

# Diretrizes sobre Ponto de Início (POC)

Esta diretriz refere-se à sequência permitida para transações de reservas.

Todas as reservas na Qatar Airways, incluindo voos de outras companhias aéreas que se conectam aos voos da Qatar Airways devem ser criadas na sequência correta e de acordo com a viagem pretendida pelo passageiro. Quaisquer reservas criadas fora de sequência e/ou com segmentos fictícios, deliberadamente ou não, obtendo classes de reserva que de outra forma não estariam disponíveis, serão consideradas uma violação do POC (Ponto de Início). A Qatar Airways implementou um sistema de alerta antecipado para violações de POC (Ponto de Início) e O&D (origem e destino). Uma mensagem de aviso SSR será inserida na reserva em que violações forem identificadas. É altamente recomendável que caso esse SSR seja inserido, o PNR seja cancelado imediatamente e remarcado de acordo com a prática correta de reserva.

A Qatar Airways reserva a si o direito de emitir ADMs mesmo quando a mensagem de aviso não tiver sido inserida na reserva caso a infração seja comprovada.

## P.1 Solicitando disponibilidade e vendendo O&D (incluindo segmentos na lista de espera) na sequência da viagem

- Primeiro, verifique a disponibilidade para a ida.
- Reserve os voos de ida.
- Verifique a disponibilidade para a volta.
- Reserve os voos de volta.

### Exemplo 1

1. Solicite disponibilidade de ida e faça a venda

#### **\*\*20 NOV LONDOH**

```
1  QR 006  J9 C9 D9 I9 R9 U1 Y9 /LHR 5 DOH 0800 1745 E0/77W 6:45
      B9 H9 K9 M9 L9 V9 S9 N9 Q9 T9 GL O9 E9 X9
```

2. Solicite disponibilidade de volta e faça a venda

#### **\*\*30 NOV DOHLON**

```
1  QR 009  J9 C9 D9 I9 R9 Y9 B9 /DOH LHR 5 0150 0620 E0/77W 7:30
      H9 K9 M9 L9 V9 S9 N9 Q9 T9 GL O9 E9 X9
```

1. QR 006 N 20NOV LHRDOH HK1 0800 1745
2. QR 009 N 30NOV DOHLHR HK1 0150 0620

\*\* Use a respectiva entrada GDS, pois cada GDS tem uma entrada exclusiva para solicitação de disponibilidade.

## P.2 Solicite disponibilidade e venda de O&Ds (incluindo segmentos na lista de espera) em sequência quando outras companhias aéreas ou uma viagem *interline* estiverem envolvidas

### 2.1 Para reservas *interline*, faça o seguinte

- Primeiro, verifique a disponibilidade para a ida.
- Reserve os voos de ida.
- Verifique a disponibilidade para a volta.

- Reserve os voos de volta.

## Exemplo 2

1. Solicite disponibilidade de ida e faça a venda

### **\*\* 22 MAY MSPDOH**

```
*AA3686 C7 J7 R7 D7 I0 Y7 B7 /MSP 1 ORD 3 1609 1750 E0.E75
          H7 K7 M7 L7 G0 V7 S0 N0 Q0 O0 E2

QR 726 J9 C9 D9 I9 R6 Y9 B9 /ORD 5 DOH 1955 1730+1E0/77W
        H9 K9 M9 L9 V9 S9 N9 Q9 T9 GL
```

2. Solicite disponibilidade de volta e faça a venda

### **\*\* 30 DEC DOHMSP**

```
QR 723 J9 C9 D9 I9 R9 P9 Y9 /DOH ORD 5 0130 0815 E0/77L
        B9 H9 K9 M9 L9 V9 S9 N9 Q9 T9 GL O9 W9

*AA3988 C7 J7 R7 D7 I7 Y7 B7 /ORD 3 MSP 1 1145 1323 E0.E75
          H7 K7 M7 L7 G7 V7 S7 N7 Q7 O7
```

- |    |        |   |       |        |     |      |        |
|----|--------|---|-------|--------|-----|------|--------|
| 1. | AA3686 | V | 22MAY | MSPORD | HK1 | 1609 | 1750   |
| 1. | QR 726 | V | 22MAY | ORDDOH | HK1 | 1955 | 1730+1 |
| 2. | QR 723 | N | 30DEC | DOHORD | HK1 | 0130 | 0815   |
| 2. | AA3988 | N | 30DEC | ORDMSP | HK1 | 1145 | 1323   |

## 2.2 Se não houver disponibilidade direta (conexão), faça o seguinte:

- Verifique primeiro a disponibilidade no primeiro segmento da viagem de ida (QR ou OAL, independentemente)
  - Reserve o primeiro trecho da viagem de ida.
  - Verifique a disponibilidade do segundo segmento da ida, de conexão (QR ou OAL, independentemente)
  - Reserve o segundo segmento da ida.
  - Reserve todos os setores subsequentes de conexão da ida da(na) mesma maneira/sequência
- 
- Verifique a disponibilidade no primeiro segmento da viagem de volta (QR ou OAL, independentemente)
  - Reserve o primeiro trecho da volta.
  - Verifique a disponibilidade do segundo trecho da volta, de conexão (QR ou OAL, independentemente)
  - Reserve o segundo trecho de volta.
  - Reserve todos os setores subsequentes de conexão da volta da(na) mesma maneira/sequência

Os segmentos/trechos devem ser reservados de acordo com a O&D em todos os momentos e na sequência correta; isso também inclui itinerários em que outras companhias aéreas estão envolvidas. Contudo, nos casos em que não há conexão direta (disponibilidade) na viagem de ida, reserve os setores na sequência correta, independentemente de serem setores OAL ou QR.

