

Issuing Electronic Tickets

Training Module

2006 - 2009
EKATERINBURG



Версия 2.0.6

Составитель

Андрей Брагин

Редактор

Николай Раздьяконов

Что нового в этой версии?

- § исправлены ссылки на стр. 96
- § добавлен раздел «Быстрый старт»
- § существенно расширен раздел «Основные условия электронного тикетинга»
- § добавлен подраздел «Маска TST»
- § добавлен раздел «Отчет о продажах (TJQ)»
- § расширен раздел «Аннуляция электронного билета (void/cancel)»
- § полностью переработан раздел «Обмен электронного билета (Reissue/Exchange)»
- § расширен раздел «Возврат электронного билета (Refund)»
- § существенно расширен раздел «Маршрут-квитанция (ITR)»
- § добавлен подраздел «Маршрут-квитанция на русском языке»
- § добавлен раздел «Ссылки на другие учебники»
- § добавлен раздел «Сообщения об ошибках»
- § переработан раздел «Краткий перечень действий при работе с ЕТКТ»
- § другие исправления

Данные материалы не могут быть использованы в коммерческих целях. При возникновении споров и предъявлении претензий данные материалы не могут быть использованы как юридический документ. Актуальность информации соответствует только указанному периоду. В связи с развитием системы AMADEUS возможны изменения форматов.

© AMADEUS RUSSIA HELP DESK & TRAINING DEPARTMENT. Все права защищены.

Содержание настоящего Пособия, полностью или частично, не может быть воспроизведено или передано в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, будь то электронные или механические, включая фотокопирование и запись на магнитный носитель, если на то нет письменного разрешения Amadeus Russia.

Мы будем благодарны, если Вы сообщите свои предложения по усовершенствованию данных материалов в отдел Helpdesk&Training AMADEUS Russia. При возникновении каких-либо вопросов, связанных с использованием системы AMADEUS, просьба обращаться в AMADEUS Russia.

Наш адрес: 107045, Москва, Малый Головин переулок, 5, Бизнес-центр, 2 этаж.

Бесплатная телефонная линия (для звонков из России): 8 800 700 90 97

Телефон: +7 (495) 797 90 97/99

Факс: +7 (495) 797 90 98

1A Queue: MOW1A0980, SITA: MOWTO1A

E-mail: helpdesk@ru.amadeus.com

Web-sites: WWW.AMADEUS.RU
WWW.HELPDESK.AMADEUS.RU

ВВЕДЕНИЕ	8
ПЕРЕД НАЧАЛОМ РАБОТЫ	9
БЫСТРЫЙ СТАРТ	13
ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ТИКЕТИНГА	14
E-ticketing индикатор на экране наличия мест	15
E-ticketing индикатор в PNR	15
Элементы тарифа	16
1. Индикаторы PAX и INF	17
2. Отображение элементов тарифа в бронировании	18
3. Форма оплаты (FP).....	20
1) <i>Оплата наличными</i>	20
2) <i>Безналичная оплата</i>	20
3) <i>Оплата кредитной картой</i>	21
4) <i>Комбинация форм оплаты</i>	22
5) <i>Форма оплаты при обмене</i>	22
4. Комиссия (FM).....	23
5. Валидирующий перевозчик (FV)	24
6. Код тура (FT).....	25
7. Ограничения и передаточная надпись (FE)	26
8. Информация о документе, принимаемом на обмен (FO).....	27
9. Информация о ранее оформленном ЕТКТ (FHE).....	28
10. Номер оформленного ЕТКТ (FA)	29
11. Номер A.I.R файла (FB)	30
Интерлайн-соглашения	31
Маска TST	34
1. Описание полей.....	35
2. Несколько масок TST	40
3. Использование интерлайна.....	41
4. Тип используемого бланка.....	43
Авиакомпании, использующие ET на рынке BSP	45
Авторизация агентства	46
ПРАВИЛА АВИАКОМПАНИИ	47
ОФОРМЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ	50
Оформление электронного билета по умолчанию.....	54
Оформление CСCF	55
Элемент FOID	56
Модификация PNR после оформления ЕТКТ	58
ПРОСМОТР ЗАПИСИ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА	59
Опции TWD	59
Вид записи электронного билета.....	61
Список записей электронных билетов	65
Список такс в записи электронного билета	66
Повторный вызов записи.....	68
Вызов PNR	68
ОТЧЕТ О ПРОДАЖАХ (TJQ)	69

