrigações do Agente

2.1. O Agente garantirá que seus sistemas, processos, exposições, materiais de publicidade reflitam claramente a identidade correta da companhia aérea transportadora operacional, bem como o preço total, classe de viagem, regras, condições (incluindo cancelamento de bilhete e políticas de troca e condições de remarcação) e todas as informações (incluindo horários de voos, paradas feitas em rota e nomes completos de aeroportos) fornecidas pela Qatar Airways e atualizadas de tempos em tempos e que as informações serão disponibilizadas ao Cliente de maneira não enganosa.

2.2. Caso seja concedido ao Agente acesso a Tarifas Não Publicadas acessíveis na seção privada de seu CRS, o Agente se compromete a cumprir as regras específicas de distribuição das Tarifas Não Publicadas comunicadas pela Qatar Airways quando a tarifa for disponibilizada ao Agente (por exemplo as tarifas do operador turístico só podem ser vendidas em conexão com um serviço de hotel, como parte de um pacote de viagem com o comprovante do voucher do hotel).

2.3. Mediante solicitação da Qatar Airways, o Agente deve ser capaz de demonstrar que uma tarifa privada com os termos e condições associados foi vendida a um Cliente de boa-fé. Por exemplo, o Agente deve ser capaz de demonstrar que a identificação de estudante do Cliente foi verificada para a venda de uma tarifa de estudante a esse Cliente.

2.4. O Agente está proibido de redistribuir o conteúdo de tarifa privada para outros agentes e/ou subagentes não permitidos ou inelegíveis para vender esse conteúdo de tarifa privada. Esta proibição abrange o fornecimento do Agente a tal conteúdo de tarifa privada a

associados, subagentes e afiliados para reserva, seguida de emissão de bilhetes por meio de seus PCCs. Toda redistribuição de conteúdo de tarifa privada deve ser aprovada pela Qatar Airways.

2.5. Além disso, o Agente deve exibir um detalhamento do preço final a ser pago pelo Cliente, incluindo todos os impostos, encargos, sobretaxas e taxas aplicáveis, sem qualquer modificação e demarcando claramente quaisquer encargos ou taxas administrativas e/ou de conveniência relacionadas aos serviços prestados pelo Agente.

2.6. O Agente deve garantir que as reservas dos passageiros sejam vendidas de acordo com os termos e condições do Bilhete, por exemplo, uma devolução vendida somente como devolução e uma tarifa só de ida vendida como tarifa só de ida. Além disso, as tarifas que devem ser combinadas com um voucher de cruzeiro, hotel, passeio ou aluguel de carro devem ser vendidas como tal, e a Qatar Airways reserva-se o direito de inspecionar os vouchers aplicáveis no momento do check-in do passageiro.

2.7. Na medida do aplicável e no controle razoável do Agente, o Agente deve garantir que o primeiro preço exibido seja o Preço Total (incluindo em relação a qualquer site ou site de comparação operado para ou em nome do Agente), e é inclusivo em todos os casos de todos os impostos, sobretaxas e taxas aplicáveis, e é efetivamente acessível ao cliente e não inclui quaisquer descontos enganosos e/ou equivocados.

2.8. Espera-se que o Agente faça todos os esforços para destacar os benefícios e atributos exclusivos, como os recursos do produto e a experiência do cliente da Qatar Airways, tanto quanto for realisticamente possível.

2.9. Todos os serviços relacionados a voos fornecidos pela Qatar Airways, e quaisquer Serviços Auxiliares, serão apresentados e/ou exibidos pelo Agente de acordo com as informações e política comercial fornecidas pela Qatar Airways. O Agente não cobrará um preço ou taxa separada por qualquer serviço ou parte de um serviço oferecido pela Qatar Airways como parte de, ou em conexão com, um voo da Qatar Airways e pelo qual a Qatar Airways não cobra de seus clientes diretos. Para evitar

dúvidas, o Agente manterá a gratificação e não aplicará nenhuma taxa, impostos ou encargos para os serviços relacionados a voos que a Qatar Airways oferece como, mas não limitado à, limites de franquia de bagagem, serviços auxiliares, opções de assentos ou de refeições, check-in online ou presencial no aeroporto, entretenimento de bordo etc.

- 2.10. O Agente não deve usar, direta ou indiretamente, meios enganosos ou fraudulentos para gerar impressões, cliques ou quaisquer outras ações em benefício de seus próprios canais de distribuição e site em relação a anúncios ou promoções na Internet em um site ou aplicativo móvel da Qatar Airways ou em relação a anúncios ou promoções da internet da Qatar Airways em sites de terceiros, incluindo, sem limitação, as seguintes palavras-chave: 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, طيران شركة, قطرية جوية خطوط, قطري طيران, خطوط, القطرية الخطوط, القطرية الخطوط, الجوية الخطوط شركة, قطرية طيران خطوط, القطرية الخطوط, القطرية جوية خطوط.

3 Práticas proibidas e práticas recomendadas

- 3.1. O Agente e seus Escritórios de Agente Qualificado, a menos que o consentimento prévio por escrito tenha sido dado pela Qatar Airways, não deve se envolver de nenhuma maneira ou capacidade na distribuição, marketing, publicidade ou exibição de Conteúdo da Transportadora Aérea e/ou produtos de transporte aéreo, tarifas ou serviços, incluindo, sem limitação, reservar segmentos ativos ou passivos, reivindicar quaisquer segmentos da Qatar Airways em qualquer CRS e emitir Documentos de tráfego (157), horários, disponibilidade de assentos e informações relacionadas relativas aos voos operados e comercializados pela Qatar Airways por meio de qualquer método direto ou indireto utilizando a Internet ou a rede mundial de computadores.
- 3.2. O Agente tem permissão para usar a Internet ou a rede mundial de computadores para fornecer acesso privado ao portal para seus Escritórios de Agente Qualificado fornecido. O acesso é realizado por meio de um site seguro e protegido por senha, que não é identificável por

mecanismos de dados de metabusca e que é direcionado e acessível apenas por tais Escritórios de Agentes Qualificados, e fora do domínio público.

- 3.3. O Agente não se envolverá em quaisquer práticas comerciais proibidas, injustas, enganosas, agressivas e/ou anticompetitivas (como preços predatórios, publicidade-isca/clickbait etc.) ou quaisquer práticas destinadas a intimidar ou coagir os consumidores ou distorcer a escolha do consumidor ou que sejam considerados contrários aos requisitos da diligência profissional ou ao princípio geral da boa fé no domínio de atividade do profissional.
- 3.4. O Agente deve oferecer suporte total aos Clientes da Qatar Airways antes e após a partida, incluindo, mas não se limitando a, garantir total e fácil acessibilidade às informações de contato do Agente (pelo menos um número de telefone de emergência e endereço de e-mail), anunciando quaisquer alterações de programação, atrasos de voos, cancelamentos, desvios e/ou interrupções do serviço que possam ocorrer devido a algum imprevisto no prazo máximo de vinte e quatro (24) horas a partir do momento em que a informação é disponibilizada ao Agente. O Agente atenderá qualquer solicitação do Cliente em tempo hábil e com o máximo profissionalismo, respondendo atempadamente a qualquer dúvida do Cliente, sem ultrapassar o prazo de quarenta e oito (48) horas a partir do momento em que a solicitação é apresentada ao Agente diretamente no caso de pedidos regulares (por exemplo, assistência especial, serviços adicionais, troca ou cancelamento de bilhetes, transações e status de reembolso, etc.) e não mais de cinco (5) dias úteis no caso de reclamações por escrito enviadas diretamente ao Agente. O Agente tomará medidas extras para garantir uma resposta imediata de até vinte e quatro (24) horas para qualquer reclamação do Cliente em relação a um serviço da Qatar Airways vendido por meio do(s) site(s) ou aplicativo(s) móvel(is) do Agente, caso tal reclamação seja feita público em plataformas de mídia social, comentários de sites, mídia de massa etc. e resolver a disputa de maneira positiva, sem afetar de nenhuma forma ou forma o bom nome, marca, valores, gestão, funcionários, processos da Qatar Airways, etc.
- 3.5. O Agente é obrigado a incluir o código de negócio (corporativo) apropriado em todas as



reservas, quer a tarifa seja ou não publicada ou líquida(net)/negociada. Isso permite que a Qatar Airways rastreie adequadamente todas as receitas corporativas. Da mesma forma, o

Agente está proibido de adicionar 'Beyond Business' ou códigos de faixa semelhantes a reservas inelegíveis.

DOCUMENTO 2

TERMOS E CONDIÇÕES DO PROGRAMA QATAR AIRWAYS NDC

1 Visão Geral

- 1.1. O Agente pode solicitar a participação no Programa NDC da Qatar Airways, fornecendo notificação por escrito à Qatar Airways, especificando o Canal NDC aprovado pela QR relevante para o qual o Agente pretende se inscrever.
- 1.2. Se a Qatar Airways aprovar a solicitação do Agente para participar do Programa NDC, o Agente deve (às suas custas) fornecer todas as informações e assistência necessárias à Qatar Airways com a finalidade de integrar o Agente a um Canal NDC aprovado pela QR.
- 1.3. Além da conformidade do Agente com este Cronograma 2, o Agente deve cumprir quaisquer termos e condições adicionais aplicáveis a um Canal NDC aprovado por QR específico, conforme estabelecido no Apêndice 1 deste Cronograma 2, na medida em que o Agente acesse e/ou use tal Canal NDC aprovado pela QR.
- 1.4. Se a Qatar Airways e o Agente concordarem em celebrar um acordo contratual separado em relação à participação do Agente no Programa NDC da Qatar Airways, o Agente reconhece que sua participação no Programa NDC da Qatar Airways estará sujeita a esta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways e tal arranjo separado.

2 Credenciais NDC

- 2.1. Se o agente exigir quaisquer credenciais de usuário ou senhas exclusivas para acessar o canal NDC relevante aprovado QR, o agente deve garantir que sejam mantidas em sigilo e não sejam divulgadas a terceiros.
- 2.2. O Agente deve usar apenas as credenciais de usuário ou senhas atribuídas a ele apenas para acessar e usar o Canal NDC aprovado pela QR para acessar o Conteúdo da Operadora (e não para qualquer outro propósito).
- 2.3. O Agente deve notificar imediatamente a Qatar Airways se suspeitar razoavelmente que suas credenciais de usuário ou senhas podem ter sido comprometidas ou se houver acesso, uso ou divulgação não autorizados.

