

Definições e Informações sobre Infrações de Reserva e Emissão de Bilhetes

Reservas especulativas e bloqueio de inventário

Reservas especulativas são aquelas feitas quando não existe um passageiro definido, ou mesmo em antecipação a uma possível venda ou para fins de treinamento. Alguns exemplos de reservas especulativas incluem mas não são limitadas a:

- Reservas feitas com nomes falsos com o objetivo de bloquear o inventário da Qatar Airways, sem a intenção de adquirir um bilhete.
- Venda de assentos sem a criação de PNRs (reservas não confirmadas), bloqueando assim o inventário.
- Reservas criadas para fins de teste ou treinamento. Os agentes devem utilizar o modo de treinamento para esses propósitos.
- Inserção de números de bilhetes fictícios nos PNRs com a intenção de contornar os prazos de emissão e reter assentos.

Todas as reservas são automaticamente revisadas como parte das verificações de integridade da Qatar Airways, e tais reservas estarão sujeitas ao cancelamento conforme previsto na política de ADM (Agency Debit Memo).

Churning

Churning refere-se ao cancelamento e remarcação repetidos do mesmo itinerário, na mesma ou em diferentes classes de serviço, em um ou mais PNRs ou GDS, com o objetivo de:

- Reter assentos por períodos prolongados, contornando os prazos estabelecidos.
- Para atingir metas do GDS e garantir incentivos.

Tais atividades de churning podem ser identificadas por meio dos BDT (bookings information data tapes) fornecidos pelo GDS e estão dentro do escopo da política de ADM (Agency Debit Memo).

Segmentos inativos

Quando uma reserva no GDS é cancelada pela Qatar Airways devido à expiração do prazo de emissão, cancelamento de voo ou outros processos de revisão, os segmentos do passageiro no itinerário são alterados para o status inativo. Essas alterações de status aparecem como notificações em fila, e espera-se que o agente reconheça a mudança, notifique o passageiro e remova os segmentos inativos.

Todos os segmentos inativos devem ser removidos do PNR no GDS pelo menos 24 horas antes da partida. Segmentos inativos incluem, mas não se limitam a, aqueles com os códigos de status HX, NO, UN, UC, SC, US ou WK. Segmentos inativos que não forem cancelados com 24 horas de antecedência estarão sujeitos a taxas de recuperação de custos por parte da Qatar Airways.

Segmentos Duplicados

Segmentos duplicados referem-se a dois ou mais trechos de voo idênticos ou semelhantes criados para o mesmo passageiro, nas mesmas datas ou em datas próximas de viagem, em que seja logicamente impossível que o passageiro utilize ambos os trechos simultaneamente.

Alguns exemplos de reservas duplicadas incluem, mas não se limitam a:

- Segmentos com o mesmo número de voo no mesmo dia ou em dias adjacentes (período de dois dias). Isso inclui segmentos ativos e inativos que não foram removidos, ou segmentos passivos.
- Segmentos com números de voo diferentes para o mesmo par de cidades, no mesmo dia ou em dias adjacentes (período de dois dias). Isso inclui segmentos ativos e inativos que não foram removidos, ou segmentos passivos.

A Qatar Airways terá um custo adicional devido a esses segmentos duplicados. Os segmentos duplicados podem ser identificados por meio dos BDT (fitas de dados de informações de reservas) fornecidos pelo GDS e estão dentro do escopo da política de ADM (Agency Debit Memo).

Segmentos Passivos

Segmentos passivos são segmentos criados em um GDS para representar segmentos ativos, que foram originalmente criados em sistemas de terceiros, geralmente sistemas de companhias aéreas. Segmentos passivos devem ser criados apenas por assinantes do GDS no sistema de reservas da Qatar Airways. Dessa forma, agentes sem direitos de emissão de bilhetes na Qatar Airways não devem criar segmentos passivos apenas com o objetivo de emitir um bilhete para uma reserva já existente. Além disso, os segmentos passivos não devem ser utilizados para nenhum outro propósito, incluindo, mas não se limitando a:

- Para atingir metas de produtividade do GDS
- Para emissão de bilhetes de reservas ativas mantidas no mesmo GDS ou em outro GDS
- Para funções administrativas e de faturamento
- Para inserir segmentos passivos em um PNR que já contenha segmentos ativos da Qatar Airways, com o objetivo de abusar do inventário

Segmentos inválidos ou outras práticas abusivas no GDS.

