



# GRM: Global Refund Manager

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.	3
Важная информация о процедуре возврат электронного билета в GDS Galileo. GLOBAL REFUND MANAGER (GRM).	
Подробное описание полей опции «Частичный возврат»/ «Refund mask» в приложении GRM.	5
ШАГ 1. Поиск билета для возврата / Search for ticket to refund. ШАГ 2. Расчет суммы возврата / Calculation. ШАГ3. Подтверждение возврата / Refund confirmation.	
Подробное описание полей опции «Полный возврат»/ «Refund linear» в приложении GRM. ШАГ 1. Поиск билета для возврата / Search for ticket to refund. ШАГ2. Подтверждение возврата / Refund confirmation.	9
Отчет TINS после возврата. Электронный билет после возврата.	13
Сопроводительный документ – REFUND NOTICE.	13
Примеры возвратов билетов при помощи опции «Частичный возврат/ Refund mask». Пример 1. Возврат билета без штрафа, оплаченного CASH. Пример 2. Возврат Билета со штрафом, оформленного с внутриамериканским перелетом и оплаченного кредитной карточкой. Пример 3. Условие: оформить возврат частично использованного билета с полным удержанием такс и закрытым на IT	15
Пример возврата билета при помощи опции «Полный возврат/Refund linear»	21
Приложение 1. Статусы полетных сегментов электронного билета.	24
Приложение 2. Отмена возврата электронного билета.	25



## Введение. Важная информация о процедуре возврата электронного билета в GDS Galileo.

При возврате электронного билета необходимо помнить:

Возврат билета разрешается оформлять только в IATA зоне агентства.

Возврат должен быть произведен в срок действия тарифа.

Возврат производится в валюте оформления билета.

Возврат суммы производится в той же форме оплаты, по которой оформлялся билет.

Штраф необходимо просчитать в валюте оформления билета по курсу на день возврата. Например, сумма штрафа составляет EUR100, формат конвертации валюты EUR к UAH:

FZSEUR100UAH

Если билет был ранее переоформлен, то данные по билету автоматически в маску возврата не подтягиваются. В таком случае агенту необходимо внимательно проверить маску возврата и заполнить основные поля вручную.

При возврате conjunction билета необходимо внести 13 цифр первого билета. Например, при возврате conjunction билета с номером 2579902119646-647 в маску вносится первый билет с номером 2579902119646.

Перед проведением процедуры рекомендуем выполнить следующее:

Ознакомиться с правилами примененных тарифов на дату вылета и дату оформления билета (особенно обратить внимание на категории 16 и 31).

Ознакомиться с основными условиями проведения возврата перевозчика, чей бланк был использован для оформления билета (например, если тариф невозвратный, все ли сборы/таксы подлежат к возврату, возможность начисления комиссии от использованного тарифа и т.д.);

Определить сумму и вид штрафа в GDS Galileo и предварительно просчитать сумму к возврату;

Проверить электронный билет: полетные сегменты в электронном билете должны быть разрешены к возврату со статусами OPEN/ARPT (полную таблицу статусов полетных купонов можно найти в Приложении 1).

Проверить отображение электронного билета, не открывая бронирование, можно при помощи формата:

**\*TE/6579902096250**

Пояснение:

<b>*TE</b>	Формат вызова электронного билета
<b>/</b>	Разделитель
<b>6579902096250</b>	Номер электронного билета

Примечание:

1. Если билет не открывается в GDS Galileo необходимо обратиться к перевозчику для уточнения данных по билету.
2. Если при попытке возврата билета со статусом ARPT система отвечает: «UNABLE TO PROCESS ELECTRONIC TICKET REFUND VENDOR UNABLE TO PROCESS ETKT», необходимо обратиться к перевозчику для изменения статуса купона на OPEN.
3. Если при попытке возврата билета система отвечает: «TICKET ALREADY VOID/REFUNDED», то необходимо еще раз открыть электронный билет и проверить статусы полетных сегментов.
4. Возврат электронного билета проводится для всех неиспользованных купонов электронного билета со статусами OPEN/ARPT. Произвести возврат одного или нескольких купона(ов) отдельно от остальных купонов в электронном билете невозможно.



Сегменты, которые подлежат возврату, должны быть аннулированы (обработаны) в бронировании при помощи одного из форматов:

Формат:	Пояснение:
XI	Аннулировать весь маршрут
X1-2	Аннулировать сегменты #1 и #2
@ALL	Автоматическая обработка сегментов со статусом HX/UC/UN/NO. При применении формата изменяются статусы TK/KL/KK на HK и US/UU на HL. Примечание: Для обработки сегментов со статусом HX/UC/UN/NO авиакомпании EK (EMIRATES) данный формат не применяется. Сегменты со статусом HX/UC/UN/NO авиакомпания EK удаляются командой XI или X1-2.

Примечание: перед аннуляцией сегментов некоторые авиакомпании просят вносить ремарку с указанием причины аннуляции бронирования, например, при отмене рейсов авиакомпании YY по причине «INVOL REFUND» вносится информация «SI.YY\*INVOL REFUND DUE TO FLT XX ON DATE CNLD» GLOBAL REFUND MANAGER (GRM).

GLOBAL REFUND MANAGER (GRM) – это дополнительное графическое приложение, которое позволяет осуществлять автоматизированный возврат электронных билетов в 3 шага с дальнейшим формированием сопроводительного документа «Refund notice».

Важная информация:

GRM работает на основе Internet Explorer.

Для установки приложения GRM необходимо закрыть Desktop, сохранить инсталляционный файл приложения GRM в локальной папке компьютера и загрузить данное приложение. После установки (инсталляции) данного приложения на линейке инструментов появится новый ярлык «GRM»:



Прежде чем произвести возврат билета, необходимо войти в Desktop и вписаться в систему Galileo.

При помощи приложения GRM можно провести возврат только в пульте (PCC) оформления билета.

Процесс возврата в графическом приложении GRM полностью основан на форматах GDS Galileo.

После начала работы в приложении GRM все активные бронирования будут проигнорированы.

Возврат в GRM проводится при помощи последовательного заполнения полей маски возврата в приложении. После заполнения необходимых полей следует нажать кнопку «Продолжить»/ «Continue».

До нажатия кнопки «Завершить» /«Submit» можно остановить процесс возврата билета (например, если данные введены некорректно), нажав кнопку «Отмена» и перейти на первый шаг маски возврата приложения GRM.

Прежде чем выйти из приложения GRM, необходимо нажать кнопку «Отмена».

Приложение GRM позволяет осуществить процедуру войдирования возврата для перевозчиков, поддерживающих данную функцию.

Сопроводительный документ «Refund notice» формируется в папку «Маршрут» или на принтер в зависимости от настроек терминала выписки.

## Возврат электронного билета при помощи приложения GRM.

Перед процедурой возврата необходимо перейти в пульт (PCC) оформления билета и вызвать приложение GRM.

Возврат электронного билета при помощи опции «Частичный возврат»/ «Refund mask» в приложении GRM осуществляется в 3 шага:

ШАГ 1. Поиск билета для возврата./ Step 1. Search for ticket to refund.

ШАГ 2. Расчет суммы возврата./ Step 2. Calculation.

ШАГ 3. Подтверждение возврата./ Step 3. Refund confirmation

Возврат электронного билета при помощи опции «Полный возврат»/ «Refund linear» в приложении GRM осуществляется в 2 шага:

ШАГ 1. Поиск билета для возврата./ Step 1. Search for ticket to refund.

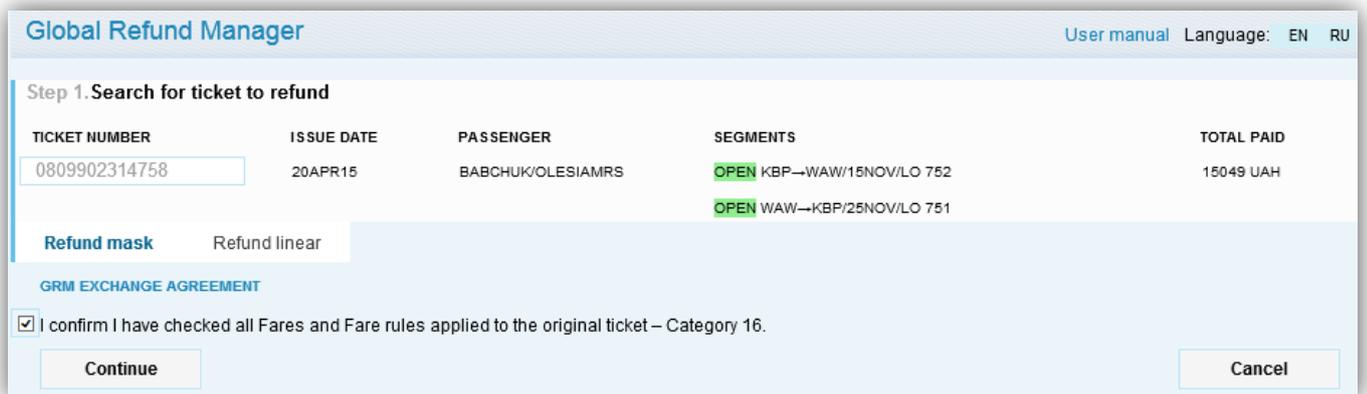
ШАГ 2. Подтверждение возврата./ Step 2. Refund confirmation

### Подробное описание полей опции «Частичный возврат»/ «Refund mask» в приложении GRM.

ШАГ 1: Поиск билета для возврата. В поле «Номер билета» / «Ticket Number» внести номер билета, который подлежит возврату, отменить галочкой поле «Я подтверждаю, что я проверил(а) правила тарифа для выбранного билета - Category 16 Penalties - и я уверен(а) в возможности возврата, а также суммах штрафов и сборов для данного билета» / «I confirm I have checked all Fares and Fare rules applied to the original ticket – Category 16» и нажать кнопку «Продолжить»/ «Continue».