3 Canal NDC aprovado pela QR

- 3.1. O Agente reconhece e concorda que:

- (a) seu acesso e uso do canal NDC aprovado pela QR está sempre sujeito a quaisquer termos e condições ou instruções impostas pela Qatar Airways ou seus licenciados (incluindo o Provedor de Tecnologia da QR);
- (b) seu acesso e uso do NDC aprovado pela QR está sujeito, em todos os momentos, ao Agente permanecer certificado pelo IATA NDC; e
- (c) A Qatar Airways e seus licenciados (incluindo o Provedor de Tecnologia QR), a seu exclusivo critério, podem fazer modificações e melhorias no Conteúdo da Operadora e/ou no Canal NDC Aprovado pela QR (conforme aplicável).

- 3.2. Sujeito à confirmação da Qatar Airways do credenciamento do Agente de acordo com a Cláusula 1.2 deste Cronograma, a Qatar Airways deve disponibilizar, ou procurar o Provedor de Tecnologia QR para disponibilizar, o Canal NDC aprovado pela QR para uso e/ou acesso do Agente exclusivamente para realizar reservas e/ou para a venda dos Produtos e Serviços.

- 3.3. A menos que expressamente acordado entre as Partes, nenhum direito de acesso adicional ao NDC aprovado pela QR é concedido pela Qatar Airways ao Agente, exceto aqueles especificados na Cláusula 3 deste Anexo.

- 3.4. Os direitos do Agente para poder acessar o Conteúdo da Transportadora por meio do Canal NDC Aprovado pela QR estão sempre a critério da Qatar Airways. O Agente deve sempre cumprir as instruções da Qatar Airways e do Provedor de Tecnologia QR em relação ao uso do Canal NDC aprovado pela QR.

- 3.5. A Qatar Airways mantém total e absoluta discricção em relação ao Conteúdo da Operadora que disponibiliza ao Agente por meio do Canal NDC aprovado pela QR. O Agente reconhece e concorda que o Conteúdo da Operadora acessível por meio do Canal NDC aprovado pela QR não pode incluir determinado conteúdo disponibilizado pela Qatar Airways ou em nome da Qatar Airways por meio de outros canais.

4 Termos de pagamento do programa NDC

4.1. O Agente reconhece e concorda que é o único responsável por quaisquer custos e despesas incorridos em relação ou decorrentes do acesso ao Canal NDC aprovado por QR, incluindo quaisquer custos, taxas ou encargos que são pagos pelo Agente ao Provedor de Tecnologia QR para facilitar esse acesso.

4.2. Sem limitar a Cláusula 4.1 deste Documento, o Agente é o único responsável (às suas custas) por manter todo o hardware, software e qualquer outro equipamento necessário para acessar e usar o Canal NDC aprovado pela QR.

APÊNDICE AO DOCUMENTO 2

Termos específicos do canal NDC aprovados pela QR

1 Uso do Portal do Site NDC

- 1.1. Esta Cláusula 1 deste Apêndice 1 se aplica ao Agente se for concedido acesso ao Portal do site NDC.
- 1.2. Sem limitar a Cláusula 3.1 do Documento 2, o Agente deverá, em todos os momentos, cumprir os termos e condições do EULA em relação ao seu acesso e/ou uso do Portal do Site NDC.
- 1.3. O Agente concorda que o Provedor de Tecnologia QR pode fazer modificações e melhorias no Portal do site NDC a qualquer momento. O Agente reconhece que nem a Qatar Airways nem o QR Technology Provider têm a obrigação de notificar quaisquer modificações e melhorias no Portal do site NDC, mas podem fazê-lo a seu exclusivo critério.
- 1.4. O Agente deve entrar em contato com o Provedor de Tecnologia QR se precisar de suporte em relação ao seu acesso e/ou uso do Portal do Site NDC. O Agente concorda que a Qatar Airways não é responsável pelo fornecimento de suporte em relação ao Portal do site da NDC, exceto suporte para o Conteúdo da operadora acessível através do Portal do site NDC que a Qatar Airways fornece aos Agentes no curso normal.

2 Uso da API NDC

- 2.1. Esta Cláusula 2 deste Apêndice 1 se aplica ao Agente se for concedido a ele acesso à API NDC.
- 2.2. Sem limitar a Cláusula 3.1 do Documento 2, o Agente deverá, em todos os momentos durante sua Nomeação, cumprir os termos e condições do EULA em relação ao seu acesso e/ou uso da API NDC. O Agente fornecerá à Qatar Airways evidências de seu EULA com o Provedor de Tecnologia QR mediante solicitação.
- 2.3. O Agente concorda que o Provedor de Tecnologia QR pode fazer modificações e melhorias na API NDC a qualquer momento. O Agente reconhece que nem a Qatar Airways nem o Provedor de Tecnologia da QR têm a obrigação de notificar quaisquer modificações e aprimoramentos na API NDC, mas podem fazê-lo a seu exclusivo critério.
- 2.4. O Agente deve entrar em contato com o Provedor de Tecnologia QR se precisar de suporte em relação ao seu acesso e/ou uso da

API NDC. O Agente concorda que a Qatar Airways não é responsável pelo fornecimento de suporte em relação à API NDC, exceto suporte para o Conteúdo da Operadora acessível por meio da API NDC que a Qatar Airways fornece aos Agentes no curso normal.

- 2.5. O Agente deve, em todos os momentos durante sua nomeação, proteger seus sistemas de computador e manter a API NDC segura:
 - (a) ao aderir proativamente aos padrões de segurança ISO/IEC27001 (e outros padrões de segurança que possam ser comunicados pela Qatar Airways ou pelo Provedor de Tecnologia QR de tempos em tempos);
 - (b) realizando um monitoramento para determinar se seus sistemas de computador estão infectados por um vírus ou código malicioso, informando imediatamente a Qatar Airways e a QR Technology Provider se ela tomar conhecimento de algum vírus ou código malicioso em seus sistemas de computador e tomando todas as medidas para colocar o código afetado em quarentena e remover o vírus; e
 - (c) tomando medidas positivas para defender seus sistemas de computador contra todo e qualquer hacks, ataques de negação de serviço e crimes cibernéticos.
- 2.6. O Agente deve garantir que seu uso da API NDC não exceda a proporção Look To Book (taxa de reserva). Se o Agente exceder a Taxa de Reserva a qualquer momento, a Qatar Airways reserva a si o direito de suspender ou limitar o acesso do Agente à API NDC ou recuperar quaisquer custos e/ou despesas incorridas pela Qatar Airways em relação ao uso excessivo do Agente.
- 2.7. O Agente deve se manter atualizado com as melhorias nas tecnologias que afetam seu acesso e uso de APIs NDC e deve manter um nível de especialização em relação a essa tecnologia.
- 2.8. Se a Qatar Airways ou um Fornecedor de Tecnologia QR solicitar que uma nova capacidade, funcionalidade ou aprimoramento seja cumprida pelo Agente, o Agente deverá, a seu próprio custo, garantir que cumpra tal requisito dentro do período acordado com a

Qatar Airways ou com um Provedor de Tecnologia QR, e se nenhum tempo específico for acordado dentro de quarenta e cinco (45) dias da solicitação.

- 2.9. A pedido da Qatar Airways ou de um Provedor de Tecnologia QR, o Agente deve, às suas próprias custas, cooperar com a Qatar Airways ou um Provedor de Tecnologia QR para executar ameaças de dados simulados (ataques cibernéticos simulados) para testar a integração do Agente com o usuário de APIs NDC interface. Se uma ameaça cibernética simulada conduzida de acordo com esta Cláusula 2.9 revelar uma falha na segurança do sistema do Agente (ou de outra forma revelar uma não conformidade com esta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways), o Agente deverá tomar todas as medidas positivas para melhorar a segurança de seus sistemas de computador ou remediar

qualquer não conformidade, de forma que a possibilidade de falha ou não conformidade repetida seja gerenciada e reduzida. O Agente deverá compartilhar tais protocolos e os resultados das melhorias de segurança com a Qatar Airways e, mediante solicitação da Qatar Airways, com o Provedor de Tecnologia QR.

- 2.10. O Agente deve, em todos os momentos durante sua nomeação, estabelecer e manter protocolos para reduzir a possibilidade de perda ou corrupção de Dados Pessoais. O Agente deve testar regularmente e buscar melhorar os padrões e protocolos para minimizar a perda ou corrupção dos Dados da Qatar Airways, e compartilhar esses protocolos e os resultados de tais testes e metodologia de melhoria com a Qatar Airways e, mediante solicitação da Qatar Airways, com o Provedor de tecnologia QR.

DOCUMENTO 3 - TERMOS DA POLÍTICA DE PAGAMENTO

1 Relatórios e remessa de vendas

- 1.1. O Agente deve garantir que os pagamentos sejam sempre feitos à Qatar Airways na data de vencimento em relação a todos os valores devidos e a pagar. O Agente será responsável pelo pagamento em relação a quaisquer faturas de vendas discrepantes levantadas pela Qatar Airways no Agente. A Qatar Airways reserva-se o direito de aumentar as faturas de vendas discrepantes no Agente, caso haja um déficit entre a remessa devida e a remessa por meio de um determinado ciclo de remessa.
- 1.2. A Qatar Airways opera em mercados onde a liquidação do agente de viagens para todos os agentes nomeados é por padrão por meio do sistema BSP/sistemas ARC. Os membros do BSP (tanto agentes IATA quanto não-IATA) devem relatar e remeter os pagamentos de acordo com o calendário do BSP no respectivo país.
- 1.3. Os agentes IATA e não-IATA podem fazer transações diretamente com a Qatar Airways, por meio da plataforma NDC, quando autorizado em um Acordo de Agência de Viagens em vigor. As condições de pagamento deverão estar de acordo com as regras da Qatar Airways na respectiva jurisdição ou país, que podem mudar dependendo do acordo mútuo entre a Qatar Airways e o Agente, dependendo do valor da garantia financeira que o Agente for capaz de oferecer.
- 1.4. O Agente deverá remeter o valor total de todos os relatórios de vendas emanados dos Escritórios do Agente Habilitado em cada período, sem qualquer dedução, exceto para Comissões e reembolsos.
- 1.5. Todas as quantias coletadas pelo Agente para transporte vendido nos termos deste instrumento, excluindo qualquer Comissão retida pelo Agente de acordo com esta Cláusula, são e devem ser retidas pelo Agente como propriedade da Qatar Airways, até que sejam satisfatoriamente contabilizados pela Qatar Airways. O Agente não deve usar esse dinheiro para se envolver, direta ou indiretamente, em quaisquer transações de câmbio que se destinem a obter para o Agente qualquer vantagem monetária adicional à sua Comissão.
- 1.6. O Agente se compromete a cumprir esta Cláusula em todos os momentos e o Agente será

responsável perante a Qatar Airways por todos os valores a serem recebidos ou a receber por ela como agente pela venda de transporte aéreo de passageiros nos Documentos Contábeis da Qatar Airways. O Agente será responsável por todas as vendas feitas em todos os Escritórios Designados.