Segmentos com data em aberto são um exemplo de segmentos inválidos, e foi observado que esse tipo de segmento é utilizado em certos GDSs para manter PNRs ativos indefinidamente. Existem entradas alternativas não relacionadas a voos que podem ser usadas, em consulta com o seu GDS, para manter um PNR ativo sem gerar cobranças à Qatar Airways. Segmentos com data em aberto não são aceitos pela Qatar Airways e, caso sejam cobrados à companhia pelo GDS, estarão sujeitos a taxas de recuperação de custos.

Além disso, o uso da entrada 'IN' para acessar PNRs de grupo, em vez de utilizar segmentos passivos ou o processo de group claim, não é permitido e, se identificado, também poderá ser cobrado do agente.

Violações O&D

Reservas que não são criadas utilizando a disponibilidade real de O&D (Origem e Destino) que o passageiro pretende utilizar. Toda a conexão deve ser vendida como um único O&D, desde a origem real até o destino final do passageiro.

Se o agente não seguir os métodos de reserva recomendados, qualquer PNR não emitido encontrado será cancelado, e os PNRs com bilhetes emitidos estarão sujeitos à emissão de um ADM

Violação POC

Criação de segmento(s) fora da sequência correta de reserva, de acordo com a data da viagem que o passageiro pretende realizar, com a intenção de contornar o inventário da Qatar Airways para obter assentos em RBD(s) que possivelmente não estavam disponíveis no momento da solicitação.

Se o agente não seguir os métodos de reserva recomendados, qualquer PNR não emitido encontrado será cancelado, e os PNRs com bilhetes emitidos estarão sujeitos à emissão de um ADM

Violações de segmentos casados

Segmentos que são reservados separadamente e não como um O&D (Origem e Destino). A remarcação ou o cancelamento de qualquer segmento casado, ou o cancelamento parcial de segmentos, deve ser aplicado, ao mesmo tempo, ao trecho de conexão correspondente.

Se o agente não seguir os métodos de reserva recomendados, qualquer PNR não emitido encontrado será cancelado, e os PNRs com bilhetes emitidos estarão sujeitos à emissão de um ADM

Outros tipos de violações O&D

O uso de macros/scripts robóticos para executar funções de disponibilidade ou venda que resultem em manipulação ou contorno dos controles do sistema não é permitido.

Qualquer outro meio de transação para manipular o sistema de Origem e Destino (O&D), incluindo, mas não se limitando a, abuso de inventário, cálculos de disponibilidade, vendas de segmentos, segurança do sistema, criação de reservas com partes não homogêneas, bem como quaisquer outras transações ilegítimas, são estritamente proibidos.

Se o agente não seguir os métodos de reserva recomendados, qualquer PNR não emitido encontrado será cancelado e os que estiverem emitidos estarão sujeitos a um ADM

Abuso das regras de seleção de CIP

Documentos 157 foram emitidos com tarifas registradas de outra companhia aérea, que não permitem emissão no 157. CIP de companhia aérea incorreta foi selecionado para emissão dos bilhetes.

Tarifa de outra companhia aérea (OAL) utilizada em documento da Qatar Airways, sem setores da Qatar Airways envolvidos, será ajustada para a próxima tarifa aplicável da Qatar Airways.

Tarifa de outra companhia aérea (OAL), que não permite emissão de bilhete em documento da Qatar Airways (também chamada de restrição de venda), será ajustada para a próxima tarifa superior aplicável da Qatar Airways

Abuso de estadia Mínima/Maxima

Garantir que as regras de permanência mínima e máxima sejam respeitadas durante a emissão do bilhete.

Qualquer tarifa que possua restrição de permanência mínima/máxima e que não tenha sido respeitada será reajustada para a próxima tarifa superior aplicável.

Abuso de RBD (uso de classe de inventário superior àquela atribuída à tarifa registrada específica).

Verificação para garantir que a classe tarifária correta esteja sendo reservada e registrada no bilhete.

Qualquer bilhete emitido em uma classe de reserva (RBD) superior à permitida pela base tarifária será reajustado para a próxima tarifa superior aplicável.

