

ВОЗВРАТ ЭЛЕКТРОННОГО АВИАБИЛЕТА (REFUND)

Перед возвратом электронного билета необходимо предварительно выполнить следующее:

- ✓ Проверить правила применения тарифов и учесть требования перевозчика и/или следовать инструкциям авиакомпании.
- ✓ Возврат билета разрешается проводить только в IATA зоне агентства.
- ✓ Проверить статусов электронного билета: по крайней мере один полетный сегмент в электронном билете должны быть разрешен к возврату со статусом OPEN/ARPT.
- ✓ Определить вид возврата: voluntary or involuntary:

VOLUNTARY – добровольный возврат (по инициативе пассажира).

INVOLUNTARY – вынужденный возврат (отмена рейса, время вылета/прилета и др.);

При вынужденном возврате (INVOLUNTARY) необходимо:

1. Четко следовать правилам и инструкциям авиакомпании и/или руководствоваться рассылками перевозчиков, учитывать все рекомендации для конкретного случая и особенности возвратов ЕТ авиакомпании.
2. При стандартном вынужденном возврате (INVOL) в поле A/L AUTHORITY в экране *TRN2 следует внести **waiver code** (максимально - 14 символов) или текст, утвержденный авиакомпанией, например, INVOLREFUND и ремарку для REFUND NOTICE в экране *TRN3.

Пример добавления текста INVOLREFUND в поле A/L AUTHORITY в экране *TRN2:

```

>*TRN2  A/L AUTHORITY -INVOLREFUND..... PAGE 2 OF 4
REFUNDED PFC AIRPORT CODE AND CHARGE INDICATOR
PFC1.... PFC2.... PFC3.... PFC4....
ORIGINAL ISSUE : DOC NO 56699036242446 DATE ISSUED 24MAR20
PLACE OF ISSUE IEV IATA NUMBER 9999999
CREDIT CARD CODE CARD NUMBER
EXPIRY DATE REFUND AMOUNT .....
CREDIT FOP CODE NUMBER
EXPIRY DATE REFUND AMOUNT .....
COMM PERCENT/AMOUNT ON CANCELLATION CHARGE ...../ .....
TOUR CODE NET Y/N -N NET FARE AMT
TOTAL CREDIT REFUND DUE 0
TOTAL CASH REFUND DUE 110 THIRD SCREEN Y/N ..
>

```

Пример ремарки в экране *TRN3 с указанием причины для уведомления REFUND NOTICE

```

>*TRN3 PAGE 3 OF 4
CREDIT CARD CODE CARD NUMBER
EXPIRY DATE ..... REFUND AMOUNT .....
TOTAL CREDIT REFUND DUE 0
TOTAL CASH REFUND DUE 110
REMARKS -INVOL REFUND DUE TO PS127 19NOV CNLD.....
.....
FOURTH MIR FREETEXT SCREEN Y/N ..
>

```

При добровольном возврате (VOLUNTARY) необходимо:

1. Проверить правила применения тарифов, особенно 16 и 31 пункты.

Пример формата вызова экрана тарифов с указанием даты вылета пассажира и даты оформления билета:

FD23OCT20IEVNYC-RT/OS.T22APR20

где 23OCT20 – дата вылета пассажира, T22APR20 – дата оформления билета, RT – round trip (OW – one way), OS – авиакомпания.

Примечание: проверить правила применения можно из экранов тарифов или непосредственно из бронирования, используя Fare Basis.

2. Определить сумму возврата и сумму штрафа.

3. Для конвертации валют в системе можно использовать формат:

FZSUSD100UAH - перевести 100 долларов в гривны по курсу на текущую дату,

FZSUSD100UAH.01JAN20 - перевести 100 долларов в гривны по курсу на 01JAN20.

Процедура возврата электронного билета.