2 Cartões de pagamento

- 2.1. A Qatar Airways aceita Cartões de Clientes como formas de pagamento de suas agências de viagens, incluindo cartão Visa, Mastercard, cartão Diners, cartão Discover, American Express e UATP.
- 2.2. O agente deve cumprir o requisito da IATA de conformidade com o PCI DSS (em vigor desde 1º de março de 2018) no processamento de cartões de clientes.
- 2.3. O agente deve determinar se a Qatar Airways aceita o cartão do cliente apresentado antes de prosseguir com a venda. Pode ser validado com a consulta de aceitação do cartão por meio do link do BSP.
- 2.4. O Agente será responsável por verificar a validade do Cartão do Cliente e que a compra seja autorizada pelo titular do cartão relevante.
- 2.5. De acordo com a Resolução 890 da IATA, parágrafo 3.4, as companhias aéreas podem decidir aceitar ou proibir o uso de certos cartões de pagamento. Referindo-se à Política ADM da Qatar Airways, a Qatar Airways aceita apenas um Cartão de Cliente de acordo com seu Acordo de Comerciante ao coletar o pagamento pela venda de transporte aéreo de passageiros e Serviços Auxiliares.
- 2.6. A Qatar Airways pode aplicar uma taxa a Cartões de Clientes, em alguns mercados, de acordo com os regulamentos locais. O Agente deve fornecer ao Cliente um recibo do detalhamento do Preço Total do bilhete.

3 Dinheiro em espécie

A Qatar Airways aceita dinheiro como forma de pagamento. O Agente deve relatar suas vendas a dinheiro via BSP ou ARC. As liquidações monetárias entre o Agente e as companhias aéreas são processadas via BSP ou ARC de acordo com os Períodos de Relatório de cada país.

4 Registro de venda

O Agente será responsável perante a Qatar Airways no caso de aceitação de qualquer transação com cartão com a Qatar Airways como o Vendedor oficial. O Agente deve, às suas custas e despesas, cumprir os requisitos do PCI DSS, incluindo permanecer sempre ciente das mudanças no PCI DSS e implementar prontamente todos os procedimentos e práticas que possam ser necessários para permanecer em conformidade com o PCI DSS. Ao enviar um cartão para processamento pela Qatar Airways, o Agente se compromete a envidar esforços razoáveis, verificação de cartão da indústria e métodos de validação para garantir que o pagamento seja autorizado pelo titular do cartão e evitar transações fraudulentas. Em caso de estorno ou disputa de transação pela empresa de cartão, a Qatar Airways emitirá um memorando de débito e o Agente será responsável pelo pagamento de tais memorandos emitidos para o valor total da transação e todos os encargos e taxas incorridos. Os agentes de viagens com licença IATA devem estar compatíveis com o PCI DSS desde 1º de março de 2018. O não-cumprimento dos requisitos do PCI DSS levará à revogação da licença IATA pela IATA específica para transações de cartão de crédito

5 EasyPay IATA

A Qatar Airways aceita o EasyPay como método de pagamento nos mercados onde o EasyPay está disponível. O agente pode encontrar instruções sobre como usar o EasyPay como forma de pagamento de acordo com as diretrizes mais recentes disponíveis no site da IATA.

6 Métodos de pagamento alternativos

- 6.1. IATA Transparency in Payments/Transparência em Pagamentos (TIP) permite transparência e controle sobre pagamentos com cartão. Os fornecedores de métodos de transferência alternativos podem inscrever seus produtos na IATA. Os produtos inscritos são publicados no link BSP.
- 6.2. A Qatar Airways reserva a si o direito de autorizar um método alternativo de transferência inscrito no link BSP. O Agente deve verificar se a Qatar Airways deu tal consentimento no link BSP. Uma sobretaxa pode ser aplicada e liquidada fora do BSP.

- 6.3. Para o mercado ARC, entre em contato com o suporte de vendas da Qatar Airways nos EUA e, para mercados não-BSP, consulte o escritório local da Qatar Airways.

7 Uso não-autorizado de cartão

- 7.1. Com referência à Resolução 890 da IATA, nenhum cartão emitido em nome do Agente, ou em nome de uma pessoa autorizada a agir em nome do Agente, ou em nome do oficial, parceiro ou funcionário do Agente, deve ser usado em conexão com a venda de Documentos de tráfego da Qatar Airways a qualquer cliente do Agente. Na emissão dos Documentos de Tráfego, o Agente deve usar o código da forma de pagamento específica do método de pagamento aplicável, de acordo com as instruções da IATA. Para os mercados onde a Qatar Airways aplica sobretaxa nos Cartões do Cliente, a mesma porcentagem da sobretaxa se aplicará igualmente aos cartões de propriedade do Agente. A Qatar Airways reserva a si o direito de emitir uma ADM quando for detectado o uso de cartão proibido em nome do Agente e em conjunto com uma venda de transporte aéreo para qualquer cliente do Agente. As penalidades de ADM são definidas na Política de ADM da Qatar Airways. O uso não-autorizado do cartão do Agente está sujeito a uma taxa de 3% do valor total do Documento de Tráfego relevante (em mercados onde uma sobretaxa nos Cartões do Cliente não é especificada/aplicada) e uma taxa de administração de acordo com a Política ADM da Qatar Airways, equivalente a US\$ 7 por ADM. Em caso de estorno, a Qatar Airways também reserva a si o direito de recuperar o valor total do estorno do Agente.

8 Transação de cartão sem aprovação do emissor

- 8.1. Aprovação/autorização do cartão dos emissores do cartão é obrigatória para todas as transações com cartão. A Qatar Airways compila registros de transações com cartões processadas sem o código de aprovação do banco emissor do cartão (emissor do cartão). Se uma transação for emitida sem um código de aprovação válido, do banco emissor (emissor do cartão) resultar em um estorno ou falha na liquidação da transação, o Agente será responsável pelo pagamento integral da Qatar Airways, além da ADM em dólares dos Estados Unidos (USD 50) e uma taxa administrativa, de acordo com nossa política de ADM. Finalmente, qualquer transação com cartão como forma de pagamento de terceiros que não tenha a aprovação do titular do cartão pode resultar na suspensão da

autoridade de emissão de bilhetes do Agente em questão.

9 Reembolsos em transações com cartão

Uma transação com cartão deve ser reembolsada apenas na mesma conta do cartão e onde houve uma venda de origem correspondente. O reembolso em dinheiro ou cheque não é permitido para uma transação com cartão. Conforme regido pela Política de ADM da Qatar Airways, o reembolso para uma forma de pagamento diferente tornará o Agente responsável por um ADM de US\$50. Os reembolsos também não devem exceder os valores transacionais agregados relevantes/aplicáveis relacionados ao PNR (por exemplo, emissão original mais taxas de alteração, penalidades etc.). O Agente que deixar de fazer isso será cobrado por qualquer exposição financeira da Qatar Airways e pode ter sua facilidade de processamento de cartão revogada. A Qatar Airways reserva-se o direito de cobrar um ADM para todos os valores reembolsados além do que era devido, além de uma taxa de administração de US\$50.

10 Estornos de cartão de crédito

- 10.1. O Agente é responsável por suas vendas, aceitando Cartões de Clientes de acordo com a Resolução 890 da IATA. No caso de uma transação contestada ser rejeitada pela administradora do cartão, a Qatar Airways repassará o prejuízo ao Agente emitindo um ADM. Quaisquer taxas administrativas cobradas pelos adquirentes do cartão e uma taxa administrativa equivalente a US\$50 são cobradas em cada ADM de estorno/*chargeback*.
- 10.2. Se a Qatar Airways receber uma consulta ou notificação de estorno relacionado a uma transação de cartão de pagamento emitida pelo agente, a Qatar Airways notificará o agente e solicitará a documentação de suporte. O Agente é responsável por fornecer uma resposta completa à Qatar Airways dentro dos prazos prescritos mencionados em cada uma das notificações. Em uma situação em que o Agente de Viagens não forneça os detalhes exigidos dentro dos prazos prescritos, a Qatar Airways não será responsável pela decisão tomada pelos Sistemas de Cartões sobre o estorno.
- 10.3. Caso a notificação de um estorno seja informada por uma empresa de cartão de pagamento para ser final, a Qatar Airways notificará o agente

sobre o próximo ADM. Se o Agente tiver evidências fortes e quiser contestar a notificação de estorno, o Agente será responsável pelos custos de arbitragem se o caso for perdido. A Qatar Airways reterá do Agente um valor de depósito antecipado para cobrir possíveis custos de arbitragem até que o caso seja concluído. A Qatar Airways reserva a si o direito de recusar o procedimento de arbitragem se as evidências fornecidas pelo Agente forem consideradas inadequadas.