В приложении GRM автоматически отобразятся данные по билету: дата оформления, фамилия/имя пассажира, данные по полетным купонам, общая стоимость билета.

Пример экрана #1:



**Global Refund Manager** User manual Language: EN RU

**Step 1. Search for ticket to refund**

TICKET NUMBER	ISSUE DATE	PASSENGER	SEGMENTS	TOTAL PAID
0809902314758	20APR15	BABCHUK/OLESIAMRS	OPEN KBP→WAW/15NOV/LO 752 OPEN WAW→KBP/25NOV/LO 751	15049 UAH

Refund mask     Refund linear

**GRM EXCHANGE AGREEMENT**

I confirm I have checked all Fares and Fare rules applied to the original ticket – Category 16.

Описание полей приложения GRM:

ШАГ 1. Поиск билета для возврата / Search for ticket to refund.

Внести номер билета и нажать кнопку «Продолжить»/ «Continue».

Примечание: При возврате conjunction билета вносятся 13 цифр первого билета.

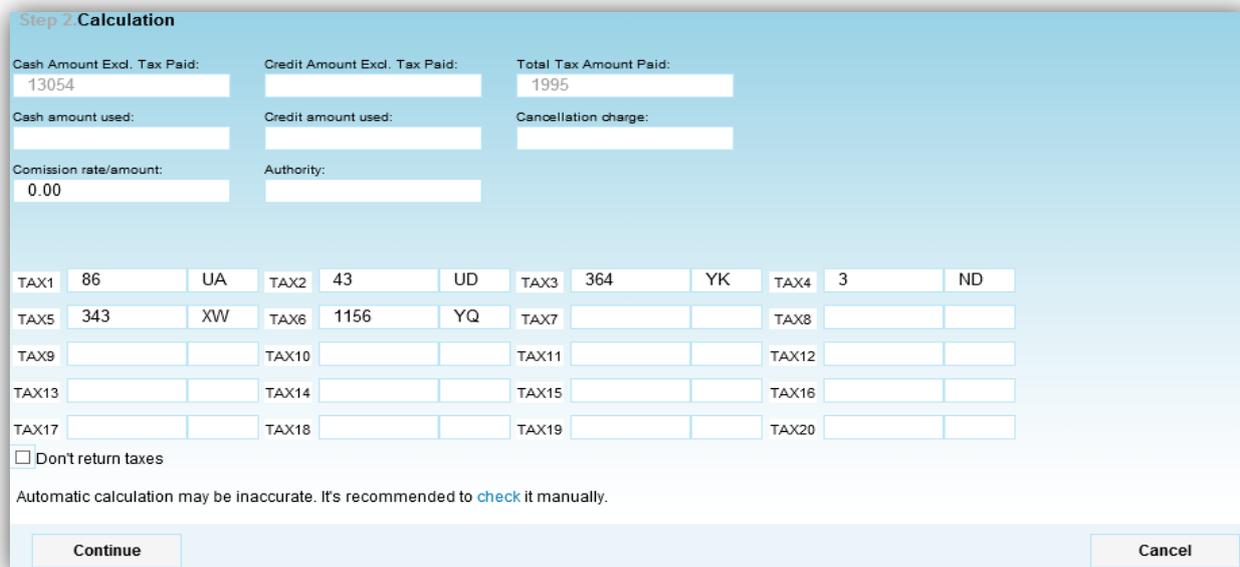


<b>Номер билета / Ticket Number</b>	В полях приложения автоматически отображают данные билета:	
	Поле:	Описание:
	ВЫПИСАН/ISSUE DATE	Дата выдачи электронного билета.
	ПАССАЖИР/PASSENGER	Фамилия и имя пассажира, на которого был оформлен билет.
	СЕГМЕНТЫ/SEGMENTS	Все сегменты билета: отображается статус купона, маршрут, дата выполнения рейса, код перевозчика, номер рейса.
СУММА ТОТАЛ/TOTAL PAID	Общая Стоимость оплаченного билета, включая сумму тарифа и такс/сборов, в местной валюте (для Украины - в гривнах). Примечание: если тариф закрыт на IT, то вместо суммы будет отображаться модификатор «IT».	
<b>Частичный возврат/ Refund mask</b>	По умолчанию, приложение GRM предлагает оформить возврат с последовательным заполнением всех полей маски возврата в 3 шага, аналогично маске возврата TRNE в Desktop.	
<b>Полный возврат/ Refund linear</b>	<p>Опция отвечает за переход на упрощенную маску возврата билета «Полный возврат»/ «Refund linear». Подробное описание полей упрощенной маски возврата билета «Полный возврат»/ «Refund linear» рассмотрено в таблице «Подробное описание полей опции «Полный возврат»/ «Refund linear» в приложении GRM».</p> <p>Примечание: Данная опция не появляется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при возврате ранее переоформленного билета.</li> <li>- если в маршруте следования пассажира есть внутриамериканский перелет и, соответственно, внутриамериканские аэропортовые сборы ZP/XF.</li> </ul>	

Для перехода на второй шаг маски возврата GRM необходимо отменить галочкой поле «Я подтверждаю, что я проверил(а) правила тарифа для выбранного билета - Category 16 Penalties-и я уверен(а) в возможности возврата, а также суммах штрафов и сборов для данного билета» / «I confirm I have checked all Fares and Fare rules applied to the original ticket – Category 16» нажать кнопку «Продолжить»/«Continue» Остановить процесс возврата билета можно, нажав кнопку «Отмена»/«Cancel», и перейти на первый шаг маски возврата приложения GRM.

ШАГ 2: Расчет суммы возврата / Calculation. На втором шаге необходимо заполнить или проверить данные по суммам тарифа, такс и штрафа.

Пример экрана #2:



**Step 2. Calculation**

Cash Amount Excl. Tax Paid: 13054      Credit Amount Excl. Tax Paid:      Total Tax Amount Paid: 1995

Cash amount used:      Credit amount used:      Cancellation charge:

Comission rate/amount: 0.00      Authority:

TAX1	86	UA	TAX2	43	UD	TAX3	364	YK	TAX4	3	ND
TAX5	343	XW	TAX6	1156	YQ	TAX7			TAX8		
TAX9			TAX10			TAX11			TAX12		
TAX13			TAX14			TAX15			TAX16		
TAX17			TAX18			TAX19			TAX20		

Don't return taxes

Automatic calculation may be inaccurate. It's recommended to [check](#) it manually.

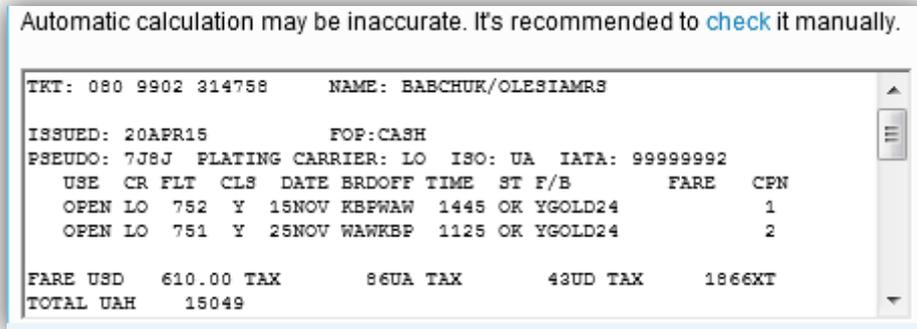


Описание полей приложения GRM:

<b>ШАГ 2. Расчет суммы возврата / Calculation.</b>	
<p>Заполнить или проверить данные по суммам тарифа, таксам, штрафам.            Внимание: При возврате первоначально оформленных билетов в полях автоматически отобразятся данные по билету: сумма тарифа, уровень и названия такс или аэропортовых сборов. При возврате ранее переоформленных билетов данные автоматически не отображаются и заполняются вручную.</p>	
<b>Оплаченный тариф (наличные)/ Cash paid</b>	Сумма оплаченного тарифа в валюте оформления билета (без аэропортовых сборов и такс). Заполняется, если при оформлении билета оплата была внесена одним из видов «Cash» = S/INVOICE/NONREF/MS/CK.
<b>Использованный тариф (наличные)/ Cash amount used</b>	Сумма использованного тарифа. Заполняется, если при оформлении билета оплата была внесена одним из видов «Cash» = S/INVOICE/NONREF/MS/CK. Примечание: - При полном возврате вносится 0 (ноль); - При частичном возврате билета вносится сумма использованного тарифа.
<b>Оплаченный тариф (кредитка)/Credit paid</b>	Сумма оплаченного тарифа, если оплата производилась кредитной картой напрямую в авиакомпанию.
<b>Использованный тариф (кредитка)/ Credit amount used</b>	Сумма использованного тарифа, если оплата производилась кредитной картой напрямую в авиакомпанию: Примечание: -При полном возврате вносится 0 (ноль); -При частичном возврате билета вносится сумма использованного тарифа.
<b>Сумма оплаченных такс/ Total Tax Amount Paid</b>	Сумма всех оплаченных такс и сборов по билету.
<b>Процент комиссии/ Comission rate</b>	Процент комиссии, указанный при оформлении билета.
<b>Сумма комиссии/ Comission amount</b>	Сумма комиссии, указанная при оформлении билета.
<b>Код авторизации A/K /Authority</b>	Поле заполняется только в том случае, если авиакомпания предоставила данный код. Примечание: - Максимальное количество символов (цифры и буквы) в поле - 14.
<b>Сумма штрафа/ Cancellation charge</b>	Поле заполняется, если взимается штраф за возврат. Сумма указывается в валюте оформления билета по курсу на день возврата. Если штраф при возврате не взимается, то данное поле не заполняется или вносится 0 (ноль).
<b>TAX #</b>	В поле вносится сумма и название такс или аэропортовых сборов. Примечание: - Удалить таксу можно, нажав на TAX, при этом такса становится неактивной и подсвечивается серым цветом. - Вернуть для возврата в поле TAX удаленную таксу можно, повторно нажав на неактивную таксу, которая подсвечивается серым цветом. - Изменить уровень таксы можно, изменив сумму на необходимую сумму к возврату.
<b>BT# PFC#</b>	Сумма и название внутриамериканских аэропортовых сборов (Breakdown tax). В данном поле необходимо внести 3-буквенный код аэропорта и сумму сбора.
<b>Не возвращать таксы / Don't return taxes</b>	Поле отмечается «галочкой» только в случае, если ни одна такса не подлежат к возврату.



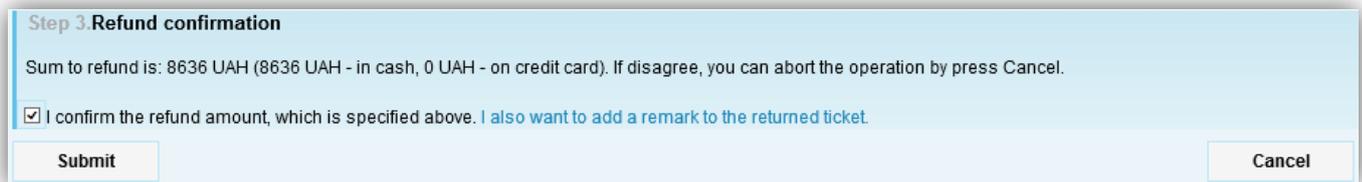
При необходимости можно проверить расчет вручную выбрав опцию «check»/ «проверить» в графе «Automatic calculation may be inaccurate. It's recommended to check it manually.»/«Автоматический подсчет может быть неточным. Рекомендуется проверить данные вручную.»



Для перехода на третий шаг маски возврата GRM необходимо нажать кнопку «Продолжить»/ «Continue»; Остановить процесс возврата билета можно, нажав кнопку «Отмена»/«Cancel», и перейти на первый шаг маски возврата приложения GRM.

ШАГ 3: Подтверждение возврата / Refund confirmation. На данном этапе необходима проверка и подтверждение суммы к возврату, и завершение процедуры возврата.

Пример экрана #3:



Описание полей приложения GRM:

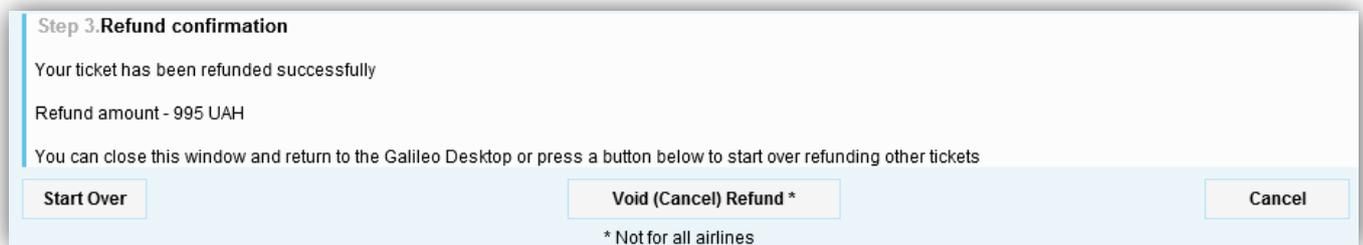
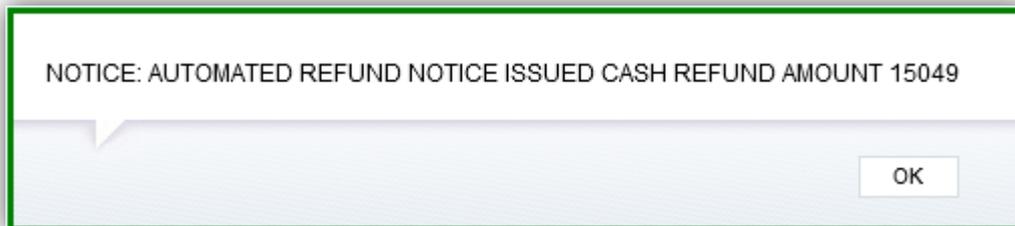
ШАГ3. Подтверждение возврата / Refund confirmation. На последнем шаге необходимо проверить сумму к возврату по билету.	
<b>Я подтверждаю сумму возврата, указанную в таблице выше / I confirm the refund amount in the table above</b>	Если сумма корректна, необходимо отметить галочкой графу «I confirm the refund amount in the table above»/ «Я подтверждаю сумму возврата, указанную в таблице выше». Остановить процесс возврата билета можно, нажав кнопку «Отмена»/«Cancel», и перейти на первый шаг маски возврата приложения GRM. Примечание: Если оплата по билету полностью или частично производилась кредитной картой напрямую в авиакомпанию, появятся дополнительные поля для проверки и заполнения:
	Поле: Описание:
	Код кредитки / Credit card code Двухбуквенный код кредитной компании.
	Номер кредитки/ Card number: Номер кредитной карты.
	Срок действия/ Expiry date Дата окончания срока действия карты.
Сумма возврата /Refund amount В поле добавляется сумма, возвращаемая на кредитную карту.	
<b>Я также хочу добавить ремарку/ I also want to add a</b>	Если необходимо при возврате билета добавить ремарку в Refund Notice необходимо кликнуть на «Я также хочу добавить ремарку/ I also want to add a remark to the returned ticket.» и внести текст в поле.



<b>remark to the returned ticket.</b>	
---------------------------------------	--

Для завершения процедуры возврата нужно нажать кнопку «Завершить» /«Submit».

После успешного завершения процедуры возврата на экране появится следующее сообщение:



Фраза о подтверждении возврата также отобразится в приложении GRM со следующей информацией:

Русская версия фразы:	Английская версия фразы:
Ваш билет успешно возвращен. Сумма к возврату - ..... UAH. Вы можете закрыть это окно и вернуться к работе в Galileo Desktop или нажать кнопку ниже, чтобы начать сначала возврат другого билета.	Your ticket has been refunded successfully Refund amount - ..... UAH You can close this window and return to the Galileo Desktop or press a button below to start over refunding other tickets.

После успешного завершения процедуры возврат билета на экране появится соответствующее сообщение и, в зависимости от настроек терминала выписки, сформируется сопроводительный документ «Refund notice» в папку «маршрут» или распечатается на принтере.

Внимание: После нажатия кнопки «Завершить»/«Submit» и получения уведомления об успешной процедуре возврата существует возможность отменить возврат некоторых авиакомпании, которые поддерживают данный функционал в GDS Galileo. Для этого необходимо в приложении GRM выбрать закладку «Void (Cancel) Refund »/ «Отменить Возврат».

Примечание: Произвести отмену возврата электронного билета возможно только, если она осуществляется в тот же день. Список авиакомпаний, которые активировали этот функционал, и форматы отмены возврата электронного билета в Desktop можно найти в Приложении 2.