Для возврата электронного авиабилета используется следующий формат:

TRNE1259900642125/17JUN

Пояснение:

Код	Описание
TRNE	Код формата по возврату электронного билета
1259900642125	Номер билета
/17JUN	Разделитель и дата оформления билета

Ответ системы: Экран возврата №1 (*TRN1)

```

>*TRN1                                     PAGE 1 OF 4
DATE OF REFUND: 23MAY15 ORIGINAL COMM RATE -0.00. CURRENCY UAH
ISSUE DATE OF REFUNDED DOC 23MAY15 AIRLINE BA DOM/INT I
PASSENGER NAME IVANOV/FEDIRMR
DOCUMENT NUMBER 12599023374335 THRU DOC
UNUSED COUPONS FOR DOC1: 12 DOC2: DOC3:
UNUSED COUPONS FOR DOC4: DOC5: DOC6:
CASH AMT EX TAX PAID 30897 CASH AMT USED -0.000000
CREDIT AMT EX TAX PAID CREDIT AMT USED -0.000000
TOTAL TAX AMOUNT PAID 2261 CANCELLATION CHARGE -0.000000
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N -Y
  
```

Внимание: для заполнения маски используется кнопка TAB, функция Insert должна быть отключена.

Описание полей маски:

Название	Описание
DATE OF REFUND	Дата выполнения возврата авиабилета.
ORIGINAL COMM RATE	Размер комиссионного вознаграждения, если данные не внесены автоматически, следует заполнить вручную. При выполнении возврата только такс по билету с невозвратным тарифом следует заменить значение в этой графе на точки (т. е. удалить его).
CURRENCY	Валюта, если данные не внесены автоматически, следует заполнить вручную.
ISSUE DATE OF REFUNDED DOC	Дата оформления возвращаемого билета.
AIRLINE	Код авиакомпании.
DOM/INT	Вид перевозки: domestic – D (внутри страны BSP рынка) или international – I (международная).
PASSENGER NAME	Фамилия/Имя и Титул пассажира.
DOCUMENT NUMBER 1	Номер авиабилета.
THRU DOC	При возврате conjunction билетов в поле THRU добавляется код X и в поле DOC – номер последнего conjunction билета.

UNUSED COUPONS FOR DOC1	Номера неиспользованных полетных купонов к возврату (в примере купоны 1 и 2).
UNUSED COUPONS FOR DOC2, 3, 4, 5, 6	Номера неиспользованных полетных купонов к возврату для conjunction билетов.
CASH AMT EX TAX PAID	Оплаченный тариф (FARE) в гривнах, исключая таксы.
CASH AMT USED	Сумма использованного тарифа: При полном возврате тарифа следует указывать 0 (цифра ноль). При возврате частично использованного или использованного билета поле заполняется только в том случае, если это предусмотрено правилами тарифа перевозчика. Сумма использованной части тарифа рассчитывается согласно правилам применения тарифа и по технологии оформления электронных билетов авиакомпании.
CREDIT AMT EX TAX PAID	Сумма тарифа (заполняется автоматически), если оплата производилась кредитной карточкой напрямую в авиакомпанию.
CREDIT AMT USED	Сумма использованного тарифа. Заполняется, если оплата производилась кредитной карточкой напрямую в авиакомпанию (при полном возврате введите 0).
TOTAL TAX AMOUNT PAID	Сумма всех оплаченных такс.
CANCELLATION CHARGE	Штраф или сумма штрафов за возврат, если предусмотрено правилами применения тарифов/тарифов: - сумма штрафа и/или правило расчета штрафа прописаны в правилах применения тарифа; - при возврате билета с невозвратным тарифом в поле следует указывать полную сумму тарифа без такс в гривнах; - при возврате частично использованного билета со штрафом в поле можно указывать общую сумму штрафа за возврат и сумму использованного тарифа в гривнах; - возврат такс и/или сборов проводится согласно технологии оформления электронных билетов авиакомпании и в соответствии с правилами применения тарифов.
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N	Вызов экрана возврата такс и сборов: - введите Y для перехода в экран возврата такс для указания возвращаемых такс (сборов) пассажиру(*TRNTAX); - введите N, если ни одна такса не подлежит возврату, далее на мониторе появится Экран возврата №2 (*TRN2).

После заполнения необходимых полей нужно установить курсор возле поля UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N, указать соответствующий индикатор (Y или N) и нажать клавишу ENTER.

Если подтвердить индикатором Y возврат такс и сборов, на мониторе появится экран возврата такс (*TRNTAX):

```

>*TRNTAX
1: -83.....-UA 2: -42.....-UD 3: -353.....-YK 4: -421.....-GB
5: -1362.....-UB 6: ..... 7: ..... 8: .....
9: ..... 10:..... 11:..... 12:.....
13:..... 14:..... 15:..... 16:.....
17:..... 18:..... 19:..... 20:.....
BT01 -ORD -4.00... BT02 ..... BT03 .....
BT04 ..... BT05 ..... BT06 .....
BT07 ..... BT08 ..... BT09 .....
BT10 ..... BT11 ..... BT12 .....
BT13 ..... BT14 ..... BT15 .....
BT16 ..... BT17 ..... BT18 .....
BT19 ..... BT20 .....