11 Inadimplência

- 11.1. Em caso de falha do Agente em pagar à Qatar Airways o produto da venda, a Qatar Airways terá o direito de suspender a autoridade de emissão de bilhetes e/ou o acesso à reserva imediatamente. A autoridade de emissão de bilhetes para acesso à reserva será restaurada a critério exclusivo e absoluto da Qatar Airways.
- 11.2. A Qatar Airways reserva-se o direito de liquidar a Garantia Bancária sem aviso prévio ao Agente, a fim de recuperar quaisquer dívidas pendentes.

DOCUMENTO 4

CONTRATO DE COMPARTILHAMENTO DE DADOS DA QATAR AIRWAYS

1 Definições

1.1. Para os fins do Documento 4, as seguintes definições se aplicam:

Propósitos acordados	para fins de reservas feitas de acordo com esta Política de agências Parceiras da Qatar Airways
Controlador, Titular dos Dados, Dados Pessoais, Processamento, Violação de Dados Pessoais e Autoridade Supervisora	terão o mesmo significado atribuído a esses termos no regulamento.
Leis Proteção de Dados	significa o Regulamento, a Lei de Proteção e Privacidade de Dados do Catar (Lei nº 13 de 2016), a Lei de Proteção de Dados 2018 (Reino Unido) e qualquer legislação sucessora e qualquer outra lei ou regulamento relacionado à proteção de dados e privacidade diretamente aplicável à Parte relevante.
Parte Divulgadora	significa a Parte que divulga Dados Pessoais Compartilhados à Parte Receptora sob este Anexo 4 e inclui quaisquer funcionários, contratados e consultores da Parte Divulgadora.
Destinatários Permitidos	significa: (i) os funcionários de cada Parte envolvidos no Processamento dos Dados Pessoais Compartilhados; (ii) quaisquer Terceiros contratados por uma Parte para cumprir obrigações em conexão com o desempenho das obrigações nos termos do Contrato, que no caso do Agente deve incluir todos os assinantes e partes alocadas com uma ID para acessar a rede ou sistema do Agente; e (iii) quaisquer consultores ou assessores dedicados da Parte Receptora que precisem processar tais Dados Pessoais Compartilhados em conexão com a execução do Contrato, em uma estrita necessidade de saber e precisam processar uma base, e que se comprometeram com uma base adequada obrigação de confidencialidade.
Parte Receptora	significa a Parte que recebe Dados Pessoais Compartilhados da Parte Divulgadora nos termos do Contrato e inclui quaisquer Destinatários Permitidos da Parte Receptora.
Registros	significa registros e informações de qualquer tipo, incluindo originais e cópias de todas as contas, demonstrações financeiras, despesas incorridas, livros, arquivos, relatórios, registros, correspondência, documentos e outros materiais criados para, ou relacionados a, ou usados em conexão com o fornecimento dos serviços do Agente à Qatar Airways contendo Informações Confidenciais da Qatar Airways ou Dados Pessoais Compartilhados e, no entanto, tais registros e informações são mantidos, armazenados ou registrados.
Dados pessoais compartilhados	significa os Dados Pessoais a serem compartilhados entre as Partes de acordo com esta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways ou no cumprimento das respectivas obrigações das Partes nos termos do Contrato. Os Dados Pessoais Compartilhados devem ser limitados às seguintes categorias de informações relevantes para as seguintes

categorias de Titulares dos Dados, conforme especificado no Apêndice N°1 [Descrição do Processamento de Dados Pessoais Compartilhados] deste Documento 4.

- 1.2. Todos os outros termos em letras maiúsculas não definidos neste documento 4 terão o significado que lhes foi atribuído no Contrato.

2 Dados pessoais compartilhados

2.1. Reconhecimento do Controller de Dados do Agente

O Agente reconhece e confirma à Qatar Airways que, em relação ao Processamento de Dados Pessoais Compartilhados conforme contemplado neste documento 4, é um *Controller*.

2.2. Dados da Qatar Airways

Os Dados da Qatar Airways serão e permanecerão, como entre as Partes, propriedade da Qatar Airways. Nada neste documento 4 deve ser interpretado como criação de qualquer cessão ou transferência de dados de propriedade da Qatar Airways. O Agente não deve usar os Dados da Qatar Airways para qualquer benefício comercial que não seja o descrito neste documento 4.

2.3. Finalidade para uso de dados pessoais compartilhados

Este documento 4 estabelece a estrutura para o compartilhamento de Dados Pessoais Compartilhados entre as Partes como *Controllers*. Cada Parte reconhece que, no decurso do desempenho das obrigações de uma Parte nos termos do Contrato, cada Parte (a Parte Divulgadora) divulgará regularmente aos Destinatários Permitidos da Parte Receptora Dados Pessoais Compartilhados para os Fins Acordados, em cada caso conforme descrito de forma mais completa em Apêndice N° 1 [Descrição do Processamento de Dados Pessoais Compartilhados].

2.4. Extensão do processamento de dados pessoais

Exceto se o Agente for de outra forma permitido pela Legislação de Proteção de Dados como o Controlador, o Agente processará os Dados Pessoais Compartilhados recebidos da Qatar Airways conforme necessário para os fins especificados no Apêndice N°1 [Descrição do Processamento de Dados Pessoais Compartilhados] deste Anexo que define o assunto e a duração do Processamento, a

natureza e a finalidade do Processamento, o tipo de Dados Pessoais e as categorias de Titulares dos Dados.

3 Conformidade com a legislação de proteção de dados

3.1. Conformidade com a legislação de proteção de dados

O Agente deve cumprir a Legislação de Proteção de Dados conforme ela se aplica a ele como um *Controller*. O Agente deve cumprir com suas obrigações em relação às medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais Compartilhados, meios apropriados para obter consentimento, se necessário, e a transferência e uso de Dados Pessoais Compartilhados.

3.2. Garantias do agente para a Qatar Airways

O Agente garante à Qatar Airways que em todos os momentos:

3.2.1 o uso de Dados Pessoais Compartilhados da Qatar Airways de acordo com este Cronograma deve estar em conformidade com a Legislação de Proteção de Dados;

3.2.2 tem e deve manter medidas técnicas e organizacionais apropriadas de forma a garantir que o Processamento atenda aos requisitos da Legislação de Proteção de Dados;

3.2.3 tem e deve manter medidas técnicas e organizacionais apropriadas de forma a garantir a proteção dos direitos dos titulares dos dados e que atenda aos requisitos descritos no Apêndice N° 2 [Medidas de segurança e acesso] deste Cronograma 4;

3.2.4 tem e manterá medidas técnicas e organizacionais apropriadas de forma a proteger contra o processamento não autorizado ou ilegal de dados pessoais e contra perda acidental, destruição, corrupção ou danos a dados pessoais, dados da Qatar Airways e dados pessoais compartilhados;

3.2.5 não transferirá nenhum dado pessoal compartilhado recebido da Qatar Airways para fora do Espaço Econômico Europeu, a menos que as obrigações descritas neste Contrato de Compartilhamento de Dados tenham sido cumpridas primeiro; e

3.2.6 sem limitar a Cláusula 3.2.3, ele deve aderir e cumprir os padrões de segurança na transferência e uso de Dados Pessoais Compartilhados, conforme especificado no Apêndice N° 2 [Medidas de Segurança e Acesso] deste documento 4.

A Qatar Airways reserva a si o direito de revisar as medidas técnicas e organizacionais mantidas pelo Agente.

3.3. *Indenização*

O Agente indeniza a Qatar Airways, e deve manter a Qatar Airways indenizada e isentar a Qatar Airways de qualquer responsabilidade, indenização por danos, custos e despesas decorrentes de ou relacionados a qualquer violação pelo Agente de qualquer uma de suas garantias estabelecidas neste Documento 4, e nenhuma limitação de responsabilidade, seja contratual ou estatutária, se aplica à violação do Agente desta cláusula.

4 **Obrigações específicas relacionadas a compartilhamento de dados**

4.1. O Agente deve:

(a) garantir que tenha todos os avisos, bases legais, salvaguardas e consentimentos necessários para permitir o processamento e a transferência legais dos dados pessoais compartilhados aos destinatários permitidos para os fins acordados e para cumprir a legislação de marketing direto aplicável;

(b) fornecer informações completas a qualquer Titular de Dados cujos Dados Pessoais possam ser processados sob o Contrato sobre a natureza desse Processamento, de acordo com os requisitos da Legislação de Proteção de Dados. Isso inclui avisar que, na rescisão do Contrato, os Dados Pessoais relacionados a eles podem ser retidos ou, conforme o caso, transferidos para um ou mais dos Destinatários Permitidos, seus sucessores e cessionários;

(c) exceto se o Agente for autorizado de outra forma pela Legislação de Proteção de Dados como Controlador, processe os Dados Pessoais Compartilhados somente para os fins acordados;

(d) exceto se o Agente for autorizado de outra forma pela Legislação de Proteção de Dados como Controlador, não divulgue ou permita o acesso aos Dados Pessoais Compartilhados a ninguém que não seja os Destinatários Permitidos e não deve tomar menos precauções do que eles empregam em relação aos Dados Pessoais;

(e) garantir que todos os Destinatários Permitidos estejam sujeitos a obrigações contratuais por escrito relativas aos Dados Pessoais Compartilhados (incluindo obrigações de confidencialidade) que não são menos onerosas do que as impostas pelo Contrato;

(f) garantir a adoção de medidas técnicas e organizacionais apropriadas que, no caso do Agente, possam ser analisadas pela Qatar Airways;

(g) não transferir quaisquer Dados Pessoais Compartilhados recebidos da Parte Divulgadora para fora do Espaço Econômico Europeu, a menos que o cedente:

(i) cumpra com as disposições dos artigos 26 do Regulamento (no caso de o terceiro ser um controller conjunto); e

(iii) e garanta que: (A) a transferência for para um país aprovado pela Comissão Europeia como proporcionando proteção adequada nos termos do artigo 45.º do regulamento; (B) Existem salvaguardas adequadas em vigor nos termos do artigo 46.º do regulamento; ou (C) uma das derrogações para situações específicas do artigo 49.º do Regulamento se aplique a essa transferência ou, no caso em que os itens (A) e (B) anteriores não sejam aplicáveis, cumpre o Regulamento; e

(h) garanta que os Dados Pessoais Compartilhados sejam precisos e que notificará a Qatar Airways sobre quaisquer

imprecisões nos Dados Pessoais Compartilhados imediatamente após tomar conhecimento dos mesmos.

