

ПОВЕРНЕННЯ ЕЛЕКТРОНОГО КВИТКА (REFUND)

Перед поверненням електронного квитка необхідно попередньо зробити наступне:

- ✓ Перевірити правила використання тарифів та звернути увагу на вимоги перевізника та наслідувати інструкції авіакомпанії.
- ✓ Повернення квитка дозволяється проводити тільки в IATA зоні агентства.
- ✓ Перевірити статуси купонів в електронному квитка: принаймні один купон в електронному квитку має бути зі статусом OPEN/ARPT, тобто дозволений для повернення.
- ✓ Визначити вид повернення: voluntary or involuntary:

VOLUNTARY - добровільне повернення (за ініціативи пасажера).

INVOLUNTARY - вимушене повернення (скасування рейсу, час вильоту/прильоту тощо);

У разі вимушеного повернення (INVOLUNTARY) необхідно:

1. Чітко дотримуватися правил та інструкцій авіакомпанії та/або керуватися розсилками перевізників, враховувати всі рекомендації для конкретного випадку та особливості повернень квитків авіакомпанії.

2. У разі стандартного вимушеного повернення (INVOL) у полі A/L AUTHORITY в екрані *TRN2 слід внести waiver code (максимально - 14 символів) або текст, затверджений авіакомпанією, наприклад, INVOLREFUND і ремарку для REFUND NOTICE в екрані *TRN3.

Приклад додавання тексту INVOLREFUND у поле A/L AUTHORITY в екрані *TRN2:

```
>*TRN2  A/L AUTHORITY  INVOLREFUND..... PAGE 2 OF 4
REFUNDED PER 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 ·.
>
```

Приклад ремарки в екрані *TRN3 із зазначенням причини для повідомлення в 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 ·.
>
```

У разі добровільного повернення (VOLUNTARY) необхідно:

1. Перевірити правила застосування тарифів, особливо 16 і 31 пункти.

Приклад формату виклику екрана тарифів із зазначенням дати вильоту пасажирів та дати оформлення квитка: FD23OCT20IEVNYC-RT/OS.T22APR20,

де 23OCT20 - дата вильоту пасажирів, T22APR20 - дата оформлення квитка, RT - round trip (OW - one way), OS - авіакомпанія.

Примітка: перевірити правила застосування можна в екрані тарифів або безпосередньо у бронюванні, використовуючи Fare Basis.

2. Визначити суму повернення та суму штрафу.

3. Для конвертації валют у системі можна використовувати формат:

FZSUSD100UAH - перевести 100 доларів у гривні за курсом на поточну дату,

FZSUSD100UAH.01JAN20 - перевести 100 доларів у гривні за курсом на 01JAN20.

Процедура повернення електронного квитка.

Для повернення електронного авіаквитка використовується наступний формат:

TRNE1259900642125/17JUN

Пояснення:

Код	Опис
TRNE	Код формату електронного квитка
1259900642125	Номер квитка
/17JUN	Роздільник та дата оформлення квитка

Відповідь системи: Екран повернення №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. ....
CREDIT AMT EX TAX PAID CREDIT AMT USED .....
TOTAL TAX AMOUNT PAID 2261 CANCELLATION CHARGE -0. ....
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N -Y
```

Увага: для заповнення маски використовується кнопка TAB, функція Insert має бути відключена.

Опис полів маски:

Назва	Опис
DATE OF REFUND	Дата виконання повернення квитка.
ORIGINAL COMM RATE	Розмір комісійної винагороди, якщо дані не внесені автоматично, слід заповнити вручну. У разі виконання повернення тільки такс за квитком тариф, який невортається, слід замінити значення в цій графі на крапки (тобто видалити його).
CURRENCY	Валюта, якщо дані не внесені автоматично, слід заповнити вручну.
ISSUE DATE OF REFUNDED DOC	Дата оформлення квитка, який повертається.
AIRLINE	Код авіакомпанії.
DOM/INT	Вид перевезення: domestic – D (всередині країни BSP ринку) або international – I (міжнародне).
PASSENGER NAME	Прізвище/Ім'я та титул пасажирів.
DOCUMENT NUMBER 1	Номер авіаквитка.
THRU DOC	Під час повернення conjunction квитків у поле THRU додається код X і в поле DOC - номер останнього conjunction квитка.
UNUSED COUPONS FOR DOC1	Номери невикористаних польотних купонів для повернення (у прикладі купони 1 і 2).

