

Возврат при комбинированной оплате

ОБЗОР

Данный справочник адресован только сотрудникам агентств, подотчетных BSP (кроме Канады и Бермудских о-вов)

Оформить возврат билета с комбинированной формой оплаты можно; при этом максимально допустимое число банковских карт, на которые могут быть перечислены части сумм к возврату, ограничено двумя. Для оформления возврата с комбинированной формой оплаты **обязательно** используется маска *Refunds and Exchanges*. Возврат при комбинированной форме оплаты по быстрому запросу из командной строки невозможен, поскольку соответствующему формату не сопоставлены дополнительные ключи, которые позволяли бы отдельно провести частичный возврат наличными и частичный возврат посредством безналичного расчета.

ЭТАП ВОЗВРАТА

1. Запросите вывод PNR на экран.

В примере пассажир Хэмптон отменил маршрут. За сданный билет он при покупке расплатился частично кредитной картой, частично чеком. Ваша задача – провести возврат.

```
*A«
1.1HAMPTON/DAVID
NO ITIN
TKT/TIME LIMIT
1.T-15SEP-6ZD39AKP
PHONES
1.LON682-605-1108-A
INVOICED
REMARKS
1.XXAUTH/AB1234 *Z
2.XXTAW/
ACCOUNTING DATA
1.LH#5428094750/ .00/ 245.00/ 145.45/ONE/CCVIXXXXXXX
XXXXX1111 1.1HAMILTON DAVID/1/F/E-
LH#5428094750/ 0.00/ 300.00/ 0.00/ONE/CA 1.1HAMIL
TON DAVID/1/F/E-
RECEIVED FROM - P
6ZD3.6ZD3*AKP 1203/01OCT14 HXONQU H
```

ПРИМЕР ЭКРАНА

2. Иницируйте оформление возврата:

• **WFR2205428094750**

– Система автоматически запросит из билетной базы данных информацию об исходном билете, включая базовый тариф и налоги/сборы.

- Введите **R** в поле **CODE**, чтобы указать, что запрашивается возврат.
- Выберите **NEXT** и нажмите **Enter** для продолжения.

```
WF WFR EXCH DATABASE TKT - ELECTRONIC SCREEN 10
N1.1 HAMPTON/DAVID TKT 2205428094750
ENTER A VALID TRANSACTION CODE X-EXCH/R-REFUND/F-FLOWN
FLT BK DATE BRDOFF FB/TKT DES STAT CODE
1 LH 921 Y 02NOV LHRFRA YFF536D0 OK <R>
2 O LH 910 Y 09NOV FRALHR YFF536D0 OK <R>
BASE GBP 545.00
TAXES 29.15 UB 13.00 GB 103.30 XT
TTL GBP 690.45 VALIDATING CXR LH
NEXT <X> MULTIDOCs < > QUIT < >
```

Появится экран 30 **COMPARISON SUMMARY** с суммами исходной калькуляции (в левом столбце) и калькуляции к возврату (в правом столбце).

3. Если предусмотрен сбор за возврат/обмен, введите его сумму в поле **CHG FEE AMOUNT**.

- Выберите **NEXT** и нажмите **Enter** для продолжения.

```
WF WFRR COMPARISON SUMMARY SCREEN 30
REISSUE PLACE LHR
EXCHANGE REISSUE
GBP CUR GBP
BASE 545.00 -545.00
TTL TAXES 139.95 -139.95
-----
TOTAL 684.95 -684.95
CHG FEE AMOUNT < >
-----
TOTAL -684.95
TAX COMPARISON < >
NEXT <X> QUIT < >
```

После экрана 30 появится экран 33 с указанием форм и сумм оплаты **FORMS OF PAYMENT**:

FORMS OF PAYMENT
TTL REFUND GBP 690.45

SCREEN 33

```

FOF 1 AMT <390.45 >
CASH CK CC X CC NBR VIXXXXXXXXXXXXX1111

FOF 2 AMT <300.00 >
CASH CK X CC CC NBR

NEXT < > QUIT < >

```

- Вам нужно оформить возврат средств, уплаченных при покупке за исходный билет.
 - Часть суммы (в верхней строке) была оплачена кредитной картой, часть суммы (в нижней строке) – чеком.
 - Подразумевается, что комбинированная оплата такого рода допустима.
4. Вы должны **вручную ввести** суммы к возврату по каждой форме оплаты и проконтролировать, чтобы **итог** совпадал к сумме, причитающейся к возврату.
- Следите за соответствием числа знаков после десятичной точки установленным требованиям для расчетной валюты.
 - В поля сумм допускается ввод только цифр и десятичной точки.
 - Номер кредитной карты маскируется системой в целях обеспечения информационной безопасности.

Дополнительная информация об экране FORMS OF PAYMENT:

- Если оформляется возврат **первоначально выпущенных билетов** с комбинированной формой оплаты:
 - система автоматически заполняет поля «форма оплаты» (CASH – наличные, CK – чек, CC – кредитная карта), и изменить их Вы **не можете**;
 - система включает в отчетные документы, оформляемые по результатам возврата, те же формы оплаты с указанием сумм.
- Если оформляется возврат **переоформленных в порядке обмена билетов** с комбинированной формой оплаты:
 - система автоматически заполняет поля «форма оплаты» (CASH – наличные, CK – чек, CC – кредитная карта), однако в этом случае Вы **можете изменять** формы оплаты.
 - Если первоначальный билет и билет, выпущенный в порядке обмена, оплачивались с использованием единственной и одной и той же формы оплаты, система автоматически укажет лишь эту форму оплаты, но при возврате Вы **можете её изменить**.
 - Если Вы дважды (и более) введёте одну и ту же форму оплаты (в случае кредитной карты – один и тот же код платежной системы и номер карты), система объединит эти суммы в одну при проводке возврата.
 - Система включает в отчетность только те формы оплаты возврата, которым сопоставлены ненулевые суммы.