5 Assistência mútua para Controllers

5.1. Cada Parte ajudará a outra a cumprir todos os requisitos aplicáveis da Legislação de Proteção de Dados. Especificamente, cada Parte deve:

- (a) consultar a outra Parte sobre quaisquer avisos (por exemplo, notificações de violação) dados aos Titulares dos Dados em relação aos Dados Pessoais Compartilhados;
- (b) fornecer à outra Parte assistência razoável no cumprimento de qualquer solicitação de acesso do Titular dos Dados;
- (c) não divulgar nem divulgar quaisquer Dados Pessoais Compartilhados em resposta a uma solicitação de acesso do Titular dos Dados sem primeiro consultar a outra Parte, sempre que possível;
- (d) auxiliar a outra Parte, mediante solicitação, com quaisquer consultas ou notificações recebidas de ou com quaisquer investigações ou consultas com Autoridades Supervisoras ou reguladores;
- (e) cooperar com a outra Parte conforme razoavelmente necessário em relação a quaisquer avaliações de impacto na proteção de dados (DPIAs) que ela conduza em relação aos Dados Pessoais Compartilhados;
- (f) notificar a outra Parte sem demora injustificada ao tomar conhecimento de qualquer violação da Legislação de Proteção de Dados em relação aos Dados Pessoais Compartilhados, cooperar com a outra Parte para investigar e remediar tal violação, se necessário;
- (g) no caso de uma das Partes sofrer uma perda potencial ou real de Dados Pessoais Compartilhados ou uma Violação de Dados Pessoais em relação aos Dados Pessoais Compartilhados, essa Parte notificará a outra Parte sem demora injustificada após identificar qualquer perda potencial ou real e/ou violação de dados pessoais, e as Partes cooperarão razoavelmente entre si na tomada das medidas necessárias para notificar os Titulares de Dados afetados, cumprir as obrigações de cada Parte nos termos do Regulamento, incluindo,

quando necessário, notificações à Autoridade Supervisora apropriada e para mitigar ou remediar os efeitos dessa violação de dados pessoais. A este respeito, o Agente não deve relatar ou comunicar a qualquer Terceiro, incluindo, sem limitação, qualquer Autoridade Supervisora em conexão com uma Violação de Dados Pessoais em relação aos Dados Pessoais Compartilhados processados nos termos do Contrato sem o consentimento prévio por escrito da Qatar Airways, a menos que exigido por lei aplicável. As partes fornecerão uma à outra assistência razoável, conforme necessário, para facilitar o tratamento de qualquer violação de dados pessoais;

- (h) Se um Titular dos Dados ou uma Autoridade Supervisora apresentar uma disputa ou reclamação sobre o Processamento de Dados Pessoais Compartilhados contra uma Parte ou ambas as Partes, as Partes se informarão sobre tal disputa ou reclamação e cooperarão entre si na medida do permitido pelas leis e regulamentos aplicáveis;
- (i) mediante orientação por escrito da Parte Divulgadora e, a menos que especificado no Contrato em contrário, exclua ou devolva quaisquer Registros contendo Dados Pessoais Compartilhados e suas cópias à Parte Divulgadora após a expiração ou rescisão do Contrato, a menos que seja exigido por lei que armazene os Dados Pessoais por um período mais longo;
- (i) manter registros e informações completos e precisos para demonstrar sua conformidade com esta Cláusula 5; e
- (j) fornecer à outra Parte os detalhes de contato de pelo menos um funcionário como ponto de contato e gerente responsável por todas as questões decorrentes da Legislação de Proteção de Dados, incluindo o treinamento conjunto da equipe relevante, os procedimentos a serem seguidos no caso de uma violação de dados pessoais e a revisão regular da conformidade das Partes com a Legislação de Proteção de Dados.

APÊNDICE 1 DO DOCUMENTO 4 DESCRIÇÃO DE DADOS PESSOAIS COMPARTILHADOS

Tipo de dados pessoais e categorias de titularidade de dados

A Qatar Airways deve processar os seguintes tipos de Dados Pessoais Compartilhados, disponibilizados a ela pelo Agente ou por um Terceiro para as seguintes categorias de Titularidade de Dados:

Tipo de dados pessoais	Categoria de Titularidade de Dados
Nome, Cargo do Signatário do Contrato	Signatário autorizado de cada Parte do Contrato
Nomes completos	De cada agente e cada cliente.
Dados relacionados a outras pessoas, como data de nascimento, nacionalidade etc.	De cada cliente.
Dados de contato, como endereços postais, números de telefone e fax, endereços de e-mail etc.	De cada agente e cada cliente.
Informações de viagem (por exemplo, destino, informações de tarifa, informações de assento, status de viagem, requisitos de refeição)	De cada cliente.
Detalhes do programa de passageiro frequente (por exemplo, milhas acumuladas, pontuação/nível de status do passageiro, número do programa de fidelidade)	De cada cliente.
Localizador/PNR	De cada cliente.
Categorias especiais de dados pessoais referidos no Artigo 9 (1) do Regulamento (por exemplo, serviços auxiliares específicos, dados relativos à saúde)	De cada cliente.

O Agente deve processar os seguintes tipos de Dados Pessoais Compartilhados, disponibilizados pela Qatar Airways ou por um Terceiro para as seguintes categorias de Titularidade de Dados:

Tipo de dados pessoais	Categoria de Titularidade de Dados
Nome, Cargo do Signatário do Contrato	Signatário autorizado de cada Parte do Contrato
Nomes completos	De cada cliente.
Dados relacionados a outras pessoas, como data de nascimento, nacionalidade etc.	De cada cliente.
Dados de contato, como endereços postais, números de telefone e fax, endereços de e-mail etc.	De cada cliente.
Informações de viagem (por exemplo, destino, informações de tarifa, informações de assento, status de viagem, requisitos de refeição)	De cada cliente.
Detalhes do programa de passageiro frequente (por exemplo, milhas acumuladas, pontuação/nível de status do passageiro, número do programa de fidelidade)	De cada cliente.
Localizador/PNR	De cada cliente.
Categorias especiais de dados pessoais referidos no Artigo 9 (1) do Regulamento (por exemplo, serviços auxiliares específicos, dados relativos à saúde)	De cada cliente.

Locais de processamento:

O Agente deve processar os Dados Pessoais Compartilhados nos seguintes locais:	localidade do Agente (e quaisquer Escritórios de Agentes Qualificados)
--	--

Detalhes de contato do responsável por questões de proteção de dados

A Qatar Airways nomeou os seguintes Oficiais de Proteção de Dados ou pessoas responsáveis pela proteção de dados e privacidade:

Pessoa responsável pela proteção de dados da 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

O Agente deverá, mediante solicitação da Qatar Airways, notificar a Qatar Airways por escrito sobre seu Diretor de Proteção de Dados ou pessoas responsáveis pela proteção de dados e privacidade.

APÊNDICE Nº 2 DO DOCUMENTO 4 MEDIDAS DE SEGURANÇA E ACESSO

As medidas de segurança da informação adotadas pelo Agente:

1 Organização de Segurança da Informação

O Agente deve nomear uma pessoa responsável para liderar e gerenciar o programa de segurança da informação em nome do Agente ("**Gerente de Segurança da Informação**"). O Gerente de Segurança da Informação deve ser independente, não deve fazer parte e não se reportar à equipe que fornece os serviços de Processamento de dados. O *Controller* deve ter acesso direto ao Gerente de Segurança da Informação para todos os assuntos relativos à segurança da informação.

2 Governança de Segurança da Informação

2.1. O Agente deve implementar as salvaguardas administrativas, físicas, técnicas e organizacionais necessárias e adequadas para proteger os Dados Pessoais que não sejam menos rigorosas do que as práticas aceitas da indústria (incluindo os padrões da Organização Internacional de Padronização (ISO): ISO/IEC 27001: 2013 - Sistemas de Gestão de Segurança da Informação - Requisitos e ISO-IEC 27002: 2013 - Código de Prática para Gestão de

Segurança Internacional, os padrões da Biblioteca de Tecnologia da Informação (ITIL), os Padrões de Objetivos de Controle para Informação e Tecnologia relacionada (COBIT) ou outros padrões da indústria aplicáveis para segurança da informação, juntamente com quaisquer padrões de segurança adicionais da Qatar Airways comunicados ao Agente. O Agente deve garantir que todas essas salvaguardas, incluindo a maneira como os Dados Pessoais são coletados, acessados, usados, armazenados, processados, descartados e divulgados, cumpram as leis de proteção de dados e privacidade aplicáveis, bem como os termos e condições do Acordo.

2.2. O Agente será responsável pela coleta, recebimento, transmissão, acesso, armazenamento, descarte, uso e divulgação não autorizados de Dados Pessoais sob seu controle ou em sua posse por todos os Destinatários Autorizados e outro pessoal. Isso inclui, mas não está limitado a transmissão eletrônica, uso e/ou processamento de informações em centros de dados, servidores, sistemas de backup, equipamentos de computação, incluindo, mas não se limitando à rede de TI e/ou sistema de TI do Agente.

DOCUMENTO 5 DIRETRIZES DE MARCA QR

Conforme anexo.

