

Prezado Parceiro,

Como parte da nossa jornada para melhorar nossa distribuição e promover consistência e transparência a todos os distribuidores da Qatar Airways (QR), fiz algumas melhorias de sistema em nossa lógica de disponibilidade para disponibilizar um melhor acesso ao inventário QR e para nivelar os distribuidores em países distintos. A disponibilidade de inventário é baseada no ponto de origem (POC) em vez de ponto de venda (POS).

Com base no conceito de POC, quando uma disponibilidade for solicitada, a tarifa do país de origem/início é utilizada.

Exemplo:

Se a disponibilidade for solicitada para LHR-BKK, o sistema usa as tarifas de GB para avaliar a disponibilidade.

Uma vez vendidos os segmentos, a disponibilidade exibida dentro no PNR está baseada na tarifa selecionada a partir do ponto de origem.

Obs.: A disponibilidade em um voo pode ser diferente dentro de um PNR se comparada à disponibilidade fora dele.

É imperativo que sob tais circunstâncias, os agentes não devam vender assentos em PNRs diferentes, mas sim que, em vez disso, respeitem a disponibilidade exibida enquanto o PNR estiver ativo e vendam os assentos que estiverem disponíveis.

Gostaríamos de pedir a todos a adesão às diretrizes abaixo.

Perguntas Frequentes (FAQ):

1. Qual a maneira correta de solicitar a disponibilidade de ida e volta no GDS?

Ao solicitar a disponibilidade e fazer a venda, os agentes devem **fazer a reserva na sequência de viagem.**

Veja no exemplo abaixo:

1. Primeiro, verifique a disponibilidade para a ida.
2. Reserve os voos de ida.
3. Verifique a disponibilidade para a volta.
4. Reserve os voos de volta.

Exemplo:

1. Verifique a disponibilidade para a ida.

```
AN20APRAMSDPS
** QATAR AIRWAYS - AN ** DPS DENPASAR-BALI.ID          186 MO 20APR 0000
1  QR 274 J8 C6 D5 I3 Y9 B9 H9 /AMS DOH 1615 2335 E0/77W
   K9 M9 L9 V9 S9 N9 Q9 T9 GL O9 W9 EL
   QR 962 J8 C6 D5 I3 Y9 B9 H9 /DOH DPS I 0250+1 1730+1E0/77W 19:15
   K9 M9 L9 V9 S9 N9 Q9 T9 GL O9 W9 EL
```

2. Segmentos vendidos para 20 de abril (ida)

```
QR 274 W 20APR 4*AMSDOH HK1 1615 2335 20APR E 0 77W M
QR 962 W 21APR 5*DOHDPS HK1 0250 1730 21APR E 0 77W M
```

3. Verifique a disponibilidade para a volta.

```
AN1MAYDPSAMS
** QATAR AIRWAYS - AN ** AMS AMSTERDAM.NL          197 FR 01MAY
0000
1  QR 961 J9 C7 D5 I3 Y9 B9 H9 /DPS I DOH 0035 0535 E0/77W
   K9 M9 L9 V9 S9 N9 Q6 GL EL
   QR 273 J9 C7 D5 I3 Y9 B9 H9 /DOH AMS 0750 1345 E0/77W 19:10
   K9 M9 L9 V9 S9 N9 Q6 GL EL
```

4. Segmentos vendidos para 1º de maio (volta)

```
QR 961 O 01MAY 3*DPSDOH HK1 0035 0535 01MAY E 0 77W M
QR 273 O 01MAY 3*DOHAMS HK1 0750 1345 01MAY E 0 77W M
```

2. Qual a maneira correta de solicitar disponibilidade antes de modificar o itinerário dentro do PNR?

A disponibilidade em um voo pode ser diferente dentro de um PNR se comparada à disponibilidade fora dele. Siga os passos a seguir quando alterações forem necessárias dentro de um PNR ativo:

1. Abra o PNR na tela antes de solicitar a disponibilidade.
2. Verifique a disponibilidade.
3. Venda os segmentos a partir da disponibilidade.

