



USO INDEVIDO DE GDS

Versão 4.3

Mai 2017

VISÃO GERAL

O RELACIONAMENTO ENTRE AS COMPANHIAS AÉREAS, AGÊNCIAS DE VIAGEM E O GDS

Agente de viagem:

- Vende o segmento
- Pode receber incentivo do GDS ou não

GDS:

- Cobra as companhias aéreas pelo segmento vendido
- Pode dar incentivo ao agente ou não

A companhia aérea:

- Paga uma taxa de transação pela com agente ao GDS

O QUE É CONSIDERADO USO INDEVIDO DE GDS?

Para cada segmento pago pela Qatar Airways a um GDS é esperado que se tenha um passageiro embarcado. Qualquer segmento pelo qual a companhia aérea pague e que não resulte em um passageiro embarcado em um voo Qatar Airways é considerado desperdício e pode resultar em uso indevido do inventário da QR ou desconhecimento das práticas de reservas recomendadas pela QR. Isso pode significar um dos itens abaixo:

- **Churning excessivo (vende-cancela-vende-cancela, repetidos 4 vezes ou mais)**
- **Reservas ou segmentos fictícios**
- **Reservas ou segmentos duplicados**
- **Reservas ou segmentos passivos**
- **Reservas ou segmentos em listas de espera**
- **Reservas ou segmentos não-produtivos (segmentos inativos/classe inválida, etc.)**
- **Números de bilhetes falsos para bloquear inventário**
- **Reservas incorretas de grupos**
- **Cancelamentos tardios**

Os resumos da cobrança são determinados pelos seguintes temas:

CHURN	Custo de Churning
DUPES	Custos com segmentos duplicados
FAKE_NAMES	Custos com nomes fictícios
INVALID_FLIGHT	Custos com voos de números inválidos
INVALID_CITYPAIR	Custos com par inválidos de cidades
INACTIVE	Custos com segmentos inativos
TOTAL_COST	Custo total faturável para a agência (exceto taxa de serviço)

1. Reservas ou segmentos duplicados

Uma reserva ou segmento duplicado é uma venda ou reserva para o mesmo passageiro no mesmo segmento (Origem e Destino), reservado ou vendido pela mesma agência.

O processo de identificação considera qualquer reserva ou segmento vendido para vários voos dentro de um período de:

- 2 dias para voos com mesma origem e destino e da mesma cidade fictícia (PCC): um cliente

reservado no segmento DOH- LON para dia 5/7 e 6/7 também é considerado como duplicado.

- Um segmento cancelado nas **24h que precedem o voo** e um novo segmento reservado após tal cancelamento para o mesmo O&D causará cobrança dupla à QR pelo GDS por esse passageiro. Isto não considera o fato que, eventualmente, o passageiro voará QR apenas uma vez para este O&D. Como resultado no processo de cobrança de abuso do GDS, esse segmento será considerado duplicado e cobrado do agente pela recuperação, pois o segmento cancelado ainda está presente no registro do GDS como um segmento ativo.
Caso haja um segmento ativo e um outro em lista de espera para o mesmo O&D será cobrado.
- Segmentos alterados para códigos status inativos (HX, NO, UC, UN, etc.) por ação da companhia aérea ou agência e não removidos do PNR será cobrado.
Ex: Se o agente reserva ou vende novamente o segmento com mesma origem e destino e mesma data sem antes remover o segmento inativo da reserva, o segmento novo também será cobrado como duplicado.
- Para cada reserva de Grupo, quando o escritório da QR transfere a responsabilidade do PNR a agência, caso haja uma emissão em duplicidade será cobrado uma ADM de dupe.

2. Churning excessivo

Quando o trecho de um passageiro é reservado, cancelado e reservado novamente 4 vezes ou mais em um PNR ou PNRs diversos de modo que há uma combinação exata em **País, GDS, Nome da Agência, IATA da Agência/Número PCC, número de voo, classe de reserva, data do segmento, origem, destino e nome do passageiro**, tal/tais PNR(s) é (são) qualificado(s) como Churning Excessivo.