O mesmo deve ser aplicado para as viagens de ida e de volta.

Essa abordagem só pode ser usada nos casos em que não há conexões diretas. Se houver disponibilidade direta de conexão, mas as reservas forem feitas dessa forma, tal prática infringirá nossa política de O&D.

### **P.3 Como alterar a ida ou a volta O&D da viagem (limitado apenas às alterações de data e de RBD)**

Ao realizar uma alteração na viagem, os agentes devem seguir as seguintes etapas:

#### **P.3.1 Alterar o O&D de ida da viagem:**

##### **Exemplo 3.1**

- **Abra o PNR:**

```
2 QR 638 B 18NOV 7 DOHSIN HK1 0220 1455 *1A/E*
3 QR 639 B 30NOV 5 SINDOH HK1 3 0210 0455 *1A/E*
```

- Solicite a disponibilidade e faça a nova venda

```
1 QR 638 B 18NOV 7 DOHSIN HK1 0220 1455 *1A/E*
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*
```

- Cancele os segmentos O&D indesejados

##### **1 (Cancelado)**

```
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*
```

##### **Final**

```
1 QR 638 B 20NOV 2 DOHSIN HK1 0220 1455 77W E 0
2 QR 639 B 30NOV 5 SINDOH HK1 3 0210 0455 *1A/E*
```

- Encerre a transação (ET)

Obs. — ao realizar uma alteração de data para o O&D de ida, certifique-se de que a nova data não esteja reservada para após a data de volta

#### **P.3.2 Alterar o O&D de volta da viagem;**

##### **Exemplo 3.2**

- **Abra o PNR:**

```
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*
```

- Cancele os segmentos O&D indesejados **sem encerrar a transação**

2 QR 638 B 18NOV 7 DOHSIN HK1 0220 1455 \*1A/E\*  
3 (cancelado)

- Solicite disponibilidade e reserve o novo O&D

2 QR 638 B 18NOV 2 DOHSIN HK1 0220 1455 77W E 0  
3 QR 639 B 29NOV 5 SINDOH HK1 3 0210 0455 \*1A/E\*

- Encerre a transação (ET)

**P. 4 Como alterar o itinerário, se o novo voo de ida estiver além do voo de volta original (sem alterar o ponto de início (POC))**

**Exemplo 3.3**

- Abra o PNR

1 QR 852 V 18OCT 5 DOHKUL HK1 0250 1525 18OCT E 0 77W M  
2 QR 845 V 28OCT 1 KULDOH HK1 1020 1305 28OCT E 0 77W M

- Cancelar todo o segmento e finalizar a transação
- Solicite disponibilidade e reserve o novo O&D em sequência, ou seja, primeiro o voo de ida seguido pelo voo de entrada e finalize a transação

1 QR 852 V 30OCT 3 DOHKUL HK1 0230 1440 30OCT E 0 77W M  
2 QR 845 V 10NOV 7 KULDOH HK1 1020 1305 10NOV E 0 77W M

**P.5. Como alterar o itinerário, se houver uma mudança no ponto de partida (POC)**

\*Cancelar o PNR completo e criar um novo PNR

**P.6 Alterar o O&D de uma viagem em uma reserva existente quando outras companhias aéreas ou uma viagem *interline* está(ão) envolvida(s); (limitado apenas às alterações de data e de RBD)**

**Exemplo 6.1**

- Abra o PNR:

2	AA1494	N	20MAR	1	SALMIA	HK1	1218	1657	738
3	QR 778	N	20MAR	1	MIADOH	HK1	2105	1750+1	77W
4	QR 830	N	21MAR	2	DOHBKK	HK1	2015	0635+1	77W
5	QR 837	T	25APR	2	BKKDOH	HK1	0230	0545	388
6	QR 707	T	25APR	2	DOHIAD	HK1	0845	1630	77W
7	AV 583	S	25APR	2	IADSAL	HK1	1805	2030	32N