Os agentes **não devem** solicitar disponibilidade antes de abrir o PNR na tela.

Exemplo:

1. Abra na tela o PNR que tem o itinerário de ida com AMS-DOH-DPS:

| |
|---|
| QR 274 W 25FEB 2*AMSDOH HK1 1515 2335 25FEB E 0 77W M |
| QR 962 W 26FEB 3*DOHDPS HK1 0235 1730 26FEB E 0 77W M |

2. A resposta de disponibilidade dentro do PNR ao tentar obter o itinerário de volta DPS-DOH-AMS:

| |
|--|
| QR 961 J9 C9 D9 I9 R7 UC Y9 /DPS I DOH 0030 0530 E0/788 |
| B9 H9 K9 M9 L9 V9 S9 N9 QC TC GL OC WC EL XC |
| QR 273 J9 C9 D9 I9 R7 UC Y9 /DOH AMS 0800 1320 E0/77W 19:50 |
| B9 H9 K9 M9 L9 V9 S9 N9 QC TC GL OC WC EL XC |

A disponibilidade acima é baseada na tarifa NL considerando AMS como ponto de início.

3. Resposta de disponibilidade fora do PNR (sem seguir o passo 1):

| |
|--|
| QR 961 J9 C9 D9 I9 R5 UC Y9 /DPS I DOH 0030 0530 E0/788 |
| B9 H9 K9 M9 L9 V9 S9 N9 QC TC GL OC WC EL XC |
| QR 273 J9 C9 D9 I9 R5 UC Y9 /DOH AMS 0800 1320 E0/77W 19:50 |
| B9 H9 K9 M9 L9 V9 S9 N9 QC TC GL OC WC EL XC |

A disponibilidade acima é baseada na tarifa ID considerando DPS como ponto de início.

3. Como eu antecipo ou adio a viagem?

Quando um passageiro quiser antecipar ou adiar a viagem, siga os passos a seguir:

1. Abra o PNR na tela
2. Cancele o segmento que precisa ser modificado **sem encerrar a transação**.
3. Faça a reserva do novo segmento

Exemplo: Suponhamos que o passageiro queira alterar sua viagem de ida (DOH-SIN) de 18 NOV para 20 NOV (sem alteração do trecho de volta).

1. Abra o PNR na tela

```
RP/DOHQR0111/DOHQR0111      AD/RC 25JUN12/0617Z 5XREY5

1.TEST/POC RTDP
2 QR 638 B 18NOV 7 DOHSIN HK1    0220 1455 *1A/E*
4 QR 639 B 30NOV 5 SINDOH HK1 3 0210
0455 *1A/E*
5 AP DOH 974 4449 6666 - QATAR AIRWAYS HDQ RES - A
6 TK OK25JUN/DOHQR0111
```

2. Cancele o segmento que precisa ser modificado (segmento de ida 18 NOV). **Não encerre a transação** nesse momento.

```
>xe2
--- RLR ---
RP/DOHQR0111/DOHQR0111      AD/RC 25JUN12/0617Z 5XREY5
1.TEST/POC RTDP
2 (cancelado)
3 QR 639 B 30NOV 5 SINDOH HK1    3 0210 0455 *1A/E*
4 AP DOH 974 4449 6666 - QATAR AIRWAYS HDQ RES - A
5 TK OK25JUN/DOHQR0111
```

3. Solicite a disponibilidade DOHSIN 20NOV

```
AN20NOVDOHSIN
** QATAR AIRWAYS - AN ** SIN SINGAPORE.SG      34 WE 20NOV 0000
1 QR 638 J9 C9 D9 I9 R9 U3 Y9 /DOH SIN 1 0210 1455 E0/351 7:45
B9 H9 K9 M9 L9 V9 S9 N9 Q9 T9 GL O9 W9 E9 X9
```

4. Faça a reserva do novo segmento

```
>SSQR 638 B 20NOV DOHSIN1
--- RLR ---
RP/DOHQR0111/DOHQR0111      AD/RC 25JUN12/0617Z 5XREY5
1.TEST/POC RTDP
2 QR 638 B 20NOV 2 DOHSIN HK1    0220 1455 77W E 0
3 QR 639 B 30NOV 5 SINDOH HK1    3 0210
0455 *1A/E*
4 AP DOH 974 4449 6666 - QATAR AIRWAYS HDQ RES - A
```

Obs.:

Não encerrar a transação antes de reservar o novo segmento possibilita a oportunidade de ignorar as alterações no caso de um itinerário revisado ou no caso da tarifa não ser aceita pelo cliente.