APÊNDICE A: POLÍTICA DE ADM DA QATAR AIRWAYS (MEMORANDO DE DÉBITO DE AGÊNCIA)

1 Princípios de emissão e procedimentos

- 1.1. As ADMs serão reemitidas de acordo com a Resolução IATA, especialmente a Resolução 850m.
- 1.2. A Qatar Airways envidará seus esforços para providenciar tanta informação quanto possível sobre ADMs sobre as razões pela qual uma cobrança tenha sido efetuada.
- 1.3. A Qatar Airways deliberará sobre um limite mínimo de tolerância (a ser revisado de tempos em tempos sem aviso prévio) que, case excedido, resultará na emissão de uma ADM à agência em questão.
- 1.4. A Qatar Airways cobrará uma taxa administrativa de USD7 por cada ADM emitida. A taxa administrativa para tratamento de ADMs emitidos devido ao uso indevido do GDS está fixada em USD 25 por ADM. A Qatar Airways reserva a si o direito de revisar quaisquer taxas administrativas sem notificação prévia ao Agente.
- 1.5. As ADMs sempre incluirão o nome da pessoa de contato da Qatar Airways e/ou departamento, número de telefone e/ou e-mail para que o agente possa solicitar esclarecimentos.
- 1.6. As taxas administrativas serão isentas ou reembolsadas ao Agente somente nos casos em que a Qatar Airways isentar de ou reembolsar o valor total de um ADM emitido incorretamente.
- 1.7. A Qatar Airways reserva a si o direito de deduzir valores pendentes de ADM de fundos de bônus comerciais, de marketing ou de desempenho.
- 1.8. Nos casos em que um agente da IATA/ARC opta por ter um relacionamento comercial com agentes que não são da IATA/ARC, esse relacionamento comercial é totalmente da responsabilidade do agente de emissão de bilhetes da IATA/ARC. O agente de emissão é responsável pelas práticas abusivas envolvidas e ADMs serão emitidas ao agente emissor por consequência, independentemente de sua localização.
- 1.9. No caso de qualquer agente ficar inadimplente no BSPLink, qualquer ADM pertencente ao Agente será levantado em sua Sede ou em qualquer outra filial da Agência em questão.

2 Expectativas

- 2.1. Em conformidade com as práticas da indústria, a Qatar Airways utiliza as ADMs como instrumentos contábeis para coleta e ajustes relacionados a tarifas, taxas, multas, cobranças, sobretaxas, comissão, reembolso, trocas, reemissões, entre outros, relacionados ao tráfego de documentos emitidos pelo agente de emissão de passagens.
- 2.2. As ADMs também serão emitidas às agências com relação a reservas, mau uso de GDS e transações relacionadas a no-show.
- 2.3. Os agentes devem cumprir todas as regras, resoluções, regulamentos, políticas e diretrizes da Qatar Airways e da IATA. Estas condições gerais podem ser atualizadas ou modificadas periodicamente e sem aviso prévio.

3 Memorandos de Débito

- 3.1. O Agente será responsável pelo pagamento de ADMs, conforme regido pela Política de ADM da Qatar Airways, emitida para emissão de passagens que sejam consideradas abusivas ou de outra forma em violação das regras de passagem e tarifas aplicáveis. A Qatar Airways debitará do Agente um valor proporcional ao valor da receita perdida causada pelo uso indevido ou violação das regras de tarifa/emissão de bilhetes, mais uma taxa administrativa por meio de um ADM. A Qatar Airways envidará esforços comercialmente razoáveis para identificar e cancelar reservas abusivas antes da emissão de sua passagem e reserva-se o direito de emitir ADMs mesmo que as reservas não tenham sido emitidas ou tenham sido emitidas e posteriormente reemitidas ou reembolsadas. Além disso, a Qatar Airways reserva a si o direito de solicitar o pagamento, por meio de fatura ou meio adequado, pelas violações identificadas, mesmo que seja além de nove meses da data final da viagem ou de nove meses da data de reembolso do documento.
- 3.2. Os motivos abaixo não são os únicos e a Qatar Airways reserva a si o direito de emitir ADMs para violações não listadas abaixo.

4 Reserva e Emissão de Bilhetes

Infração	Penalidade
Taxa Excessiva de Cancelamento de Clientes (Churning Excessivo), Criação de Segmentos Duplicados (Dupe)	USD11 por passageiro e bloco de <i>churn</i> em excesso
Criação de reservas em voos não operacionais ou com detalhes de programação fictícios	USD11 por segmento por passageiro
Reservas inativas (com status de segmento HX/UN/NO/UC)	USD11 por segmento por passageiro
Usar "IN" para ter acesso a PNRs de grupos em vez de usar segmentos passivos ou solicitação em grupo	USD11 por segmento por passageiro
Criação de reservas com nomes fictícios/falsos	USD30 por nome fictício
Não cumprimento das condições de troca e reemissão.	Diferença de tarifa e/ou impostos e/ou taxas e/ou encargos e/ou sobretaxas e/ou penalidades e/ou Comissão
Não conformidade com o RBD, regras tarifárias e condições de venda aplicáveis	Diferença (até a mais alta) de tarifa e/ou cobrança e/ou sobretaxa e/ou Impostos e/ou taxas e/ou Comissão
Incompatibilidade entre os detalhes do voo e do bilhete.	Diferença de tarifa e/ou impostos e/ou taxas e/ou encargos e/ou sobretaxas e/ou penalidades e/ou Comissão
Uso indevido da placa de identificação da transportadora (documentos emitidos no estoque/validador 157) para itinerários/viagens de outras companhias aéreas, se não autorizado pela Qatar Airways	Diferença entre a passagem emitida e a tarifa aplicável e diferença de impostos, taxas, encargos e sobretaxas aplicáveis, mas não inferior a 1000 USD para a Classe Econômica, 1500 USD para a Econômica Premium ou Business Class, 2500 USD para a Primeira Classe. No caso de qualquer combinação de cabines, aplica-se a tarifa para a cabine mais alta reservada.
Taxa(s), cobrança(s), sobretaxa(s) ou penalidade(s) ausente(s) incorretamente impostas	A diferença entre os valores impostos e os valores aplicáveis serão cobrados do Agente
Reembolso calculado incorretamente	Recuperação de qualquer valor de penalidade não cobrado, bem como a diferença entre o valor de reembolso reivindicado incorretamente e o valor reembolsável da tarifa e/ou Impostos e/ou taxas e/ou encargos e/ou sobretaxa(s) e/ou Comissão
Imposto(s) incorretamente imposto(s) e/ou ausente(s)	Diferença entre quantidade(s) imposta(s) e quantidade(s) aplicável(is)
Reservas especulativas, fictícias ou manipulativas tentaram e/ou conseguiram contornar os controles de inventário a fim de garantir tarifas mais baixas, que não estão disponíveis em circunstâncias normais, como, mas não se limitando ao uso de transações manuais, semiautomáticas ou automatizadas, macros robóticas, scripts, ferramentas ou quaisquer outros modos etc.*	Uma quantia mínima de USD 300 por passageiro será cobrada por todas essas reservas. No entanto, a Qatar Airways reserva a si o direito de recuperar a diferença da tarifa quando julgar necessário.
Criação de segmentos que não estejam na sequência de reserva correta, incluindo segmentos OAL de acordo com a viagem que o passageiro pretende viajar, com a intenção de contornar o inventário da Qatar Airways para obter assentos em RBD(s) que possam não estar disponíveis quando solicitado(s)*	
Uso indevido dos limites de tempo de emissão de bilhete	Será cobrado um valor mínimo de USD 500 para a classe econômica e USD 950 para a classe executiva. No entanto, a Qatar Airways reserva a si o direito de recuperar a diferença da tarifa quando julgar necessário. No caso de combinação de cabines, um mínimo de USD 950 será aplicado. As taxas são cobradas por cada passageiro.

**Essas reservas especulativas, fictícias ou manipulativas só podem ser identificadas no Sistema da Qatar Airways Na maioria desses casos, não há registros que comprovem essas transações no histórico GDS do PNR (Arquivo de Reserva) do agente de viagens. A Qatar Airways fornecerá informações geradas a partir de sistemas internos para apoiar evidências de tais casos de reserva especulativos, fictícios ou manipulativos.*

5 Pagamento

Infração	Penalidade
Uso de um cartão de pagamento pertencente ao Agente, ou em nome de uma pessoa autorizada a agir em nome do Agente, ou em nome do oficial, parceiro ou funcionário do Agente, em conexão com a venda dos Documentos de Trânsito da Qatar Airways a qualquer cliente do Agente. De acordo com a Resolução 890 da IATA.	Sobretaxa cobrada de acordo com o publicado no Cartão de Cliente da Qatar Airways. Para tipos de cartão de pagamento em que as sobretaxas de cartão não são cobradas, uma taxa de 3% do valor total do documento emitido será cobrada, além das taxas administrativas padrão de ADM da Qatar Airways
Emissão de um bilhete usando um cartão de pagamento sem obtenção do código de aprovação do banco emissor (emissor do cartão)	Se uma transação for emitida sem um código de aprovação válido, do banco emissor (emissor do cartão) resultar em um estorno ou falha na liquidação da transação, o Agente será responsável pelo pagamento integral da Qatar Airways, além do ADM de USD 50 A Qatar Airways reserva a si o direito de suspender a autoridade de emissão de passagens de qualquer agência que esteja emitindo passagens por meio de cartão de pagamento sem as aprovações necessárias, principalmente um código de aprovação válido.
Transação de cartão de terceiros sem a aprovação do titular do cartão	Suspensão imediata da autorização de emissão de bilhetes
Reembolso para um método de pagamento diferente do utilizado na transação original.	USD 50 ADM para cada transação reembolsada em uma forma de pagamento diferente da usada originalmente.
Transação em disputa (incluindo <i>chargeback</i> /estorno) rejeitada pela empresa de cartão de crédito	Valor total da transação (ou estorno) contestado e reclamado do Agente de emissão/reembolso de ingressos via ADM

6 Comissão

Infração	Penalidade
Reclamação de Comissão sobre classe de reserva proibida e/ou tarifas privadas não autorizadas pela Qatar Airways	Recuperação de toda a Comissão reivindicada em relação ao(s) documento(s) inelegível(is)
Reivindicação de comissão superior à aprovada pela Qatar Airways	
Reclamação da Comissão sobre os documentos da Qatar Airways (ou seja, EMD/MCO), exceto uma passagem de passageiro	
A reclamação de comissão sobre a passagem emitida quando o início da viagem for diferente do país de localização do Agente não é permitida	
Reclamação da Comissão sobre documentos emitidos na placa 157 da Qatar Airways e totalmente fechados em outras companhias aéreas, incluindo codeshare/interline	

7 Serviços Auxiliares

Infração	Penalidade
A franquia de bagagem impressa no bilhete não corresponde à franquia real aplicável	Diferença entre a franquia de bagagem gratuita indicada no Bilhete e a franquia de bagagem gratuita aplicável, de acordo com as taxas gerais de excesso de bagagem, independentemente de o cliente utilizar ou não a franquia de bagagem gratuita impressa.
Documento Eletrônico de Cobrança de Excesso de Bagagem (EBT)/MCOs/EMDs emitidos para cobrança de excesso de bagagem com valores incorretos	Cobrança insuficiente de valores aplicáveis reclamadas do Agente