```

После проверки, добавления или изменения такс курсор нужно оставить в пространстве, следующем после последней таксы, далее нажать клавишу ENTER.

Примечание:

- для возврата таксы ZP (Breakdown tax ZP) необходимо указать в поле BT 3-х буквенный код аэропорта (в примере **ORD**) и суммы сбора в долларах (в примере **4.50**).
- изменить сумму таксы можно, указав новую сумму вместо предложенной, лишние цифры следует заменить на точки.
- в случае автоматического суммирования такс и обозначении их кодом XT необходимо по отдельности указать размер и название каждой таксы, которые составляют сумму XT.
- если такса не должна быть возвращена пассажиру - ее требуется удалить, то есть ее значение и код следует заменить на точки. Курсор при этом должен быть размещен в пространстве, следующем после кода удаленной таксы или последней таксы, далее нажать клавишу ENTER.

Экран возврата №2 (*TRN2)

```

>*TRN2  A/L AUTHORITY ..... PAGE 2 OF 4
REFUNDED PFC AIRPORT CODE AND CHARGE INDICATOR
PFC1-... .. PFC2-... .. PFC3-... .. PFC4-... ..
CREDIT CARD CODE      CARD NUMBER
EXPIRY DATE           REFUND AMOUNT .....
CREDIT FOP CODE       NUMBER
EXPIRY DATE           REFUND AMOUNT .....
COMM PERCENT/AMOUNT ON CANCELLATION CHARGE ...../ .....
TOUR CODE              NET Y/N -N NET FARE AMT
TOTAL CREDIT REFUND DUE 0
TOTAL CASH REFUND DUE 33158          THIRD SCREEN Y/N ..
  
```

Внимание! В данном окне *TRN2 необходимо обратить внимание на общую сумму к возврату **TOTAL CASH REFUND DUE**: если сумма указана неверно, ее можно изменить только в первом экране маски.

Примечание:

- если производится возврат американских аэропортовых сборов (Passenger Facility Charge), введите 3-х буквенный код аэропорта (в примере **EWR**), а затем с помощью клавиши Tab перейдите в поле ввода суммы сбора в долларах (в примере **4.50**):

```

>*TRN2  A/L AUTHORITY ..... PAGE 2 OF 4
REFUNDED PFC AIRPORT CODE AND CHARGE INDICATOR
PFC1-EWR -4.50. PFC2-... .. PFC3-... .. PFC4-... ..
  
```

- при стандартном вынужденном возврате (INVOL REFUND) в поле A/L AUTHORITY следует внести **waiver code** или текст, например, INVOLREFUND. Поле позволяет внести до 14 символов.

Для повторного перехода в первый экран маски возврата используется формат:

***TRN1**

Пояснение: открывается на изменение первая маска возврата, после заполнения которой, обязательно повторно заполняется экран такс.

После заполнения экрана возврата №2 перейдите клавишей Tab в поле "THIRD SCREEN Y/N" , введите N и нажмите ENTER.

Ответ системы (также должен сформироваться REFUND NOTICE):

```

AUTOMATED REFUND NOTICE ISSUED
CASH REFUND AMOUNT 33158
  
```

При необходимости внесения ремарки в уведомление REFUND NOTICE, после заполнения экрана возврата №2 перейдите клавишей Tab в поле "THIRD SCREEN Y/N" и введите Y. Затем в графе REMARKS укажите необходимые данные.

```

>*TRN3                                     PAGE 3 OF 4
CREDIT CARD CODE      CARD NUMBER
EXPIRY DATE  •.... REFUND AMOUNT •.....
TOTAL CREDIT REFUND DUE 0
TOTAL CASH REFUND DUE  2579
REMARKS •REFUND DUE TO FLT CANCEL.....

```

Внимание:

- Данные, которые внесены в экране REMARKS, отображаются REFUND NOTICE.
- В поле REMARKS можно внести ENDORSEMENTS, прописав текст передаточной надписи с причиной возврата, или другое уведомление, при условии наличия соответствующих системных настроек со стороны перевозчика.

После заполнения экрана возврата №3 перейдите клавишей Tab в поле " FOURTH MIR FREETEXT SCREEN Y/N " введите N.