Caso as reservas sejam feitas pelo mesmo IATA será identificado o churning.

3. Nomes fictícios ou falsos

Quando um agente cria uma reserva com nomes que não são genuínos, com ou sem a intenção de bloquear inventário da Qatar Airways, estes são considerados falsos.

4. Número de voo inválido

Agências que fazem reservas/vendas de voos cujos números não existem serão qualificadas nessa categoria de abuso.

CUSTO POR ABUSO E OUTROS CUSTOS

Reservas inativas

São reservas/segmentos com status HX/UN/NO/UC/US etc., conhecidos também como segmentos não produtivos, os quais devem ser cancelados pela agência de turismo. São gerados quando a companhia aérea cancela/rejeita segmentos por não cumprimento de limites de prazo de emissão, cancelamentos de voos, etc.

Cancelamentos tardios

Segmentos cancelados nas 24h que antecedem a saída do voo são desconsiderados para devolução de crédito às companhias aéreas pela maioria dos GDSs e são cobradas da Qatar Airways como segmentos válidos. Estes segmentos não contribuem com a receita da companhia aérea e ainda levam ao desperdício de assentos, somando-se à perda de receita.

Uso indevido faturável total:

A base de referência de cobrança (chargeback) tem o preço de mercado de USD50 e acima do total cobrável pelo uso indevido. Isso quer dizer que somente agências com um total de USD50 ou mais serão faturadas de modo que a QR possa recuperar o custo de desperdício.

O custo por prática indevida de agência que ficar aquém da marca de USD50 em um ou mais meses será retido no banco de dados ativo e a atividade mensal da agência será tratada cumulativamente. O custo por prática indevida continuará a ser acumulado até que o limite seja atingido, de modo que a companhia aérea seja notificada do abuso cumulativo e a ADM do montante cumulativo, mais a Taxa de administração será emitida. Todos os abusos da agência que atingirem o valor limite serão informados aos respectivos escritórios locais para cobrança no mesmo mês.

Em caso de abuso duplo, será cobrado uma taxa extra de USD15.00.

Os usos indevidos estão identificados por códigos de exceção de duas letras. Por favor, verifique a lista abaixo para obter explicações sobre o significado dos códigos de exceção:

Definições dos códigos de exceção

EXCEÇÃO DESCRIÇÃO

CH	Churning (reservar/cancelar/reservar novamente) - ver descrição anterior.
ID	dia inválido de operação - dia que não esteja na malha da QR & uma alteração de data inválida
IB	classe inválida de reserva - classes de reservas que agências não estão autorizadas a utilizar
IN	Segmento inativo - segmentos com status HX, UC, NO, US, UN que estejam retidos no sistema da agência.
IC	Par de cidades inválido - PNR com par de cidades que não seja válido com a QR
RO	Override rejeitado - uma PNR reativado, mesmo após ter sido rejeitado pela QR
IF	Número de voo inválido
FN	Nomes fictícios
WR	Lista de Espera rejeitada - uma lista de espera reativada mesmo após ter sido rejeitado pela QR.
IO	Segmento aberto inválido - PNR a companhia aérea vinculada ao segmento operado
IW	Classe de Lista de Espera inválida - PNR com a lista de espera em uma classe de listagem não permitida
DU	Reserva dupla em PNR.
DI	<i>Original de uma reserva duplicada - este valor não se destina a fins de cobrança retroativa (chargeback)!</i>

As agências podem disputar as ADMs/faturamentos emitidos. No entanto, suas contestações devem ser resaldadas através do suporte de investigações e razões válidas.

Cada solicitação deve:

- 1) Conter seus motivos para embasar o pedido
- 2) Detalhes das investigações feitas localmente, incluindo detalhes do segmento/histórico
- 3) Enviar o relatório da QR que foi identificada a ADM