- Solicite a disponibilidade e reserve o novo O&D

1	AA1494	N	15MAR	1	SALMIA	HK1	1218	1657	738
2	QR 778	N	15MAR	1	MIADOH	HK1	2105	1750+1	77W
3	QR 830	N	16MAR	2	DOHBKK	HK1	2015	0635+1	77W
4	AA1494	N	20MAR	1	SALMIA	HK1	1218	1657	738
5	QR 778	N	20MAR	1	MIADOH	HK1	2105	1750+1	77W
6	QR 830	N	21MAR	2	DOHBKK	HK1	2015	0635+1	77W
7	QR 837	T	25APR	2	BKKDOH	HK1	0230	0545	388
8	QR 707	T	25APR	2	DOHIAD	HK1	0845	1630	77W

9 AV 583 S 25APR 2 IADSAL HK1 1805 2030 32N

- Cancele os segmentos O&D indesejados:

1	AA1494	N	15MAR	1	SALMIA	HK1	1218	1657	738
2	QR 778	N	15MAR	1	MIADOH	HK1	2105	1750+1	77W
3	QR 830	N	16MAR	2	DOHBKK	HK1	2015	0635+1	77W
4	<b>(cancelado)</b>								
5	<b>(cancelado)</b>								
6	<b>(cancelado)</b>								
7	QR 837	T	25APR	2	BKKDOH	HK1	0230	0545	388
8	QR 707	T	25APR	2	DOHIAD	HK1	0845	1630	77W
9	AV 583	S	25APR	2	IADSAL	HK1	1805	2030	32N

- Final

1	AA1494	N	15MAR	1	SALMIA	HK1	1218	1657	738
2	QR 778	N	15MAR	1	MIADOH	HK1	2105	1750+1	77W
3	QR 830	N	16MAR	2	DOHBKK	HK1	2015	0635+1	77W
4	QR 837	T	25APR	2	BKKDOH	HK1	0230	0545	388
5	QR 707	T	25APR	2	DOHIAD	HK1	0845	1630	77W
6	AV 583	S	25APR	2	IADSAL	HK1	1805	2030	32N

- Encerre a transação (ET)

### P.7 Como alterar a rota do itinerário inicial (original) para reservas interline se houver uma alteração no ponto de início (POC)

#### Exemplo 7.1

Quando o cliente decidir alterar o itinerário inicial, por exemplo, SAL-MIA-DOH-BKK com mudança para MIA-DOH-BKK, **NÃO** cancele apenas o segmento SAL-MIA mantendo o MIA-DOH-BKK. Todo o itinerário deve ser cancelado e remarcado.

- Abra o PNR:

2	AA1494	N	20MAR	1	SALMIA	HK1	1218	1657	738
3	QR 778	N	20MAR	1	MIADOH	HK1	2105	1750+1	77W
4	QR 830	N	21MAR	2	DOHBKK	HK1	2015	0635+1	77W
5	QR 837	T	25APR	2	BKKDOH	HK1	0230	0545	388
6	QR 707	T	25APR	2	DOHIAD	HK1	0845	1630	77W
7	AV 583	S	25APR	2	IADSAL	HK1	1805	2030	32N

- Mudanças de rota/POC de SAL para MIA
- Cancele todo o itinerário
- Solicite disponibilidade e reserve o novo itinerário

#### \*\* 20MARMIA BKK

1	QR 778	Q	20MAR	1*	MIADOH	HK1	2105	1750	21MAR	E	0	77W	M
2	QR 830	Q	21MAR	2*	DOHBKK	HK1	2015	0635	22MAR	E	0	77L	M

- Venda a viagem de volta

**\*\*25APRBKKSAL\*\*\***

3	QR	837	N	25APR	2*BKKDOH	HK1	0230	0545	25APR	E	0	388	M
4	QR	707	N	25APR	2*DOHIAD	HK1	0845	1630	25APR	E	0	77W	M
5	AV	583	N	25APR	2 IADSAL	HK1	1805	2030	25APR	E	0	32N	S

- Encerre a transação (ET)

**Suporte adicional da Qatar Airways para que agentes possam cumprir com nossas políticas de reserva:**

Além de fornecer essas diretrizes com exemplos claros para ajudar nossos parceiros comerciais, a Qatar Airways também implementará aprimoramentos no sistema que devem ajudar com a adesão às diretrizes de reserva POC no momento de criação de reservas.

Durante o fluxo de reserva, caso o sistema consiga identificar uma inconsistência no POC, a disponibilidade poderá ser restringida ou a venda do itinerário solicitado poderá ser rejeitada. Isso ajudará agentes a evitar infrações inadvertidas de nossas regras de POC.

Nos casos em que essas medidas aprimoradas não sejam capazes de impedir uma violação de POC no momento da reserva, ela continuará sujeita ao processo padrão de violação do POC. Embora os aprimoramentos do sistema possam ajudar os agentes a reduzir os casos de infrações de POC, as disposições existentes do QAPAP e nossos processos de ADM permanecem aplicáveis e em vigor.

Uma violação de POC ADM não será levantada para viagens envolvendo companhias aéreas interline/outras companhias aéreas (OAL) em que um bilhete separado é emitido em estoque OAL para o(s) segmento(s) interline/outra(s) companhia aérea, desde que todos os segmentos da Qatar Airways sejam reservados na sequência correta de viagem.