Requisitos de compra antecipada (o número mínimo de dias exigido para emissão do bilhete antes do dia da partida)

Verificação para garantir que os documentos tenham sido emitidos de acordo com os requisitos de compra antecipada estabelecidos pela regra tarifária.

Qualquer tarifa que exija compra antecipada e cuja exigência não tenha sido cumprida será reajustada para a próxima tarifa superior aplicável.

Taxas adicionais de fim de semana (custo extra a ser cobrado por viajar no fim de semana ou durante a semana, conforme a regra tarifária registrada).

Garantir que as taxas adicionais de fim de semana tenham sido corretamente cobradas quando os voos forem reservados em dias aplicáveis

Para qualquer tarifa que exija cobrança adicional de fim de semana e cuja cobrança não tenha sido realizada, será emitido um ADM para a recuperação da taxa correspondente.

Tarifa paga corretamente

Garantir a tarifa correta inclui suplementos de voo, adicionais e outras cobranças, caso tenham sido incluídos no bilhete.

Para todos os itens acima classificados como cobranças, será emitido um ADM (Agency Debit Memo) para a recuperação da diferença de valor.

Requisitos de rota e voos (Durante a reserva e emissão do bilhete, devem ser utilizados apenas os voos e rotas permitidos).

Garantir que o contrato permita as rotas e os voos utilizados no bilhete.

Qualquer bilhete que não tenha seguido os requisitos de rota ou voo especificados conforme a tarifa utilizada será ajustado para a próxima tarifa mais alta aplicável.

Tarifas para CHD/INF (A tarifa correta a ser paga após a aplicação do desconto correspondente à categoria de CHD/INF).

Verificação de que as tarifas para CHD e INF foram cobradas após a aplicação correta do desconto, e que essas tarifas foram utilizadas apenas quando estavam disponíveis.

Verificações e transferências de escalas (Uso de escalas e transferências permitidas no itinerário conforme a tarifa do bilhete)

Verificando o uso indevido das regras em que escalas/conexões não são permitidas ou são limitadas. Garantindo que as taxas permitidas para escalas/conexões sejam pagas como sobretaxa.

Qualquer tarifa que tenha restrição quanto a escalas/conexões e que não tenha sido respeitada será reajustada para a próxima tarifa superior aplicável.

Para qualquer tarifa que tenha uma sobretaxa para escala/conexão e essa cobrança não tenha sido realizada, será emitido um ADM (Memo de Débito da Agência) para a cobrança dessas sobretaxas.

Verificações de temporada (O bilhete é emitido com as datas corretas permitidas conforme o nível de temporada registrado para a tarifa).

Quando as temporadas são aplicadas às tarifas, é necessário verificar se o nível sazonal correto está sendo utilizado.

Qualquer tarifa que tenha uma restrição de sazonalidade e que não tenha sido respeitada será reajustada para a próxima tarifa superior aplicável por meio da emissão de um ADM (Memo de Débito da Agência).

Restrições de viagem e períodos de embargo (O bilhete é emitido com as datas corretas permitidas conforme o nível de temporada registrado para a tarifa).

Quando as tarifas aplicadas restringem viagens (Embargo & Black-out) em determinadas datas, é necessário verificar se essas restrições foram respeitadas

Qualquer tarifa que tenha restrição quanto às datas de viagem e que não tenha sido respeitada será reajustada para a próxima tarifa superior aplicável.

Verificação de combinação (quando o bilhete é emitido utilizando 2 ou mais tarifas, é necessário utilizar uma tarifa combinável no momento da emissão).

Quando uma tarifa restringe o uso de determinadas companhias aéreas para certos destinos, são realizadas verificações para garantir que as companhias e os RBDs corretos sejam utilizados. Essa verificação também assegura a combinação de bases tarifárias permitidas

Qualquer tarifa que tenha restrição quanto a combinações com companhias aéreas / tipos de tarifa / classe e que não tenha sido respeitada será reajustada para a próxima tarifa superior aplicável.

Verificação de comissão (a comissão aplicável correta é reivindicada quando o bilhete é reportado)

Garantir que os níveis corretos de comissão sejam aplicados aos documentos. Especialmente útil quando uma transportadora possui um nível de comissão aplicável diferente.