**Подробное описание полей опции «Полный возврат»/ «Refund linear» в приложении GRM.**

ШАГ 1: Внести номер билета, который подлежит возврату, и нажать кнопку «Продолжить»/ «Continue». В приложении GRM автоматически отобразятся данные по билету: дата оформления, фамилия/имя пассажира, данные по полетным купонам, общая сумма билета.

**Step 1. Search for ticket to refund**

TICKET NUMBER	ISSUE DATE	PASSENGER	SEGMENTS	TOTAL PAID
0809902314758	20APR15	BABCHUK/OLESIAMRS	<b>OPEN</b> KBP—WAW/15NOV/LO 752 <b>OPEN</b> WAW—KBP/25NOV/LO 751	15049 UAH

Refund mask    **Refund linear**

Cancellation charge:

**GRM EXCHANGE AGREEMENT**

I confirm I have checked all Fares and Fare rules applied to the original ticket – Category 16.

### Описание полей приложения GRM:

Описание:											
<b>ШАГ1. Поиск билета для возврата / Search for ticket to refund</b>											
Внести номер билета и нажать кнопку «Продолжить»/ «Continue».											
<b>Примечание:</b> При возврате conjunction билета вносятся 13 цифр первого билета.											
<b>Номер билета / Ticket Number</b>	<p>В полях приложения автоматически отображаются данные билета:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Поля:</th> <th>Описание:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>ВЫПИСАН/ISSUE DATE</b></td> <td><b>Дата выписки электронного билета.</b></td> </tr> <tr> <td><b>ПАССАЖИР/PASSENGER</b></td> <td>Фамилия и имя пассажира, на которого был оформлен билет.</td> </tr> <tr> <td><b>СЕКМЕНТЫ/SEGMENTS</b></td> <td>Все сегменты билета: отображается статус купона, маршрут, дата выполнения рейса, код перевозчика, номер рейса.</td> </tr> <tr> <td><b>СУММА ТОТАЛ/ TOTAL PAID</b></td> <td>Общая сумма оплаченного билета, включая сумму тарифа и такс/сборов, в местной валюте (для Украины, в гривнах). Примечание: если тариф закрыт на IT, то вместо суммы будет отображаться модификатор «IT».</td> </tr> </tbody> </table>	Поля:	Описание:	<b>ВЫПИСАН/ISSUE DATE</b>	<b>Дата выписки электронного билета.</b>	<b>ПАССАЖИР/PASSENGER</b>	Фамилия и имя пассажира, на которого был оформлен билет.	<b>СЕКМЕНТЫ/SEGMENTS</b>	Все сегменты билета: отображается статус купона, маршрут, дата выполнения рейса, код перевозчика, номер рейса.	<b>СУММА ТОТАЛ/ TOTAL PAID</b>	Общая сумма оплаченного билета, включая сумму тарифа и такс/сборов, в местной валюте (для Украины, в гривнах). Примечание: если тариф закрыт на IT, то вместо суммы будет отображаться модификатор «IT».
Поля:	Описание:										
<b>ВЫПИСАН/ISSUE DATE</b>	<b>Дата выписки электронного билета.</b>										
<b>ПАССАЖИР/PASSENGER</b>	Фамилия и имя пассажира, на которого был оформлен билет.										
<b>СЕКМЕНТЫ/SEGMENTS</b>	Все сегменты билета: отображается статус купона, маршрут, дата выполнения рейса, код перевозчика, номер рейса.										
<b>СУММА ТОТАЛ/ TOTAL PAID</b>	Общая сумма оплаченного билета, включая сумму тарифа и такс/сборов, в местной валюте (для Украины, в гривнах). Примечание: если тариф закрыт на IT, то вместо суммы будет отображаться модификатор «IT».										
<b>Полный возврат/ Refund linear</b>	<p>Опция отвечает за переход на упрощенную маску возврата билета «Полный возврат»/ «Refund linear».</p> <p><b>Примечание.</b> Данная опция не появляется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- При возврате ранее переоформленного билета.</li> <li>- Если в маршруте следования пассажира есть внутриамериканский перелет и, соответственно, внутриамериканские аэропортовые сборы ZP/XF.</li> </ul> <p>При переходе на упрощенную маску возврата билета «Полный возврат»/ «Refund linear» предполагается полный возврат тарифа и такс с возможностью взимания только штрафа.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Поля:</th> <th>Описание:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Сумма штрафа/ Cancellation charge</td> <td>Поле заполняется, если взимается штраф за возврат. Сумма указывается в валюте оформления билета по курсу на день возврата. Если штраф при возврате не взимается, данное поле можно не заполнять или внести 0 (ноль).</td> </tr> </tbody> </table>	Поля:	Описание:	Сумма штрафа/ Cancellation charge	Поле заполняется, если взимается штраф за возврат. Сумма указывается в валюте оформления билета по курсу на день возврата. Если штраф при возврате не взимается, данное поле можно не заполнять или внести 0 (ноль).						
Поля:	Описание:										
Сумма штрафа/ Cancellation charge	Поле заполняется, если взимается штраф за возврат. Сумма указывается в валюте оформления билета по курсу на день возврата. Если штраф при возврате не взимается, данное поле можно не заполнять или внести 0 (ноль).										
<b>Частичный возврат/ Refund mask</b>	<p>Опция неактивна, т.к. по умолчанию, GRM активирует возможность возврата с последовательным заполнением всех полей маски возврата в 3 шага, аналогично маске возврата TRNE в Desktop.</p> <p>Фраза становится активной, если перейти на опцию «Полный возврат»/ «Refund linear».</p>										

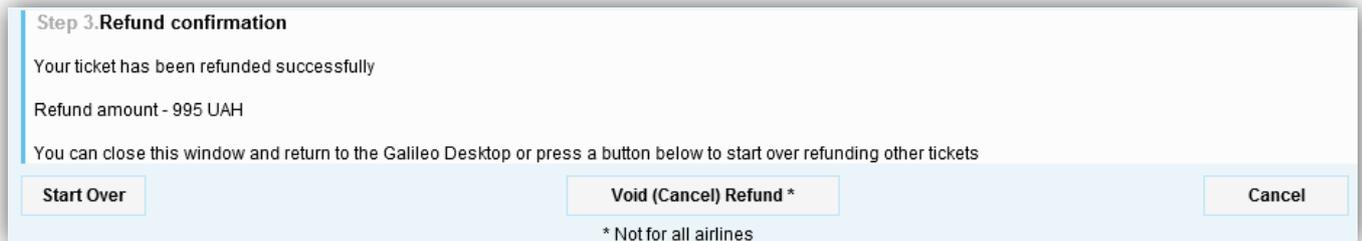
После перехода на упрощенную маску возврата билета «Полный возврат»/ «Refund linear» в приложении отобразится поле «Сумма штрафа»/«Cancellation charge» для заполнения уровня штрафа при возврате.





	amount	карту.
<b>Я также хочу добавить ремарку/ I also want to add a remark to the returned ticket.</b>	Если необходимо при возврате билета добавить ремарку в Refund Notice необходимо кликнуть на «Я также хочу добавить ремарку/ I also want to add a remark to the returned ticket.» и внести текст в поле.	

Для завершения процедуры возврата нужно нажать кнопку «Завершить» /«Submit». После успешного завершения процедуры возврата на экране появится следующее сообщение:



Фраза о подтверждении возврата также отобразится в приложении GRM со следующей информацией:

Русская версия фразы:	Английская версия фразы:
Ваш билет успешно возвращен. Сумма к возврату - ..... UAH. Вы можете закрыть это окно и вернуться к работе в Galileo Desktop или нажать кнопку ниже, чтобы начать сначала возврат другого билета.	Your ticket has been refunded successfully Refund amount - ..... UAH You can close this window and return to the Galileo Desktop or press a button below to start over refunding other tickets.

После успешного завершения процедуры возврат билета на экране появится соответствующее сообщение и, в зависимости от настроек терминала выписки, сформируется сопроводительный документ «Refund notice» в папку «маршрут» или распечатается на принтере.

Внимание: После нажатия кнопки «Завершить»/«Submit» и получения уведомления об успешной процедуре возврата существует возможность отменить возврат некоторых авиакомпаний, которые поддерживают данный функционал в GDS Galileo. Для этого необходимо в приложении GRM выбрать закладку «Void (Cancel) Refund »/ «Отменить Возврат».

Примечание: Произвести отмену возврата электронного билета возможно только, если она осуществляется в тот же день. Список авиакомпаний, которые активировали этот функционал, и форматы отмены возврата электронного билета в Desktop можно найти в Приложении 2.