O valor emitido de MCOs/EMDs para upgrade de cabine de serviço não condiz com o valor aprovado	Diferença de tarifa e/ou impostos e/ou taxas e/ou encargos e/ou sobretaxas e/ou penalidades
--	---

8 Compliance

Infração	Penalidade
Utilização múltipla; situações em que o documento é relatado com uso repetido	Valor total do documento (apenas setores com infração cometida)
Utilização face a vendas anuladas e vendas não declaradas em que o reembolso, a reemissão ou a devolução são reportados contra vendas nulas/não declaradas	Valor total do bilhete a ser recuperado
Taxa de materialização para vendas em grupo não alcançada	O valor a ser dado como caução será calculado de acordo com o contrato do grupo acordado.
Excesso de utilização de MCO/EMD, incluindo situações em que o valor relatado para o documento trocado é maior do que o valor mencionado no MCO/EMD original	Diferença entre o valor do MCO/EMD original e o novo documento resultante da troca
Mau uso de alteração programada de voos, operações irregulares ou política comercial ad-hoc	Será cobrada da agência a tarifa mais alta publicada pela companhia aérea, incluindo impostos, taxas, encargos e sobretaxas aplicáveis para o(s) setor(es) utilizados na reroteção(s) na(s) cabine(s) viajada(s).
Práticas incorretas de emissão de documentos (por exemplo, <i>tour code</i> , base tarifária, RFIC)	USD20 por PNR (para grupos) USD 20 por bilhete/EMD (viagem não-grupo) (em caso de perda de receita, a violação será cobrada pela perda real de receita e USD 20 por documento ou PNR, conforme o caso)

9 Disputas

- 9.1. A Qatar Airways conduz o processo de disputas em conformidade com a Resolução 850m da IATA e as Disputas de ADM Pós-Faturamento conforme as Resoluções 818g e 812. O Agente só deve contestar ADMs com um motivo válido e documentação de suporte.

10 ACMs

- 10.1. Os Memorandos de Crédito a Agentes (ACMs) serão processados pela Qatar Airways de acordo com a resolução de disputa em questão em favor do agente.

- 10.2. A Qatar Airways aceitará solicitações de ACM efetuadas dentro de 12 meses a partir da data de emissão da ADM.

11 Informações de contato

- 11.1. Todas as disputas/solicitações de ADM relacionadas a informação adicional ou de suporte devem ser direcionadas para o e-mail apontado na ADM.

APÊNDICE B: DEFINIÇÕES

1 Definição e Interpretação

1.1. Nesta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways, salvo casos em que o contexto exija o contrário:

- (a) todos os títulos/cabeçalhos/enunciados usados nestas Políticas da Agência de Parceiros da Qatar Airways são apenas para conveniência e referência e não devem afetar a interpretação das mesmas e não devem, de forma alguma, ser considerados como limitadores ou restritivos do contexto da disposição a que se referem;
- (b) palavras no singular também devem incluir o plural e vice-versa, quando o contexto exigir ou admitir;
- (c) a menos que explicitamente declarado de outra forma, as referências a cláusulas, programações, apêndices, são referências a cláusulas, programações e apêndices destas Políticas de agência parceira da Qatar Airways conforme o conteúdo possa exigir,

- (d) as referências a uma “pessoa” devem ser interpretadas como referências a um indivíduo, firma, empresa, corporação, corpo de pessoas sem personalidade jurídica ou qualquer estado ou agência do mesmo e devem incluir seus respectivos sucessores e cessionários;
- (e) uma referência a 'incluindo', 'inclui', 'inclui' ou 'tal como' deve ser lida como se fosse seguida por 'sem limitação';
- (f) a referência a “dia” ou “dias” significa dias corridos, incluindo feriados públicos, salvo indicação específica em contrário; e
- (g) quando as figuras forem referidas em numerais e por palavras, se houver conflito entre as duas, as palavras prevalecerão.

1.2. A menos que definido de outra forma nesta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways, palavras ou frases em maiúsculas terão os significados atribuídos a elas conforme estabelecido abaixo:

Documento contábeis	significa documento de bilhete emitido em ações da Qatar Airways 157, solicitação de pagamento de encargos diversos ("MCO") ou guia de cobrança de excesso de bagagem ("EBT") em papel ou formato eletrônico ou um documento eletrônico multiuso ("EMD") .
ACM	significa Agency Credit Memo (Memorandos de Crédito a Agentes/Agências) , um ajuste emitido por uma companhia aérea para um documento emitido incorretamente, creditando de volta o Agente.
ADM	significa Agency Debit Memo (Memorando de Débito à Agência/Agentes) , uma notificação de multa enviada ao Agente, exigindo que o Agente pague uma quantia à vista à companhia aérea, inclusive conforme descrito na Resolução 850m da IATA.
Agente	significa a pessoa que está no negócio de agência de viagens e à qual foi concedida autorização para emissão de bilhetes pela Qatar Airways.
Funcionários do Agente	tem o significado que lhe é atribuído na Cláusula 5.1 dos termos e condições destas Políticas de Agências Parceiras da Qatar Airways.
Diretrizes para Agentes de Distribuição	significa as diretrizes de distribuição de agentes conforme estabelecido no Anexo 1 desta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways.
Contrato	tem o significado na Cláusula 1.3 dos termos e condições destas Políticas de Agências Parceiras da Qatar Airways.

Serviços Auxiliares	significa receita derivada de bens ou serviços que não sejam a oferta de produtos principais da empresa.
Nomeação	tem o significado que lhe é atribuído na Cláusula 2.4 dos termos e condições destas Políticas de Agências Parceiras da Qatar Airways.
ARC	significa Airline Reporting Corporation, cujo sistema com base nos Estados Unidos permite que agências emitam passagens aéreas, incluindo vendas à vista e taxas de serviço, em mais de 200 companhias aéreas - diretamente por meio de sistemas de distribuição global (GDSs), agregadores e companhias aéreas.
Garantia Bancária	significa a garantia bancária que deverá ser prestada pelo Agente.
BSP	significa o plano de faturamento e liquidação da IATA.
Conteúdo da companhia aérea transportadora	significa qualquer informação publicada e/ou não publicada, texto, documento fornecido pela Qatar Airways em sites, aplicativos móveis, plataformas de publicidade, plataformas de mídia social, motores de busca e reserva CRS ou outros, e pode incluir dados de voos, horários de voos, tarifas, tarifas, disponibilidade de assentos, disponibilidade de inventário, atribuição de assentos, melhorias de serviço, informações de voo, informações de conta do programa de passageiro frequente e serviços auxiliares oferecidos pela Qatar Airways.
Canal	significa um sistema de distribuição autorizado onde o Conteúdo da Operadora é disponibilizado ao Agente, incluindo um GDS/CRS.
Estorno/Chargeback	significa que um banco iniciou o processo de reembolso de uma compra realizada por cartão.
Comissão	significa a comissão aplicável a pagar pela Qatar Airways ao Agente, conforme determinado pela Qatar Airways, de tempos em tempos.
Condições de transporte da Qatar Airways	significa as Condições de Transporte referidas no bilhete do passageiro e exceto o disposto nos Subartigos 2, 3, 4 e 5 do Artigo Dois das Condições de Transporte da Qatar Airways, estas Condições aplicam-se apenas aos voos ou segmentos de voo em que a Qatar Airways ou Voo O código designador (QR) é indicado na caixa da transportadora da passagem para esse voo ou segmento de voo.
Informações confidenciais da Qatar Airways	significa quaisquer informações técnicas ou financeiras ou informações de atividades comerciais relacionadas à Qatar Airways fornecidas pela Qatar Airways ou suas afiliadas ou transmitidas oralmente e posteriormente ou obtidas pelo Agente em conexão com a execução do Contrato, seja ou não tais informações são fornecidas por escrito ou designadas como confidenciais.
Pontos CTK	significa os pontos comerciais usados pela Qatar Airways para apoiar seus relacionamentos com agências globais.

Clientes	significa clientes da Qatar Airways a quem o Agente vendeu ingressos por meio do acesso do Agente ao Conteúdo da companhia aérea transportadora.
Cartão do Cliente	significa um cartão de crédito ou débito ou outros tipos de cartões de pagamento usados por um cliente da Qatar Airways.
CRS	significa um sistema de reserva informatizado.
Escritório Designado	significa o(s) local(is) do escritório do Agente, conforme designado(s) por seu Número IATA e/ou PCC.
Disputa	tem o significado que lhe é atribuído na Cláusula 15.2 dos termos e condições destas Políticas de Agências Parceiras da Qatar Airways.
EasyPay	significa uma solução voluntária de carteira eletrônica com pagamento conforme o uso, fornecida pela IATA para remeter fundos às companhias aéreas, de agências, via BSP, cuja descrição pode ser encontrada em: https://newgeniss.iata.org/wp-content/uploads/2018/03/NewGen-ISS-Travel-Agent-Readiness-Guide_v1.pdf
Data de Início de Vigência	tem o significado que lhe é atribuído na Cláusula 2.12.1 dos termos e condições destas Políticas de Agências Parceiras da Qatar Airways.
EMD	significa documento eletrônico diverso, um documento que não seja de voo que pode ser emitido e usado para a coleta e liquidação de serviços opcionais oferecidos por uma companhia aérea.
Funcionário	significa todos os funcionários da Qatar Airways, funcionários das subsidiárias da Qatar Airways, funcionários permanentes ou temporários do Aeroporto de Doha Hamad, consultores, fornecedores terceirizados ou qualquer outra pessoa a quem tenha sido fornecido acesso à Internet da Qatar Airways.
EULA	significa quaisquer acordos de licença de usuário final ou outros termos e condições impostos pelo QR Technology Provider em relação ao acesso do Agente e uso do NDC Website Portal e/ou NDC API, conforme alterado pelo Provedor de Tecnologia da QR de tempos em tempos.
Churning Excessivo	significa um segmento de passageiro que é reservado, cancelado e remarcado quatro ou mais vezes em um PNR ou em diferentes PNRs, de modo que haja uma correspondência exata no país, GDS, nome da agência, agência, número IATA / RC, Agência PCC, voo número, classe de reserva, data do segmento, origem, destino e nome do passageiro.
FOP	significa Forma de Pagamento, como um cartão de crédito.
GDS	é o sistema de Distribuição Global.
Contratos que regem Agências de Viagens	tem o significado que lhe é atribuído na Cláusula 1 dos termos e condições desta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways.
IATA	tem o significado que lhe é atribuído na Cláusula 1 dos termos e condições desta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways.