Para qualquer bilhete no qual o agente tenha reivindicado comissão em excesso, será emitido um ADM para recuperar esse valor.

Cobrança insuficiente de imposto (Quando o bilhete é emitido, os impostos governamentais e de aeroportos corretos e aplicáveis, incluindo YQ, YR e OB, são reportados)

Garantir que os impostos corretos tenham sido pagos para a viagem emitida.

Um ADM será emitido para todos os casos de cobrança insuficiente ou não cobrança dos impostos aplicáveis, incluindo YQ e YR.

Verificação do agente (Verificar se o agente de emissão do bilhete tem direito a utilizar a tarifa especial)

Verificar se o IATA do agente está autorizado a emitir bilhetes para um contrato específico. Caso o IATA não esteja autorizado, será emitido um ADM com base na próxima tarifa publicada mais alta aplicável ou o desconto/comissão suplementar será recuperado.

Tarifas não reembolsáveis (Ao reembolsar uma tarifa cuja regra de penalidade indica que não é reembolsável, ela não deve ser reembolsada)

Garantir que nenhuma tarifa seja reembolsada quando o reembolso não for permitido.

Para qualquer tarifa que não permita reembolso e tenha sido reivindicada erroneamente por um agente, será emitido um ADM para recuperar esse valor.

Taxa de cancelamento não paga (A penalidade de cancelamento aplicável no momento do reembolso deve ser paga)

Garantir que todas as taxas de cancelamento aplicáveis tenham sido cobradas

Para qualquer tarifa que possa ser reembolsada com penalidade de cancelamento e que não tenha sido incluída no cálculo do reembolso, será emitido um ADM para cobrar esse valor.

Taxa de cancelamento correta não paga (A penalidade de cancelamento aplicável no momento do reembolso deve ser paga)

Garantir que a taxa ou porcentagem correta de cancelamento tenha sido cobrada.

Para qualquer tarifa que possa ser reembolsada com penalidade de cancelamento e que não tenha sido corretamente incluída no cálculo do reembolso, será emitido um ADM para cobrar esse valor.

Reembolso total em bilhete parcialmente utilizado (Ao reembolsar, não deve ser solicitado reembolso total para um bilhete parcialmente utilizado)

Garantir que o valor correto do reembolso seja calculado em bilhete parcialmente utilizado.

Para um reembolso total que tenha sido solicitado em um bilhete parcialmente utilizado, será emitido um ADM para recuperar o valor adicional reivindicado além do correspondente ao trecho utilizado.

Bilhetes em conjunto reembolsados separadamente (Ao processar um reembolso, todos os documentos devem ser processados juntos; qualquer bilhete emitido em conjunto deve ser incluído)

Garantir que os bilhetes emitidos em conjunto não sejam reembolsados separadamente, evitando assim reembolsos duplicados.

Para qualquer reembolso duplicado que tenha sido reivindicado em relação a um bilhete emitido em conjunto, será emitido um ADM para recuperar o valor total reembolsado.

Comissão reembolsada (Ao processar um reembolso, a comissão recebida pelo trecho utilizado deve ser recuperada)

Garantir que a comissão na taxa correta seja reembolsada em qualquer reembolso — integral ou parcial — de uma tarifa ou sobre uma taxa de cancelamento.

Para qualquer bilhete reembolsado em que a comissão não tenha sido calculada de acordo com o bilhete originalmente emitido, será emitido um ADM para recuperar a comissão adicional reivindicada.

Verificações da agência (Ao reembolsar um documento, garantir que o agente que o emitiu seja o responsável pelo reembolso)

Garantir que os pedidos de reembolso sejam feitos pelo agente emissor original

Para qualquer reembolso reivindicado por uma agência que não tenha originalmente emitido o bilhete, será emitido um ADM para recuperar o valor total do reembolso solicitado.

Reembolsos de impostos (Ao processar um reembolso de bilhete, os impostos pagos pelos trechos utilizados não devem ser reembolsados)

Garantir que os impostos sejam corretamente reembolsados e que qualquer imposto aplicável a um trecho utilizado ou parcialmente utilizado não seja reembolsado integralmente.