## Проверка проведенного возврата билета в GDS Galileo.



После проведения процедуры возврата необходимо:

✓ Проверить отчет TINS

<b>Формат:</b>	Пояснение:
<b>HMPR</b>	Отчет по выписанным/возвращенным/аннулированным за день билетам
<b>HMPR/31MAY14</b>	Отчет с указанием даты
<b>HMPR/REF/01JUN-07JUN</b>	Отчет по возврату за период
<b>HMPR/C-LH</b>	Отчет по выписанным за день билетам (на сегодня) на стоке LH
<b>HMPR/C-555/14JUN</b>	Отчет по выписанным билетам на стоке 555 за 14 июня

Пример отчета HMPR:

GALILEO EE		TINS REPORT		04 AUG 14			
CURRENCY CODE UAH		IATA NUMBER 99999992					
A/L	TKT/STOCK	NBR	PASSENGER NAME	FARE	TAX	COMM	FOP
					*FEES		
555	9902140676		SLIPUHINA/NATALI	12648	1109	1.00	FS
<b>RFND-</b>							

✓ Проверить статусы купонов электронный билет: На купонах, которые подлежали возврату, должны измениться статус на REFUNDED (RFND).

Пример электронного билета:

TKT: 555 9902 140676		NAME: SLIPUHINA/NATALI IAMRS							
ISSUED: 04AUG14		FOP: CASH							
PSEUDO: 7J8J		PLATING CARRIER: SU ISO: UA IATA: 99999992							
USE	CR FLT	CLS	DATE BRDOFF	TIME	ST	F/B	FARE	CPN	
<b>RFND</b>	SU	1801	Y	20DEC	KBPSVO	1540	OK	YNOW	1
<b>RFND</b>	SU	2304	Y	20DEC	SVOFRA	2055	OK	YNOW	2
FARE	USD	1020.00	TAX	50UA	TAX	25UD	TAX	309XT	
TOTAL	UAH	13757							
EQUIV	UAH	12648							
IEV	LY	TLV	Q42.00	146.00	KELSHB	NUC188.00	END	ROE1.0	
RLOC	1G	SHK95I	SU	OOUSJD					

✓ Распечатать сопроводительный документ – REFUND NOTICE, генерируемый системой в папку  либо на принтер.

Пример сопроводительного документа – REFUND NOTICE:

REFUND NOTICE		AEROFLOT RUSSIAN AIR	
	DATE OF ISSUE	GALILEO EE	
PASSENGER NAME	04AUG14	AGENT ID	N33937
SLIPUHINA/NATALI			UA
INTERNATIONAL	TOUR CODE		99999992



				REFUNDED DOCUMENTS	CPNS	NET
		TAX		555 9902140676 2	12	N
FARE PAID	12648	1109	S			
FARE USED	0	0				
FARE RFND	12648					
CANX FEE						
TAX RFND	1109			COMM 100		
TAX1	50UA	TAX2	25UD			
TAX3	211YK	TAX4	124YR	ORIGINAL TICKET NUMBER EXCHANGE		
TAX5	699YQ	TAX6				
TAX7		TAX8				
				CARD NUMBER		
CASH	13757					
CREDIT	0					
TOTAL	13757			AIRLINE AUTHORITY		
				C55536CDOYF55R		
				<b>WAIVER CODE</b>		
				<b>TEST2014</b>		
REMARKS						

Повторная печать сопроводительной документации – REFUND NOTICE.

Сопроводительный документ REFUND NOTICE может быть повторно распечатан, но не позднее, чем 7 дней от даты проведения возврата.

Формат повторной печати:

➤ **TSDR2989902096227/31MAY14**

Описание:

**TSDR** Запрос повторной печати REFUND NOTICE

**2989902096227** Номер билета

**/** Разделитель

**31MAY14** Дата оформления возврата

Ответ системы:

REFUND NOTICE REPRINTED

**Примечание:**

- Сопроводительные документы распечатываются с пометкой DUPLICATE.
- Для билета, оплаченного кредитной картой, будет распечатан слип.
- Печать электронных документов возможна только в том офисе ПСС, где был оформлен электронный

билет.

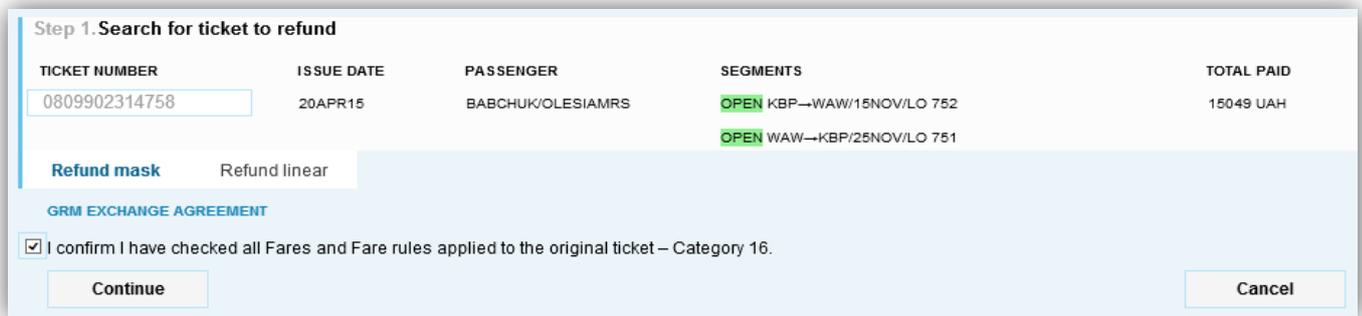
## Примеры возврата билетов при помощи опции «Частичный возврат/Refund mask»

Пример 1. Условие: оформить полный возврат билета без штрафа, оплаченного CASH.

Пошаговый возврат билета в приложение GRM:

**ШАГ 1:** Внести номер билета, который подлежит возврату, и нажать кнопку «Продолжить»/ «Continue». В приложении GRM автоматически отобразятся данные по билету: дата оформления, фамилия/имя пассажира, данные по полетным купонам, общая сумма билета.

### Пример экрана #1:



**Step 1. Search for ticket to refund**

TICKET NUMBER	ISSUE DATE	PASSENGER	SEGMENTS	TOTAL PAID
0809902314758	20APR15	BABCHUK/OLESIAMRS	OPEN KBP→WAW/15NOV/LO 752 OPEN WAW→KBP/25NOV/LO 751	15049 UAH

Refund mask    Refund linear

GRM EXCHANGE AGREEMENT

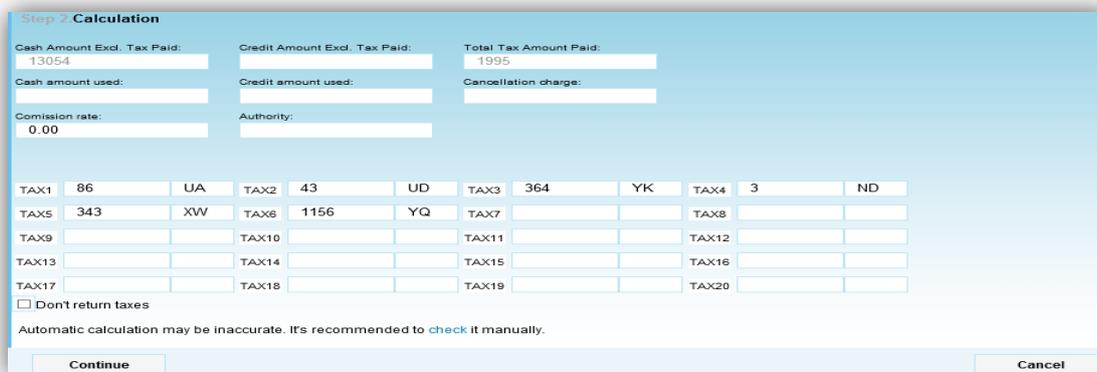
I confirm I have checked all Fares and Fare rules applied to the original ticket – Category 16.

Для перехода на второй шаг маски возврата GRM необходимо нажать кнопку «Я подтверждаю, что я проверил(а) правила тарифа для выбранного билета - Category 16 Penalties-и я уверен(а) в возможности возврата, а также суммах штрафов и сборов для данного билета» / «I confirm I have checked all Fares and Fare rules applied to the original ticket – Category 16» и затем «Продолжить»/«Continue».

Остановить процесс возврата билета можно, нажав кнопку «Отмена»/«Cancel», и перейти на первый шаг маски возврата приложения GRM.

**ШАГ 2:** Заполнить или проверить данные по суммам тарифа, такс и штрафа.

### Пример экрана #2:



**Step 2. Calculation**

Cash Amount Excl. Tax Paid: 13054	Credit Amount Excl. Tax Paid:	Total Tax Amount Paid: 1995
Cash amount used:	Credit amount used:	Cancellation charge:
Commission rate: 0.00	Authority:	

TAX1	86	UA	TAX2	43	UD	TAX3	364	YK	TAX4	3	ND
TAX5	343	XW	TAX6	1156	YQ	TAX7			TAX8		
TAX9			TAX10			TAX11			TAX12		
TAX13			TAX14			TAX15			TAX16		
TAX17			TAX18			TAX19			TAX20		

Don't return taxes

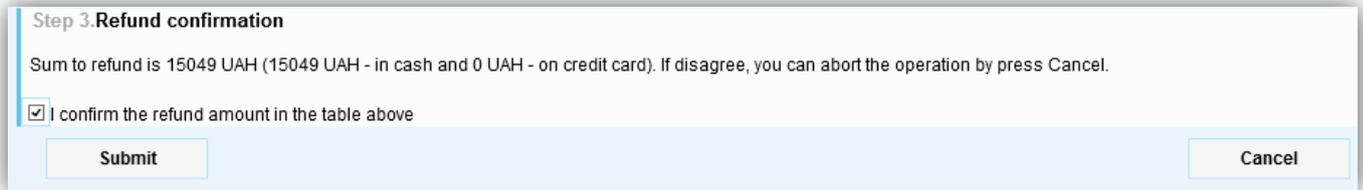
Automatic calculation may be inaccurate. It's recommended to [check](#) it manually.