UNUSED COUPONS FOR DOC2, 3, 4, 5, 6	Номери невикористаних польотних купонів для повернення для conjunction квитків.
CASH AMT EX TAX PAID	Сплачений тариф (FARE), за винятком такс.
CASH AMT USED	Сума використаного тарифу: При повному поверненні тарифу слід зазначити 0 (цифра нуль). У разі повернення частково використаного або використаного квитка поле заповнюється тільки в тому випадку, якщо це передбачено правилами тарифу перевізника. Сума використаної частини тарифу розраховується відповідно до правил застосування тарифу та за технологією оформлення електронних квитків авіакомпанії.
CREDIT AMT EX TAX PAID	Сума тарифу (заповнюється автоматично), якщо оплата здійснювалася кредитною картою.
CREDIT AMT USED	Сума використаного тарифу. Заповнюється, якщо оплату здійснювали кредитною картою (у разі повного повернення введіть 0).
TOTAL TAX AMOUNT PAID	Сума всіх сплачених такс.
CANCELLATION CHARGE	Штраф або сума штрафів за повернення, якщо передбачено правилами застосування тарифів/тарифів: - сума штрафу та/або правило розрахунку штрафу прописані в правилах застосування тарифу; - у разі повернення квитка з невозвратним тарифом у полі слід зазначити повну суму тарифу без такс у валюті оформлення квитка; - у разі повернення частково використаного квитка зі штрафом у полі можна вказувати загальну суму штрафу за повернення та суму використаного тарифу; - повернення такс та/або зборів проводиться згідно з технологією оформлення електронних квитків авіакомпанії та відповідно до правил застосування тарифів.
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N	Виклик екрана повернення такс і зборів: - введіть Y для переходу в екран повернення такс для зазначення такс (зборів), що повертаються пасажирові (*TRNTAX); - введіть N, якщо жодна такса не підлягає поверненню, далі на моніторі з'явиться Екран повернення №2 (*TRN2).

Після заповнення необхідних полів потрібно встановити курсор біля поля UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N, вказати відповідний індикатор (Y або N) і натиснути клавішу ENTER.

Якщо підтвердити - індикатор Y (YES) повернення такс і зборів, на моніторі з'явиться екран повернення 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 .....
```

Після перевірки, додавання або зміни такс курсор потрібно залишити після останньої такси, далі натиснути клавішу ENTER.

Примітка:

- для повернення такси ZP (Breakdown tax ZP) необхідно вказати в полі BT 3-х літерний код аеропорту (у прикладі ORD) і суми збору в доларах (у прикладі 4.00).

- змінити суму такси можна, вказавши нову суму замість запропонованої, зайві цифри слід замінити на крапки.
- у разі автоматичного підсумовування такс і позначення їх кодом ХТ необхідно окремо вказати розмір і назву кожної такси, які складають суму ХТ.
- якщо такса не повинна бути повернута пасажиру - її потрібно видалити, тобто її значення і код слід замінити на крапки. Курсор при цьому має бути розміщений у місці, наступному після коду видаленої такси або останньої такси, далі натиснути клавішу ENTER.

Екран повернення №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 ..

```

Увага! У даному вікні *TRN2 необхідно звернути увагу на загальну суму до повернення **TOTAL CASH REFUND DUE**: якщо суму вказано неправильно, її можна змінити тільки в першому екрані маски.

Примітка:

- якщо здійснюється повернення американських аеропортових зборів (Passenger Facility Charge), введіть 3-х літерний код аеропорту (у прикладі EWR), а потім за допомогою клавіші Tab перейдіть у поле введення суми збору в доларах (у прикладі 4.50):

```

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

```

- у разі стандартного вимушеного повернення (INVOL REFUND) у поле A/L AUTHORITY слід внести **waiver code** або текст, наприклад, INVOLREFUND. Поле дає змогу внести до 14 символів.