Para qualquer bilhete reembolsado em que os impostos não tenham sido calculados conforme o trecho voado ou em que impostos não reembolsáveis tenham sido restituídos, será emitido um ADM para recuperar o valor incorreto reivindicado.

Cobranças por não comparecimento (Ao processar um reembolso ou ao reemitir/trocar um documento, garantir que a taxa de no-show, se aplicável, seja informada)

A taxa de no-show aplicável foi corretamente cobrada.

Com base na regra tarifária, a taxa de no-show correspondente será aplicada ao trecho marcado como não comparecido.

Recalculo da tarifa (Quando o bilhete for reemitido, a tarifa aplicável deve ser recalculada)

Garantir que a nova tarifa tenha sido recalculada corretamente.

A tarifa será recalculada conforme a data de emissão do documento original no caso de uma reemissão parcial, e conforme a data de emissão do documento trocado no caso de uma reemissão total.

Taxa de alteração não paga (A taxa de alteração/reemissão aplicável no momento da reemissão deve ser paga).

Garantindo que todas as taxas de alteração, tanto em documentos líquidos quanto em tarifas IATA, tenham sido aplicadas.

Para qualquer taxa de alteração aplicável não recolhida em bilhetes reemitidos, será emitido um ADM para a cobrança do valor correspondente.

Taxa de alteração incorreta paga (A taxa de alteração/reemissão aplicável no momento da reemissão deve ser paga).

Assegurar que a taxa ou o percentual de alteração corretos tenham sido cobrados tanto nas tarifas líquidas quanto nas tarifas IATA.

Qualquer taxa de alteração aplicável em bilhetes reemitidos que tenha sido cobrada incorretamente resultará na emissão de um ADM para cobrança da diferença.

Alteração de nome (Ao reemitir o bilhete, deve-se observar a política da Qatar Airways quanto à alteração de nomes).

Garantir que o novo bilhete tenha sido reemitido para o mesmo passageiro.

Para qualquer bilhete reemitido em nome diferente do passageiro original, será emitido um ADM para cobrança do valor total. Caso o bilhete seja emitido com um novo nome, este deverá ser considerado como um novo bilhete.

Concretização do grupo (Conforme o contrato do grupo, a concretização deverá ser calculada para fins de reembolso do depósito do grupo).

Quando os assentos de grupo forem emitidos e utilizados em quantidade inferior ao total alocado, deverá ser aplicada a regra padrão de concretização de 80%.

Para qualquer passageiro individual de grupo ou contrato que não atenda aos critérios exigidos de concretização, será emitido um ADM referente à diferença de assentos.

Tamanho mínimo de grupo não atendido (De acordo com a política da Qatar Airways, deve-se respeitar o tamanho mínimo de grupo exigido para as cabines Econômica e Premium).

Quando o número mínimo de assentos do ID de grupo não for emitido. O requisito mínimo é de 10 assentos para a Classe Econômica e 6 assentos para a Classe Premium.

Para grupos que não cumprirem o requisito mínimo, todos os bilhetes serão considerados como bilhetes publicados, e será aplicada a tarifa publicada mais alta correspondente. Um ADM será emitido para cobrança da diferença tarifária.

Depósito de grupo não reembolsável

Se um depósito de grupo for reembolsado ou reemitido sem autorização.

Para qualquer depósito, se for solicitado reembolso ou reemitido sem autorização, será emitido um ADM para cobrança do valor total do depósito. Isso se aplica a ambos os cenários, independentemente de os assentos terem sido liberados dentro ou fora do prazo estabelecido.

Depósito de grupo arrecadado de forma insuficiente (Conforme o prazo limite de emissão, o depósito do grupo deve ser calculado e arrecadado).

O depósito de grupo será validado com base no valor comprometido no momento da confirmação.

Caso o EMD do depósito de grupo seja considerado como arrecadado de forma insuficiente, será emitido um ADM para cobrança da diferença.

Cobranças incorretas por serviços auxiliares (Conforme o serviço auxiliar, a tarifa aplicável deve ser aplicada)

Garantir que as cobranças corretas e aplicáveis sejam arrecadadas no EMD.

Todas as cobranças de serviços auxiliares aplicáveis devem ser registradas e arrecadadas no documento EMD.