Для перехода на третий шаг маски возврата GRM необходимо нажать кнопку «Продолжить»/ «Continue»; Остановить процесс возврата билета можно, нажав кнопку «Отмена»/«Cancel», и перейти на первый шаг маски возврата приложения GRM.

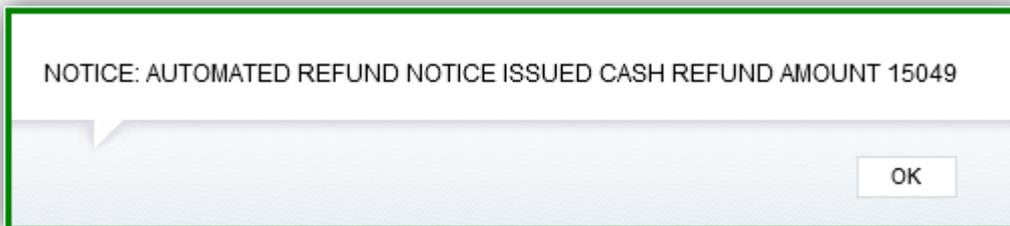
**ШАГ 3:** Подтверждение суммы к возврату и проведение возврата.

На последнем шаге необходимо проверить общую возвращаемую сумму по билету. Если сумма корректна, необходимо отметить галочкой графу «I confirm the refund amount in the table above»/ «Я подтверждаю сумму возврата, указанную в таблице выше». Остановить процесс возврата билета можно, нажав кнопку «Отмена»/«Cancel», и перейти на первый шаг маски возврата приложения GRM.

### Пример экрана #3:



Для завершения процедуры возврата нужно нажать кнопку «Завершить» /«Submit». После успешного завершения процедуры возврат на экране появится следующее сообщение:



**Внимание:** отменить возврат билета после нажатия кнопки «Завершить» /«Submit» невозможно, за исключение некоторых перевозчиков, которые активировали данный функционал в GDS Galileo. Для отмены возврата необходимо выбрать закладку «Void (Cancel) Refund »/ «Отменить Возврат».

После получения подтверждающей надписи об успешно завершении процедуры возврата, и, в зависимости от настроек терминала выписки, формируется сопроводительный документ «Refund notice» в папку «маршрут» или на принтер.

После завершения процедуры возврата билета необходимо проверить статусы купонов в этом билете, отчет TINS и, при необходимости, распечатать сопроводительный документ «Refund notice».

Пример 2.Условие: оформить полный возврат билета со штрафом, выписанного с внутриамериканским перелетом и оплаченного кредитной карточкой.

Пошаговый возврат билета в приложение GRM.

**ШАГ 1:** Внести номер билета, который подлежит возврату.

В приложении GRM автоматически отобразятся данные по билету: дата оформления, фамилия/имя пассажира, данные по полетным купонам, общая сумма билета.

### Пример экрана #1:

**Step 1. Search for ticket to refund**

TICKET NUMBER	ISSUE DATE	PASSENGER	SEGMENTS	TOTAL PAID
0069902314765	21APR15	BABCHUK/OLESIAMRS	OPEN LGA—ORD/25DEC/DL 5943	2888 UAH

Refund mask    Refund linear

GRM EXCHANGE AGREEMENT

I confirm I have checked all Fares and Fare rules applied to the original ticket – Category 16.

Для перехода на второй шаг маски возврата GRM необходимо отметить галочкой поле «Я подтверждаю, что я проверил(а) правила тарифа для выбранного билета - Category 16 Penalties-и я уверен(а) в возможности возврата, а также суммах штрафов и сборов для данного билета» / «I confirm I have checked all Fares and Fare rules applied to the original ticket – Category 16» и затем «Продолжить»/«Continue». Остановить процесс возврата билета можно, нажав кнопку «Отмена»/«Cancel», и перейти на первый шаг маски возврата приложения GRM.

**ШАГ 2:** Заполнить или проверить данные по суммам тарифа, такс и штрафа.

**Step 2. Calculation**

Cash Amount Excl. Tax Paid:	Credit Amount Excl. Tax Paid:	Total Tax Amount Paid:
	2390	476
Cash amount used:	Credit amount used:	Cancellation charge:
		100
Commission rate:	Authority:	
0.00		

TAX1	118	AY	TAX2	180	US	TAX3	95	XF	TAX4	85	ZP
TAX5			TAX6			TAX7			TAX8		
TAX9			TAX10			TAX11			TAX12		
TAX13			TAX14			TAX15			TAX16		
TAX17			TAX18			TAX19			TAX20		
BT01:	4.50	LGA	BT02:			BT03:			BT04:		
PFC1:	4.50	LGA	PFC2:			PFC3:			PFC4:		

Don't return taxes

Automatic calculation may be inaccurate. It's recommended to [check](#) it manually.

**Добавление штрафа:**

Поле «Сумма штрафа»/ «Cancellation charge» заполняется, если взимается штраф за возврат. Сумма указывается в валюте оформления билета по курсу на день возврата.

**Изменение поля TAX:**

При возврате первоначально оформленного билета в поле TAX автоматически добавляется уровень и 2-хбуквенный код таксы или аэропортового сбора. При возврате обменного билета поля TAX автоматически не заполняются.

**Примечание:**

- Удалить таксу можно, нажав на TAX, при этом такса становится неактивной и подсвечивается серым



цветом.

- Вернуть для возврата в поле TAX удаленную таксу можно, повторно нажав на неактивную таксу, которая подсвечивается серым цветом.
- Изменить уровень таксы можно, изменив сумму на необходимую сумму к возврату.

При проведении возврата билета, оформленного по маршруту с внутриамериканским перелетом, необходимо дополнительно заполнить поля BT (Breackdown tax) и PFC.

Добавление сбора в поле PFC:

В поле PFC вносится уровень таксы XF в долларах (без указания валюты) и 3-хбуквенный код аэропорта, для которого взимается данный сбор.

Пояснение: Если билет оформлен с сегментами в/из/через США, в поле PFC вносятся данные по таксе XF. Такса XF - Американский аэропортовый сбор US PASSENGER FACILITY CHARGE

Примечание: Если бронирование активно и сохранен расчет тарифа в поле \*FF или \*HFF, то PFC можно найти в калькуляционной строке. Пример калькуляционной строки:

```
IEV LH X/FRA LH NYC 112.00KLNNZUAW LH X/MUC LH IEV 112.00KLNNZUAW NUC224.00END ROE1.0 XF 64EWR 4.5
```

Просмотреть детальное описание сбора XF и его уровень можно при помощи формата:

➤ FTAX-US/XF

Добавление сбора в поле BT:

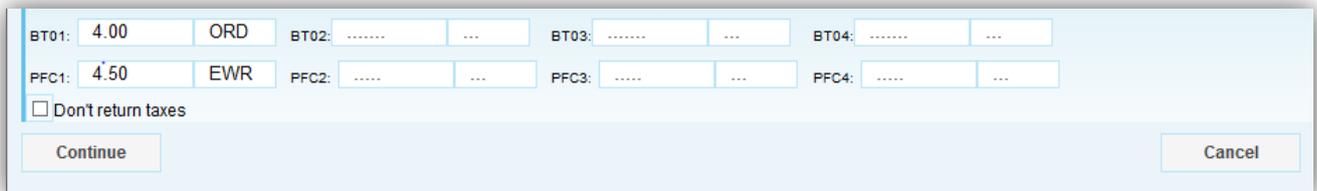
В поле BT вносится уровень таксы ZP в долларах (без указания валюты) и 3-хбуквенный код аэропорта, для которого взимается данный сбор.

Пояснение: Если билет оформлен с внутриамериканскими сегментами, в поле BT (Breackdown tax) вносятся данные по таксе ZP. Такса ZP - Внутриамериканский аэропортовый сбор FLIGHT SEGMENT TAX DOMESTIC.

**Примечание:** Просмотреть детальное описание сбора ZP и его уровень можно при помощи формата:

➤ FTAX-US/ZP

Пример заполнения поля BT и поля PFC:



BT01:	4.00	ORD	BT02:	.....	...	BT03:	.....	...	BT04:	.....	...
PFC1:	4.50	EWR	PFC2:	.....	...	PFC3:	.....	...	PFC4:	.....	...