Для повторного переходу в перший екран маски повернення використовується формат:

***TRN1**

Пояснення: відкривається на зміну перша маска повернення, після заповнення якої, обов'язково повторно заповнюється екран такс.

Після заповнення екрана повернення №2 перейдіть клавішею Tab у поле «THIRD SCREEN Y/N» , введіть N і натисніть ENTER.

Відповідь системи (також має сформуватися REFUND NOTICE):

```

AUTOMATED REFUND NOTICE ISSUED
CASH REFUND AMOUNT 33158

```

За необхідності внесення ремарки в повідомлення REFUND NOTICE, після заповнення екрана повернення №2 перейдіть клавішею Tab у поле «THIRD SCREEN Y/N» і введіть Y. Потім у графі REMARKS вкажіть необхідні дані.

```

>*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.....

```

Увага:

- Дані, які внесені в екрані REMARKS, відображаються REFUND NOTICE.

- У поле REMARKS можна внести ENDORSEMENTS, прописавши текст передавального напису з причиною повернення, або інше повідомлення, за умови наявності відповідних системних налаштувань з боку перевізника.

Після заповнення екрану повернення №3 перейдіть клавішею Tab, у полі «FOURTH MIR FREETEXT SCREEN Y/N» введіть N.

В електронному образі квитка *HTE буде відображено 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

```

Повернення в щоденному звіті (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-

```

Одночасно в папці «Маршрут» створюється повідомлення про повернення - REFUND NOTICE, яке в Україні може слугувати для пасажирів документом, що підтверджує повернення грошових коштів за наявності підпису уповноваженої особи та печатки агентства.

```

REFUND NOTICE      BRITISH AIRWAYS
DATE OF ISSUE      GALILEO EE
PASSENGER NAME      23MAY15      AGENT ID  N34034
IVANOV/FEDIRMR      UA
INTERNATIONAL      TOUR CODE      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

```

Повторне створення повідомлення REFUND NOTICE

Повторно створити повідомлення REFUND NOTICE для квитка, за яким було проведено повернення, можна не пізніше, ніж через 7 днів від дати повернення за допомогою формату:

TSDR1259900642125/20MAR

Пояснення: створити повторно повідомлення про повернення, яке було виконано 20 березня по квитку під номером 1259900642125.

Відповідь системи:

```
>REFUND NOTICE REPRINTED
```

Скасування повернення електронного авіаквитка

Деякі авіакомпанії підтримують можливість скасування повернення електронних квитків (refund cancellation). Скасування повернення агентом можливе **тільки в день проведення повернення авіаквитка**.

TRNC0579902337429

Пояснення:

Код	Описание
TRNC	Код скасування повернення
0579902337429	Номер квитка

Відповідь системи:

REFUND CANCELLED

Приклад екрана зі звітом HMPR після скасування повернень:

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

Особливості при скасуванні повернення:

1. Дозволено тільки в день повернення квитка.
2. **Відмінити скасування повернення не можна.**
3. Авіакомпанія повинна підтримувати цей тип транзакції.
4. Повернення можна скасувати тільки в РСС, де було оформлено квиток, або в авторизованій філії агентства.
5. В електронному образі електронного квитка після перевірки статусу квитка знову відобразатимуться статуси польотних купонів, які були присутні в *НТЕ до моменту виконання повернення.
6. Принаймні один зі статусів купонів повинен мати статус RFND.
7. Для квитків conjunction у формат TRNC слід внести тільки номер першого квитка.

При виконанні цих дій в авторизованій філії у форматі TRNC необхідно внести номер пульта виписки (PCC):

TRNC0579902337429/7J8J

Пояснення: Формат скасування повернення квитка із зазначенням номера пульта виписки - PCC

Код	Опис
TRNC	Код скасування повернення квитка
0579902337429	Номер квитка
/7J8J	Роздільник та номер пульта виписки (PCC)