Экран 32 с информацией о возврате (**REFUND INFORMATION**) отображается с автоматически заполненным полем «тип возврата» (D – внутреннее сообщение; I – международное; T - трансграничное). На этой стадии можно заполнить дополнительные поля данных.

REFUND INFORMATION
TKT 2205428094750
D-DOMESTIC REFUND/I-INTERNATIONAL/T-TRANSBORDER REFUND I

SCREEN 32

```

COMMISSION ON REFUND AMT < > OR PCT < 0>

TOTAL REFUND DUE GBP -690.45 WAIVER < >
CASH CK X CC X CC NBR VIXXXXXXXXXXXXX1111

DK NBR < >

TOURCODE < >

REFUND <X> QUIT < >

```

- Поля с указанием «форм оплаты» в случае комбинированной оплаты редактированию не подлежат.
 - При оформлении возврата на две кредитные карты в поле номера карты **CC NBR** отображается слово **MULTIPLE**.
5. Заполните необходимые дополнительные поля:
- комиссионные за обмен (сумма или процент);
 - код отказа;
 - номер DK;
 - код тура;
 - Введите **X** в поле **REFUND** для завершения операции.

При возврате/обмене с комбинированной оплатой система **не может** автоматически добавить в PNR учетную строку (о чем и уведомляет).

- 6. Для добавления учетной строки по операции возврата введите запрос в формате **ACR**/[полные данные о воздушном сегменте] (см. пример справа).
- Type **P0** or **0.00** for the second commission if you typed the total commission as the first commission.

MASK PROCESSING COMPLETE - MASK TERMINATED
UNABLE TO CREATE REFUND ACCOUNTING LINE DATA
 REFUND TRANSACTION PROCESSED
 FOR TWO FORMS OF PAYMENT
 ETR REFUND TRANSACTION PROCESSED

ACR/(код авиакомпании)/(№ билета с контрольной цифрой)/(сумма комиссии за возврат)/(сумма базового тарифа)/(сбор за возврат)/ONE/(форма оплаты возврата) (№ имени пассажира в PNR и фамилия пассажира)/(число документов)/(возвратные купоны)/(индикатор возврата)(номер счета)/(индикатор тарифа)–(дополнительная информация)§(конец элемента)/(сумма комиссии за возврат по второй форме оплаты)/(к возврату по базовому тарифу по второй форме оплаты)/(сбор за возврат по второй форме оплаты)/(итого к возврату по второй форме оплаты)

ACR/LH/5428094750/4.00/295.00/53.28/ONE/CC
VI4444333322221111 1.1HOFFMAN C/1/A/F1234567/D-NOTE
NOTES/P0/100.00/0.00/CA

В подтверждение оформления возврата система добавит в поле *T элемент TR.

*T«
 TKT/TIME LIMIT
 1. T-01OCT-6ZD39KAP
 2. TE 2205428094750-UK HAMIL/D 6ZD39AKP 1205/15SEP I
3. TR 2205428094750-UK HAMIL/D 6ZD39AKP 1953/01OCT*I

Запись калькуляцией переоформления (PQR) будет добавлена в PNR.

- В PQR формы оплаты и разбивка сумм возврата по ним **не отображаются**.

*PQR«
 PQR - REISSUE DETAILS
 PQR 1 WFR2205428094750
 HAMILTON/DAVID EXCH TKT 2205428094750 BASE GBP 545.00
 REFUND TTL GBP -690.45
 BASE FARE TAXES/FEES/CHARGES TOTAL
 GBP545.00 145.45XT GBP690.45
 XT 29.15UB 13.00GB 71.00YQ 5.50DE
 20.60RA 6.20OY
 LON LH FRA441.92LH LON441.92NUC883.84END ROE0.616616
 COMM TO REFUND 0.00 PCT
 VALIDATING CARRIER-
 6ZD3 6ZD3 *AKP 1953/01OCT14 PRICE-SYS

В контрольном журнале операций возврата (Refund Audit Trail), однако, будут отражены обе формы оплаты и суммы возврата по каждой из них, а также итоговая сумма к возврату.

DQB*RF«
 REFUND AUDIT REPORT OCT14 6ZD3 ANY TRAVEL
 AIRLINE DOCUMENT AGENT DATE OF FORM OF REFUND
 CODE NUMBER SINE/TIME REFUND PAYMENT AMOUNT
 PNR-TBOAFI HAMILTON/DAVID
 220 5428094750 AKP/1953 01OCT14 **CCVI GBP 390.45**
CA GBP 300.00
TOTAL MP ER GBP 690.45
 TOTAL REFUNDS - 1 CASH/CHECK CREDIT
 1-GBP 690.45 300.00 390.45

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Дополнительную справочную информацию и доступ к интерактивным учебникам можно получить по адресу <http://agencyeservices.sabre.com/> через меню **Training**. Полезные дополнительные сведения могут быть найдены также через поисковую справочную систему *Format Finder*SM. В запросе на поиск используйте следующие ключевые слова или словосочетания:
- Refund Multiple FOP
- Multiple FOP