В электронном образе билета *HTE будет отображён статус **RFND**:

```

TKT: 125 9902 337433      NAME: IVANOV/FEDIRMR

ISSUED: 23MAY15          FOP:CASH
PSEUDO: 7J8J  PLATING CARRIER: BA  ISO: UA  IATA: 99999992
  USE CR FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B      FARE  CPN
  RFND BA  883  Y 15SEP KBPLHR 1430 OK YV3H      1
  RFND BA  882  Y 15NOV LHRKBP 0755 OK YV3H      2

```

Возврат в ежедневном отчете (HMPR):

```

1-HMPR  +
GALILEO EE                                TINS REPORT      23 MAY 15
CURRENCY CODE  UAH          IATA NUMBER 99999992

A/L TKT/STOCK NBR PASSENGER NAME  FARE      TAX      COMM  FOP
                                *FEES
241E9902337432  BABCHUK/OLESIMRS VOID 23MAY
125 9902337431  IVANOV/FEDIRMR   31344    2284  1.00   FS
                                RFND-

```

Одновременно в папке «Маршрут» создается уведомление о возврате - REFUND NOTICE, которое в Украине может служить для пассажира документом, подтверждающим возврат денежных средств при наличии подписи уполномоченного лица и печати агентства.

```

REFUND NOTICE                                BRITISH AIRWAYS
DATE OF ISSUE  23MAY15      GALILEO EE
PASSENGER NAME IVANOV/FEDIRMR  AGENT ID   N34034
INTERNATIONAL  TOUR CODE      UA
                                99999992
                                REFUNDED DOCUMENTS  CPNS  NET
                                125 9902337433 5      12    N
FARE PAID      30897      2261  S
FARE USED      0          0
FARE RFND      30897
CANX FEE       0
TAX RFND       2261      COMM 0.00
TAX1      83UA  TAX2      42UD
TAX3      353YK TAX4      421GB  ORIGINAL TICKET NUMBER EXCHANGE
TAX5      1362UB TAX6
TAX7      TAX8
CARD NUMBER
CASH      33158
CREDIT    0
TOTAL     33158      AIRLINE AUTHORITY
                                125N0104TV2XL
                                WAIVER CODE

```

Повторное создание уведомления REFUND NOTICE

Повторно создать уведомление REFUND NOTICE для билета, по которому был проведен возврат, можно не позже, чем через 7 дней от даты возврата при помощи формата:

TSDR1259900642125/20MAR

Пояснение: создать повторно уведомление о возврате, который был выполнен 20 марта по авиабилету под номером 1259900642125.

Ответ системы:

```
>REFUND NOTICE REPRINTED
```

ВОЙДИРОВАНИЕ ВОЗВРАТА ЭЛЕКТРОННОГО АВИАБИЛЕТА

Некоторые авиакомпании поддерживают возможность войдирования возврата электронных билетов (refund cancellation). Войдирование возврата агентом возможно **только в день проведения возврата** авиабилета.

TRNC0579902337429

Пояснение:

Код	Описание
TRNC	Код отмены возврата
0579902337429	Номер билета

Ответ системы:

REFUND CANCELLED

Пример экрана с отчетом HMPR после войдирования возвратов:

180 9902337437	MART/IVANMR	16369	3264	1.00	FS
		RFND-		-	VOID
057 9902337429	KOT/ANNA	21814	5820		FX
		RFND-	0	-	VOID

Особенности при отмене возврата:

1. Разрешен только в день возврата билета.
2. **Отменить войдирование возврата нельзя.**
3. Авиакомпания должна поддерживать данный тип транзакции.
4. Возврат можно отменить только в PCC, где был оформлен билет, или в авторизованном филиале агентства.
5. В электронном образе ET после войдирования возврата снова будут отображаться статусы полётных купонов, которые присутствовали в *НТЕ до момента выполнения возврата.
6. По крайней мере один из статусов купонов должен иметь статус RFND.
7. Для билетов conjunction в формат TRNC следует внести только номер первого билета.

При выполнении этих действий в авторизованном филиале в формате TRNC необходимо внести номер пульты выписки (PCC):

TRNC0579902337429/7J8J

Пояснение: Формат отмены возврата билета с указанием номера пульты выписки - PCC

Код	Описание
TRNC	Код войдирования обмена билета
0579902337429	Номер билета
/7J8J	Разделитель и номер пульты выписки (PCC)