4. Como modifico o itinerário de ida ou de volta?

Quando um passageiro solicita uma alteração de seu trecho de ida ou de volta, siga os passos a abaixo.

Passos:

1. Abra o PNR na tela
2. Cancele o itinerário de ida/volta (dependendo da modificação)
3. Solicite a disponibilidade para o novo itinerário (ida/volta)
4. Reserve o novo itinerário

Exemplo de modificação de **ida**:

1. Abra o PNR na tela

```
RP/DOHQR0551/
1  FI 450  K 01AUG 4 KEFLHR HK1 0740 1145 01AUG  E 0 76W FP
2  QR 004  K 01AUG 4*LHRDOH HK1 1505 0010 02AUG  E 0 388 M
3  QR 834  K 02AUG 5*DOHBKK HK1 0140 1240 02AUG  E 0 332 M
4  QR 827  Y 01OCT 2*BKKDOH HK1 0805 1145 01OCT  E 0 788 M
5  QR 001  Y 01OCT 2*DOHLHR HK1 1245 1755 01OCT  E 0 359 M
6  FI 1404  Y 01OCT 2  LHRKEF HK1 2030 2340 01OCT  E 0 76W FP
```

2. Cancele o itinerário da ida (**sem encerrar a transação**)

```
RP/DOHQR0551/
(1) cancelado
2 (cancelado)
3 (cancelado)
4  QR 827  Y 01OCT 2*BKKDOH HK1 0805 1145 01OCT  E 0 788 M
5  QR 001  Y 01OCT 2*DOHLHR HK1 1245 1755 01OCT  E 0 359 M
6  FI 1404  Y 01OCT 2  LHRKEF HK1 2030 2340 01OCT  E 0 76W FP
```

3. Solicite a disponibilidade para o novo itinerário (ida)

```
AN1AUGLHRBKK/AQR4,QR834
** QATAR AIRWAYS - AN ** BKK BANGKOK.TH          289 SA 01AUG 0000
1  QR 004  F2 P1 J9 CL DL Y9 B9 /LHR 4 DOH 1505 0010+1E0/388
    H9 K9 M9 L9 V9 S9 GL EL
    QR 834  J9 CL DL Y9 B9 H9 K9 /DOH  BKK 0140+1 1240+1E0/788 15:35
    M9 L9 V9 S9 GL EL
```

4. Reserve o novo itinerário

RP/DOHQRO551/

1 QR 004 Y 01AUG 4*LHRDOH HK1 1505 0010 02AUG E 0 388 M
 2 QR 834 Y 02AUG 5*DOHBKK HK1 0140 1240 02AUG E 0 332 M
 3 QR 827 Y 01OCT 2*BKKDOH HK1 0805 1145 01OCT E 0 788 M
 4 QR 001 Y 01OCT 2*DOHLHR HK1 1245 1755 01OCT E 0 359 M
 5 FI 1404 Y 01OCT 2 LHRKEF HK1 2030 2340 01OCT E 0 76W FP

Quando o cliente decide alterar o itinerário inicial, por exemplo: KEF-LHR-DOH-BKK modificado para LHR-DOH-BKK somente. **NÃO CANCELE** somente o segmento KEF-LHR mantendo o trecho LHR-DOH-BKK. O itinerário KEF-LHR-DOH-BKK deve ser cancelado por completo e somente então reservar o novo itinerário LHR-DOH-BKK. Lembre-se de fazer o procedimento acima com um comando de encerramento de transação (*end of transaction*) para evitar perda do assento reservado após o cancelamento.