Don't return taxes

Continue Cancel

Для перехода на третий шаг маски возврата GRM необходимо нажать кнопку «Продолжить»/ «Continue»; Остановить процесс возврата билета можно, нажав кнопку «Отмена»/«Cancel», и перейти на первый шаг маски возврата приложения GRM.

**ШАГ 3:** Подтверждение суммы к возврату на кредитную карту и проведение возврата.

Если оплата по билету полностью или частично производилась кредитной картой напрямую в авиакомпанию, то на последнем шаге автоматически добавятся поля с информацией о кредитной карте. В поле «Сумма возврата» / «Refund amount» необходимо продублировать сумму, возвращаемую на кредитную карту.

**Пример экрана #3:**

**Step 3. Refund confirmation**

Credit card code:	Card number:	Expiry date:	Refund amount:
AX	3739000000000000	1015	2768

Sum to refund is 2768 UAH (0 UAH - in cash and 2768 UAH - on credit card). If disagree, you can abort the operation by press Cancel.

I confirm the refund amount in the table above

Если сумма корректна, необходимо отметить галочкой графу «I confirm the refund amount in the table above»/ «Я подтверждаю сумму возврата, указанную в таблице выше». Остановить процесс возврата билета можно, нажав кнопку «Отмена»/«Cancel», и перейти на первый шаг маски возврата приложения GRM.

Для завершения процедуры возврата нужно нажать кнопку «Завершить» /«Submit».

После успешного завершения процедуры возврат на экране появится следующее сообщение:

NOTICE: AUTOMATED REFUND NOTICE ISSUED CREDIT CARD AX  
3739000000000000 AMOUNT 2768

**Внимание:** отменить возврат билета после нажатия кнопки «Завершить» /«Submit» невозможно, за исключение некоторых перевозчиков, которые активировали данный функционал в GDS Galileo. Для отмены возврата необходимо выбрать закладку «Void (Cancel) Refund »/ «Отменить Возврат».

После получения подтверждающей надписи об успешно завершении процедуры возврата, и, в зависимости от настроек терминала выписки, формируется сопроводительный документ «Refund notice» в папку «маршрут» или на принтер.

После завершения процедуры возврата билета необходимо проверить статусы купонов в этом билете, отчет TINS и, при необходимости, распечатать сопроводительный документ «Refund notice».

**Пример 3. Условие: оформить возврат частично использованного билета с полным удержанием такс и закрытым на IT.**

Пошаговый возврат билета в приложение GRM.

**ШАГ 1:** Внести номер билета, который подлежит возврату.

В приложении GRM автоматически отобразятся данные по билету: дата оформления, фамилия/имя пассажира, данные по полетным купонам, и модификатор «IT» в поле «Общая сумма билета»/ «Total Paid».

**Step 1. Search for ticket to refund**

TICKET NUMBER	ISSUE DATE	PASSENGER	SEGMENTS	TOTAL PAID
2209902314779	22APR15	BABCHUK/OLESIAMRS	OPEN KBP→MUC/25NOV/LH 2547 OPEN MUC→KBP/02DEC/LH 2544	IT

Refund mask    Refund linear

**GRM EXCHANGE AGREEMENT**

I confirm I have checked all Fares and Fare rules applied to the original ticket – Category 16.

Для перехода на второй шаг маски возврата GRM необходимо отметить галочкой поле «Я подтверждаю, что я проверил(а) правила тарифа для выбранного билета - Category 16 Penalties-и я уверен(а) в возможности возврата, а также суммах штрафов и сборов для данного билета» / «I confirm I have checked all Fares and Fare rules applied to the original ticket – Category 16» и затем «Продолжить»/«Continue». Остановить процесс возврата билета можно, нажав кнопку «Отмена»/«Cancel», и перейти на первый шаг маски возврата приложения GRM.

**ШАГ 2:** Заполнить или проверить данные по суммам тарифа, такс и штрафа.

**Step 2. Calculation**

Cash Amount Excl. Tax Paid: 4510	Credit Amount Excl. Tax Paid:	Total Tax Amount Paid: 2077
Cash amount used: 2510	Credit amount used:	Cancellation charge: 0
Commission rate: 0.00	Authority:	

TAX1	101	UA	TAX2	46	UD	TAX3	384	YK	TAX4	141	DE
TAX5	182	OY	TAX6	495	RA	TAX7	728	YQ	TAX8		
TAX9			TAX10			TAX11			TAX12		
TAX13			TAX14			TAX15			TAX16		
TAX17			TAX18			TAX19			TAX20		

Don't return taxes

Automatic calculation may be inaccurate. It's recommended to [check](#) it manually.

**Добавить использованный тариф:**

В поле «Использованный тариф с формой оплаты наличные»/«Cash amount used» указывается сумма использованного тарифа по курсу на день выписки.

**Добавить штраф:**

В поле «Сумма штрафа»/«Cancellation charge» указывается сумма штрафа за возврат (без указания валюты) оформления билета по курсу на день возврата.

Если штраф при возврате не взимается, то данное поле не заполняется или вносится 0 (ноль).

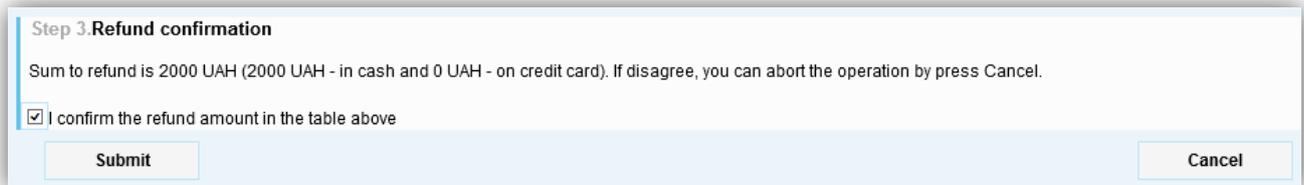


### Изменение поля TAX:

Удалить таксы можно, отметив галочку в поле «Не возвращать таксы»/«Don't return taxes», при этом таксы становятся неактивными и подсвечиваются серым цветом.

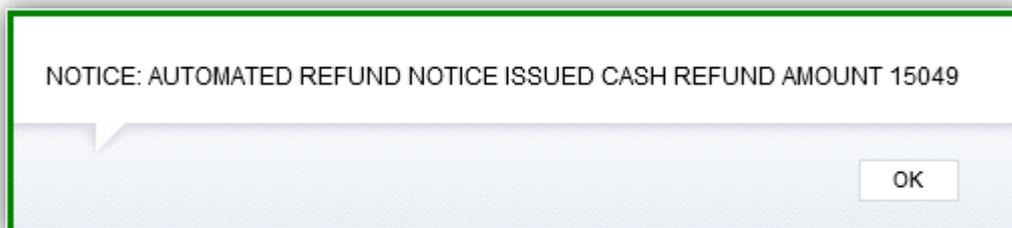
Вернуть для возврата в поле TAX удаленные таксы можно, повторно нажав галочку.

**ШАГ 3:** На последнем шаге необходимо проверить общую возвращаемую сумму по билету. Если сумма корректна, необходимо отметить галочкой графу «I confirm the refund amount in the table above»/ «Я подтверждаю сумму возврата, указанную в таблице выше». Остановить процесс возврата билета можно, нажав кнопку «Отмена»/«Cancel», и перейти на первый шаг маски возврата приложения GRM.



Для завершения процедуры возврата нужно нажать кнопку «Завершить» /«Submit».

После успешного завершения процедуры возврат на экране появится следующее сообщение:



## **Пример возврата билета при помощи опции «Полный возврат/Refund linear»**

*Условие: оформить полный возврат билета со штрафом при помощи упрощенной маски возврата*

Алгоритм пошагово возврата билета в приложение GRM:

**ШАГ 1:** Внести номер билета, который подлежит возврату.

В приложении GRM автоматически отобразятся данные по билету: дата оформления, фамилия/имя пассажира, данные по полетным купонам, общая сумма билета.

Для перехода на упрощенную маску возврата билета надо нажать на фразу «Полный возврат»/ «Refund linear».

**Примечание.** Данная опция не появляется:

-При возврате ранее переоформленного билета.