Um ADM será emitido para qualquer discrepância identificada e para quaisquer cobranças de serviços incorretas arrecadadas

Cobranças de serviços ancillary não atendem aos critérios de elegibilidade.

Garantir que as cobranças por serviços ancillary sejam realizadas conforme os critérios de emissão estabelecidos para o respectivo EMD.

Qualquer EMD emitido deve atender aos critérios de elegibilidade definidos para sua emissão. Um ADM será gerado para todos os EMDs que não cumprirem essas condições de elegibilidade.

Cobranças por excesso de bagagem (Qualquer excesso de bagagem deve estar sujeito às tarifas aplicáveis).

Garantir a correta cobrança por excesso de bagagem.

Os valores cobrados no documento EMD serão verificados de acordo com a tabela de tarifas ou anexos aplicáveis.

Um ADM será emitido em caso de qualquer discrepância identificada.

Cobranças não pagas por excesso de bagagem (Qualquer excesso de bagagem deve estar sujeito às tarifas aplicáveis).

Garantir que a franquia de bagagem impressa no bilhete corresponda às franquias realmente permitidas conforme a política vigente.

Um ADM será emitido para qualquer excesso de bagagem cujas cobranças aplicáveis não tenham sido pagas ou recolhidas.

Código RFIC/RFISC incorreto na emissão do EMD.

EMDs são emitidos de acordo com os códigos especificados de RFIC (código de motivo da emissão) e RFISC (subcódigo de motivo da emissão).

Um ADM será emitido para todos os EMDs que forem emitidos com código RFIC/RFISC incorreto.

Valor do EMD informado incorretamente (Calcular corretamente o valor para que o EMD seja emitido).

Certifique-se de que a tarifa base não utilizada, os impostos aplicáveis, os valores de YQ, YR e o bônus de 10% sejam corretamente calculados, informados ou cobrados no voucher de transporte. Um ADM será emitido para qualquer discrepância identificada ou valor incorreto cobrado no EMD referente ao voucher de transporte.

Valor não reembolsável reivindicado no EMD (O EMD não deve ser emitido para reembolsar um valor não reembolsável).

Certifique-se de que o valor aplicável correto seja reembolsado.

Garanta que os valores não reembolsáveis não sejam considerados no cálculo do reembolso do EMD. Um ADM será emitido para qualquer discrepância identificada ou valor incorreto reembolsado.

Dupla utilização (Um cupom de documento que foi reportado duas vezes como utilizado).

Documento já utilizado reportado novamente como utilizado.

Um ADM será emitido para recuperar o valor total do bilhete.

Sobreutilização (O valor do documento reemitido/trocado é superior ao valor do documento original).

Documento original com valor inferior ao valor aplicável do novo documento.

Um ADM será emitido para recuperar o valor que foi cobrado a menos.

Venda não reportada (Um documento foi registrado como utilizado, no entanto, a venda correspondente ainda não foi reportada).

Bilhetes reportados como utilizados e/ou rejeitados pelo BSP/ARC, mas cuja venda não foi reportada para o respectivo documento.

Um ADM será emitido para cobrança da venda não reportada e dos valores de tarifa e taxas que foram cobrados a menos.

Reembolso de documento expirado (Qualquer documento utilizado além do seu período de validade).

Reembolso solicitado após a expiração do documento, sem a devida aprovação conforme a DOA, política da Qatar Airways ou legislação local do país.

Com base na validade do bilhete, se um reembolso for processado após o período de expiração, um ADM será emitido para recuperar o valor total reembolsado.

Pagamentos com cartão de crédito não aceitos.

Exemplos de métodos de pagamento com cartão de crédito não aceitos:

1. O uso de cartão de crédito de agência de pagamento terceirizada não é permitido.
2. Emissão de bilhete utilizando um cartão de pagamento sem a obtenção do código de aprovação do banco emissor (emissor do cartão).
3. Transação com cartão de terceiro sem a aprovação do titular do cartão.
4. Reembolso realizado para um método de pagamento diferente do original. Por exemplo, pagamento efetuado com cartão sendo reembolsado em dinheiro.
5. Transação contestada (incluindo estorno) rejeitada pela administradora do cartão.

Uso indevido de códigos promocionais.

Uso inadequado ou não autorizado de isenções do limite de tempo de emissão.