Exemplo de modificação de **volta**:

Abra o PNR na tela

RP/DOHQRO551/

1 FI 450 K 01AUG 4 KEFLHR HK1 0740 1145 01AUG E 0 76W FP
 2 QR 004 K 01AUG 4*LHRDOH HK1 1505 0010 02AUG E 0 388 M
 3 QR 834 K 02AUG 5*DOHBKK HK1 0140 1240 02AUG E 0 332 M
 4 QR 827 Y 01OCT 2*BKKDOH HK1 0805 1145 01OCT E 0 788 M
 5 QR 001 Y 01OCT 2*DOHLHR HK1 1245 1755 01OCT E 0 359 M
 6 FI 1404 Y 01OCT 2 LHRKEF HK1 2030 2340 01OCT E 0 76W FP

Cancele o itinerário da volta (**sem encerrar a transação**)

RP/DOHQRO551/

1 FI 450 K 01AUG 4 KEFLHR HK1 0740 1145 01AUG E 0 76W FP
 2 QR 004 K 01AUG 4*LHRDOH DK1 1505 0010 02AUG E 0 388 M
 3 QR 834 K 02AUG 5*DOHBKK DK1 0140 1240 02AUG E 0 332 M
 4 (cancelado)
 5 (cancelado)
 6 (cancelado)

Solicite a disponibilidade para o novo itinerário (volta)

AN1OCTBKKLHR/AQR827,QR1

** QATAR AIRWAYS - AN ** LHR HEATHROW.GB 350 TH 01OCT 0000
 1 QR 827 J9 C9 D9 I9 R3 Y9 B9 /BKK DOH 0805 1145 E0/788
 H9 K9 M9 L9 V9 S9 N9 Q9 T9 GL O9 W9 E4 X4
 QR 001 J9 C9 D9 I9 R3 Y9 B9 /DOH LHR 4 1245 1755 E0/359 15:50
 H9 K9 M9 L9 V9 S9 N9 Q9 T9 GL O9 W9 E4 X4

Reserve o novo itinerário

RP/DOHQRO551/

1 FI 450 K 01AUG 4 KEFLHR HK1 0740 1145 01AUG E 0 76W FP
 2 QR 004 K 01AUG 4*LHRDOH HK1 1505 0010 02AUG E 0 388 M
 3 QR 834 K 02AUG 5*DOHBKK HK1 0140 1240 02AUG E 0 332 M
 4 QR 827 Y 01OCT 2*BKKDOH HK1 0805 1145 01OCT E 0 788 M
 5 QR 001 Y 01OCT 2*DOHLHR HK1 1245 1755 01OCT E 0 359 M

Quando o cliente decide alterar o itinerário de volta, por exemplo: BKK-DOH-LHR-KEF modificado para BKK-DOH-LHR somente. **NÃO CANCELE** somente o segmento LHR-KEF mantendo o trecho BKK-DOH-LHR. O itinerário BKK-DOH-LHR-KEF deve ser cancelado por completo e somente então reservar o novo itinerário BKK-DOH-LHR. Lembre-se de fazer o procedimento acima com um comando de encerramento de transação (end of transaction) para evitar perda do assento reservado após o cancelamento.

O cancelamento parcial do PNR existente que resulta em alteração de itinerário está sujeito a cancelamento/ADM.

5. São permitidos cancelamentos parciais?

Quando um voo é exibido na disponibilidade, como parte da conexão, a conexão completa ou a opção de viagem devem ser vendidas juntas. Uma vez vendidas juntas, a QR não permite seu cancelamento parcial. Caso precise reservar novamente parte do itinerário, por exemplo, o trecho de ida, sempre cancele e reserve na mesma transação. Os novos segmentos devem ser solicitados como um OD, ou seja, disponibilidade do itinerário completo em vez dos segmentos, por exemplo, LHR-BKK em vez de LHR-DOH e DOH-BKK.

Por favor, circule essa informação entre sua equipe para garantir e certifique-se de cumprir com as diretrizes acima.

O não-cumprimento dessas instruções resultará em cancelamento ou em ADM.

Agradecemos seu apoio e cooperação.

Equipe de Vendas Qatar Airways BR