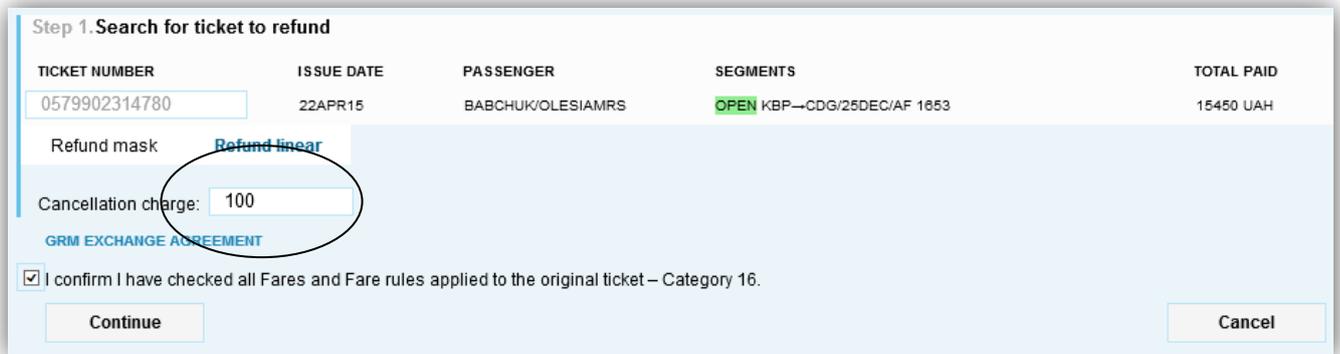
-Если в маршруте следования пассажира есть внутриамериканский перелет и, соответственно, внутриамериканские аэропортовые сборы.

Упрощенная маска возврата билета «Полный возврат»/ «Refund linear» позволяет произвести полный возврат тарифа и такс с удержанием штрафа.

### Добавить штраф:

В поле «Сумма штрафа»/«Cancellation charge» указывается сумма штрафа за возврат (без указания валюты) оформления билета по курсу на день возврата.

Если штраф при возврате не взимается, то данное поле не заполняется или вносится 0 (ноль).



TICKET NUMBER	ISSUE DATE	PASSENGER	SEGMENTS	TOTAL PAID
0579902314780	22APR15	BABCHUK/OLESIAMRS	OPEN KBP→CDG/25DEC/AF 1653	15450 UAH

Refund mask: Refund linear

Cancellation charge: 100

GRM EXCHANGE AGREEMENT

I confirm I have checked all Fares and Fare rules applied to the original ticket – Category 16.

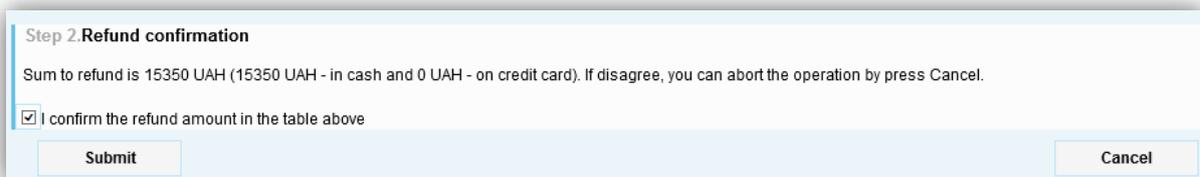
Buttons: Continue, Cancel

После заполнения поля «Сумма штрафа»/«Cancellation charge» следует отметить галочкой поле «Я подтверждаю, что я проверил(а) правила тарифа для выбранного билета - Category 16 Penalties-и я уверен(а) в возможности возврата, а также суммах штрафов и сборов для данного билета» / «I confirm I have checked all Fares and Fare rules applied to the original ticket – Category 16» и затем «Продолжить»/«Continue» и приложение переходит на шаг 2.

Остановить процесс возврата билета можно, нажав кнопку «Отмена»/«Cancel», и перейти на первый шаг маски возврата приложения GRM.

#### ШАГ 2: Подтверждение суммы к возврату и проведение возврата.

На последнем шаге необходимо проверить общую возвращаемую сумму по билету. Если сумма корректна, необходимо отметить галочкой графу «I confirm the refund amount in the table above»/ «Я подтверждаю сумму возврата, указанную в таблице выше». Остановить процесс возврата билета можно, нажав кнопку «Отмена»/«Cancel», и перейти на первый шаг маски возврата приложения GRM.



Step 2. Refund confirmation

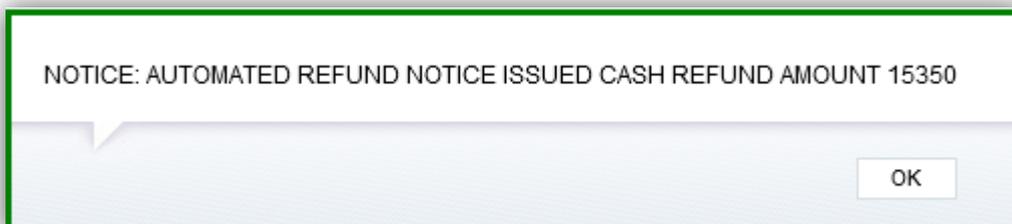
Sum to refund is 15350 UAH (15350 UAH - in cash and 0 UAH - on credit card). If disagree, you can abort the operation by press Cancel.

I confirm the refund amount in the table above

Buttons: Submit, Cancel

Для завершения процедуры возврата нужно нажать кнопку «Завершить» /«Submit».

После успешного завершения процедуры возврат на экране появится следующее сообщение:



NOTICE: AUTOMATED REFUND NOTICE ISSUED CASH REFUND AMOUNT 15350

Button: OK

**Внимание:** отменить возврат билета после нажатия кнопки «Завершить» /«Submit» невозможно, за



**исключение некоторых перевозчиков, которые активировали данный функционал в GDS Galileo. Для отмены возврата необходимо выбрать закладку «Void (Cancel) Refund »/ «Отменить Возврат».**

После получения подтверждающей надписи об успешно завершении процедуры возврата, и, в зависимости от настроек терминала выписки, формируется сопроводительный документ «Refund notice» в папку «маршрут» или на принтер.

После завершения процедуры возврата билета необходимо проверить статусы купонов в этом билете, отчет TINS и, при необходимости, распечатать сопроводительный документ «Refund notice».

### Приложение 1.

#### Статусы полетных сегментов электронного билета:

Статус	Обмен Exchange	Возврат Refund	Void	Revalidation	Описание
<b>OPEN</b>	Y	Y	Y	Y	Статус полетного купона электронного билета (ET) можно изменять.
<b>SKIN</b>	N	N	N	N	Перевозчик получил информацию о пассажире.



ARPT	Y	Y	Y	Y	Перевозчик ограничил операции с билетом до вылета.
LFTD	N	N	N	N	Идет посадка
UNVL	Y	Y	N	N	Валидирующий перевозчик определяет, что купон больше не может использоваться.
EXCH	Y	N	N	N	Стоимость электронного билета использовалась в качестве оплаты за другую транзакцию.
FLWN USED	N	N	N	N	Перелет по маршруту, указанному в электронном билете, завершен.
RFND	N	N	N	N	Неиспользованная плата, указанная на полетном купоне ET была возвращена/перечислена пассажиру/покупателю.
VOID	N	N	N	N	Отмена всей операции по продаже электронного билета. Команду "Void" можно применять только при первоначальной продаже билета.
SUSP	N	N	N	N	Валидирующий перевозчик запретил использование полетного купона во избежание незаконного использования.
REMV	N	N	N	N	Валидирующий перевозчик удалил данные электронного билета из системы так, как билет был полностью использован.
PRTD	N	N	N	N	Билет перепечатан в аэропорту, или авиакомпания выпустила бумажный билет вместо электронного билета.
REFUND TAXES ONLY	N	N	N	N	Валидирующий перевозчик решил, что купон больше не подлежит использованию в том виде, в котором был оформлен.
CLSD	N	N	N	N	Валидирующий перевозчик закрыл доступ к купонам.

## Приложение 2. Отмена возврата электронного билета

Некоторые авиакомпании позволяют произвести процедуру отмена возврата электронного билета.

### Особенности при отмене возврата:

1. Разрешена только в день возврата билета.
2. Может быть произведена только в РСС, где был оформлен билет, или в авторизованном филиале агентства.
3. Хотя бы один из статусов купонов должен быть RFND.
4. Для билетов conjunction требуется введение только первого номера билета.



Форматы:

- **TRNC55512345678901**
- **TRNC12599000482880/PCC**

Описание:

TRNC	Запрос отмена возврата
55512345678901	Номер билета
/	Разделитель
XX1	Номер пульта оформления билета

Список Авиакомпаний, которые поддерживают данную опцию:

<b>BSP UA/ Ukraine</b>	<b>BSP MD/ Moldova</b>
Airlines/codes	Airlines/codes
AF/057	AA/001
AY/105	AY/105
B2/628	B2/628
BA/125	BA/125
DE/881	BI/672
DL/006	CY/048
EG/447	DE/881
EY/607	ET/071
KC/465	EY/607
KK/610	F7/033
LO/080	FB/623
M9/011	GF/072
MK/239	IB/075
OK/064	KM/643
OS/257	LO/080
QR/157	MK/239
QU/761	OK/064
R2/291	OS/257
SA/083	PR/079
SU/555	QR/157
TK/235	SA/083
TP/047	SU/555
U6/262	TG/217
US/037	TK/235
UT/298	TP/047
	UA/016
	US/037
	UT/298
	UX/996
	WY/910