Número IATA	significa o código identificador numérico fornecido a um agente de viagens que opera no IATA BSP.
PSAA IATA	tem o significado que lhe é atribuído na Cláusula 1.1 dos termos e condições destas Políticas de Agências Parceiras da Qatar Airways.
PSAR IATA	tem o significado que lhe é atribuído na Cláusula 1.1 dos termos e condições destas Políticas de Agências Parceiras da Qatar Airways.
Resolução 812 da IATA	significa a resolução IATA Número 812, relativa ao IATA PSAR.
Resolução 818g da IATA	significa a resolução IATA Número 818g, relativa ao IATA PSAR.
Resolução 850m da IATA	significa a resolução IATA Número 850m relativa à emissão e processamento de ADMs, promovendo um conjunto consistente e padronizado de regras para as práticas de BSP.
Resolução 890 da IATA	significa a resolução da IATA Número 890 intitulada 'Industry Settlement Systems', com disposições obrigatórias para a venda de transporte aéreo de passageiros e Serviços Auxiliares para os quais o pagamento é feito por meio de um Cartão de Cliente que é aceito pelo Agente em nome da Qatar Airways em particular país ou jurisdição em questão.
IFP	significa a iniciativa de gerenciamento de fraudes liderada pela IATA (conforme detalhado em https://www.iata.org/en/programs/airline-distribution/industry-fraud-prevention-initiative/).
Operações irregulares	significa uma situação em que um voo não opera conforme planejado, no horário programado, é cancelado ou sofre troca de equipamento para que nem todos os passageiros possam ser acomodados.
Proporção Look to Book	significa 500:1 por mês, ou outra proporção acordada separadamente por escrito pela Qatar Airways.
MCO	significa um documento IATA responsável, usado para processar o pagamento de preparativos de viagem, que é emitido por companhias aéreas e predominantemente para serviços que não sejam passagens aéreas.
Contrato de Estabelecimento de Venda	significa um contrato entre a Qatar Airways e o banco adquirente que estabelece os termos e condições para o banco adquirente processar transações com cartão da Qatar Airways. Este acordo também pode incluir o preço acordado, como os cartões serão aceitos (um banco ou terminal de propriedade do adquirente) e quais tipos de cartão podem ser aceitos.
Vendedor registrado	é a pessoa autorizada a processar e que é responsável pelo processamento das transações de cartão de crédito e débito do consumidor.

Padrões mínimos de exibição	significa os padrões mínimos de exibição que incluem data(s) de voo, número(s) de voo, origem e destino, duração total do itinerário, localização da(s) escala(s), se aplicável, transportadora operacional, atributos do produto incluindo distância entre assentos, serviço de refeições, tipo de aeronave e regras de permissão de bagagem e passagem permitidas, incluindo, mas não se limitando a, taxas de alteração, penalidade de cancelamento e taxas de excesso de bagagem.
NDC	significa o programa New Distribution Capability, que é um programa apoiado pela indústria de viagens lançado pela IATA para o desenvolvimento e adoção pelo mercado de um novo padrão de transmissão de dados baseado em XML.
API NDC	significa a interface de programação do aplicativo disponibilizada ao Agente para permitir o acesso do Agente ao Conteúdo da Operadora.
Programa NDC	significa a capacidade NDC da Qatar Airways que pode ser disponibilizada ao Agente para acessar o Conteúdo da Transportadora de acordo com estas Políticas de Agência Parceira da Qatar Airways e conforme estabelecido no Documento 2.
Portal do Site NDC	é um portal online disponibilizado ao Agente para permitir o acesso do Agente ao Conteúdo da Companhia aérea.
Tarifas Não-Publicadas	significa todas as tarifas fornecidas pela Qatar Airways, geralmente não disponibilizadas ao público por meio de seu Canal, mas acessíveis na seção privada do CRS do Agente.
Taxas OB	significa o padrão da indústria para emissão de bilhetes e para a aplicação de taxas de forma de pagamento, incluindo taxas de cartão de crédito. "O" indica taxas "Off Ticket", que não são mostradas no bilhete. A taxa OB é relatada como código de taxa OB pela atribuição IATA.
Parte	parte é o Cliente ou a Qatar Airways individualmente; quando usado no plural, "Partes" significará ambos.
PCC	significa 'Pseudo City Code', um identificador que distingue uma agência de viagens de outra e pode ser referido como um ID de assinante. Normalmente, um código de três a cinco caracteres, dependendo do GDS.
PCI DSS	significa o Padrão de segurança de dados da indústria de cartões de pagamento exigido por marcas de cartão e administrado pelo Conselho de padrões de segurança da indústria de cartões de pagamento, para o processamento de informações de cartão de crédito ou débito. [www.pcisecuritystandards.org].
PNR	é o Registro de Nome de Passageiro (a reserva, o localizador)
Produtos e Serviços	significa os serviços de transporte aéreo de passageiros da Qatar Airways e de outras transportadoras aéreas, conforme autorizado pela Qatar Airways e pelos Serviços Auxiliares da Qatar Airways.
Atividades Promocionais	tem o significado que lhe é atribuído na Cláusula 8.1 dos termos e condições destas Políticas de Agências Parceiras da Qatar Airways.

Data de publicação	significa a data de publicação conforme indicado na página um desta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways.
QATAR AIRWAYS	significa Qatar Airways Group Q.C.S.C. , uma sociedade acionária fechada do Catar organizada e existente de acordo com as leis aplicáveis do Estado do Catar (registro comercial N° 16070) com sede na Caixa Postal 22550 da <i>Qatar Airways</i> , Doha, Estado do Catar.
Política de ADM da Qatar Airways	é a Política ADM da Qatar Airways no Apêndice A desta Política de Agências Parceiras da Qatar Airways.
Dados pessoais	tem o significado estabelecido no Documento 4.
Qatar Airways Group/Grupo Qatar Airways	é o grupo de empresas da Qatar Airways, incluindo a Qatar Airways, suas empresas controladoras e quaisquer subsidiárias de suas empresas controladoras, e todas as outras entidades legais sendo membros atuais do grupo Qatar Airways, incluindo as entidades de tempos em tempos que possuem e operam o Aeroporto Internacional de Hamad (HIA).
QATAR AIRWAYS IPR	significa quaisquer direitos de propriedade intelectual, incluindo marcas de serviço, marcas comerciais, patentes e direitos autorais usados ou de propriedade do Grupo Qatar Airways.
Políticas da agência parceira da Qatar Airways	são estas instruções, termos e condições e as programações e apêndices a eles.
Canal NDC aprovado pela QR	tem o significado que lhe é atribuído na Cláusula 9.1(a)
Diretrizes de marca QR	significa as diretrizes da Qatar Airways conforme estabelecido no Anexo 5, conforme revisadas ou substituídas pela Qatar Airways de tempos em tempos.
Provedor de tecnologia QR	significa o provedor de serviços de tecnologia contratado pela Qatar Airways para o fornecimento do Canal NDC aprovado pela QR.
Marcas QR	significa as marcas comerciais da Qatar Airways definidas nas Diretrizes de Marca QR.
Escritório de agente qualificado	significa qualquer escritório do Agente ou de suas afiliadas, parceiros, franqueados e/ou subagentes que tenham sido autorizados a realizar a emissão de passagens em nome da Qatar Airways.
RBD	significa o designador de reserva, usado para identificar a classe de reserva de uma reserva/Bilhete.

Regulamentação	significa o REGULAMENTO (UE) 2016/679 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, e que revoga a Diretiva 95/46/EC (Regulamento Geral de Proteção de Dados), conforme atualizado de tempos em tempos.
Agência Reguladora	significa qualquer um da IATA, um regulador do setor de aviação, um regulador de proteção de dados, um regulador de serviços financeiros ou qualquer outra autoridade regulatória.
Partes Liberadas	tem o significado que lhe é atribuído na Cláusula 13.3 dos termos e condições destas Políticas de Agências Parceiras da Qatar Airways.
Período de Relatório	significa um período aplicável a um relatório que o Agente deverá apresentar à Qatar Airways, conforme estabelecido pelo órgão regulador da plataforma de remessa relevante.
Serviços	significa os serviços a serem fornecidos pelo Agente conforme descrito neste Contrato.
Taxas e impostos	significa todos os impostos, incluindo, sem limitação, vendas, uso, <i>ad valorem</i> , imposto de consumo, faturamento ou imposto de renda, serviços ou impostos de valor agregado, bem como direitos, impostos e tarifas que podem ser avaliados ou cobrados por qualquer autoridade fiscal competente ou qualquer outra agência ou departamento governamental.
Terceiros	significa uma parte que não seja a Qatar Airways e o Agente. “ Terceiros ” terá o significado correspondente.
Ticket/bilhete/passagem aérea	significa tais documentos em papel ou em formato eletrônico, fornecidos pela Qatar Airways, que podem ser aceitos para viagem/transporte nos serviços da Qatar Airways ou de outras companhias aéreas com as quais a Qatar Airways tenha um contrato interline, e “ emissão de bilhetes/ticketing ” significa a atividade de criar o bilhete. Para maior clareza, MCOs, EBTs ou EMDs não são considerados bilhetes.
Valor total	significa o preço do bilhete, incluindo tarifa básica, impostos, taxas obrigatórias e sobretaxas.
Documento de Tráfego	significa documentos que indicam os tipos de serviços fornecidos e a transportadora relevante que fornece os serviços, incluindo a passagem.
TST	significa o total do registro de preços em um PNR.