ИСТОРИЯ ЗАПИСИ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА.....	73
1. Пример истории записи ETKT British Airways (BA).....	74
2. Пример истории записи ETKT United Airlines (UA).....	75
3. Пример истории записи ETKT Lufthansa (LH).....	76
АННУЛЯЦИЯ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА (VOID/CANCEL).....	77
Аннуляция продажи командой TRDC	78
Аннуляция продажи командой TWX	80
Примеры аннуляции.....	81
1. Пример использования команды TRDC.....	81
2. Пример использования команды TWX.....	82
Особые случаи аннуляции.....	83
1. Запись в отчете TJQ – не аннулирована	83
2. Аннуляция после разделения PNR (manual split).....	84
Случаи невозможности аннуляции ETKT	86
1. Аннуляция не в день оформления/возврата электронного билета	86
2. Аннуляция электронного билета, оформленного в обмен	86
3. Аннуляция возврата электронного билета	87
4. Аннуляция обмена и возврата в рамках ET-direct	87
РЕВАЛИДАЦИЯ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА (REVALIDATION).....	88
Причины для ревалидации	89
Команда ревалидации.....	90
Пример ревалидации	91
Общие правила ревалидации	93
ОБМЕН ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА (REISSUE / EXCHANGE)	94
Последовательность действий при обмене	95
Схема проведения обмена	96
Общие правила обмена	97
Подготовка к обмену	98
1. Правила тарифа в принимаемом на обмен билете	98
2. Правила нового тарифа	99
3. Перебронирование.....	100
Создание маски TST	101
1. Добровольный обмен (VOLUNTARY) полностью неиспользованного билета (BEFORE DEPARTURE)	101
2. Добровольный обмен (VOLUNTARY) частично использованного билета (AFTER DEPARTURE) и обмен с изменением маршрута (REROUTING).....	102
1) <i>Добавление новых сегментов в маску TST</i>	103
2) <i>Индикатор PNR changed (PC)</i>	104
3. Вынужденный обмен (INVOLUNTARY)	105
4. Создание маски TST вручную	106
Расчет стоимости нового билета	107
1. Добровольный обмен (VOLUNTARY) полностью неиспользованного билета (BEFORE DEPARTURE)	107
2. Добровольный обмен (VOLUNTARY) частично использованного билета (AFTER DEPARTURE)	108
3. Вынужденный обмен (INVOLUNTARY)	110
Расчет сумм доплаты.....	111

Подготовка маски TST	113
1. Перевод маски TST в состояние EXCHANGE	113
2. Данные о полетах.....	115
3. Финансовые данные.....	117
4. Строка расчета тарифа (Fare Calculation)	121
1) Добровольный обмен (VOLUNTARY) полностью неиспользованного билета (BEFORE DEPARTURE) без изменения маршрута	122
2) Добровольный обмен (VOLUNTARY) полностью неиспользованного билета (BEFORE DEPARTURE) с повышением уровня тарифа (UPGRADE) без изменения маршрута	122
3) Добровольный обмен (VOLUNTARY) полностью неиспользованного билета (BEFORE DEPARTURE) с изменением маршрута (REROUTING).....	123
4) Добровольный обмен (VOLUNTARY) частично использованного билета (AFTER DEPARTURE).....	124
5) Вынужденный обмен (INVOLUNTARY)	125
6) INVALID FARE CALCULATION.....	126
7) Добавление такс XF/ZP и свободного текста	127
Комиссия FM	129
Создание элемента FO	130
1. Автоматическое создание команды FO	130
2. Пример создания элемента FO	132
3. Создание элемента FO вручную	133
1) Первый обмен бумажного билета.....	133
2) Первый обмен бумажных билетов conjunct tickets.....	133
3) Повторный обмен бумажного билета.....	133
Форма оплаты FP	134
Оформление нового билета	135
Проверка	136
Вызов записи предыдущего электронного билета	137
Отмена (аннуляция) обмена	138
Примеры обменов	142
1. Добровольный обмен полностью неиспользованного билета (BEFORE DEPARTURE) без изменения маршрута.....	142
2. Добровольный обмен полностью неиспользованного билета (BEFORE DEPARTURE) с повышением уровня тарифа (UPGRADE) без изменения маршрута	157
3. Добровольный обмен частично использованного билета (AFTER DEPARTURE) без изменения маршрута.....	171
4. Добровольный обмен частично использованного билета (AFTER DEPARTURE) с изменением маршрута (REROUTING)	185
5. Вынужденный обмен (INVOLUNTARY)	198
ВОЗВРАТ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА (REFUND)	210
Невозможность возврата	211
Подготовка к возврату	212
Вызов маски возврата	213
Срок давности для возврата	215
Модификация маски возврата	216
1. Просмотр маски возврата	216
2. Команда TRFU	216
3. Просмотр списка такс.....	218
Прерывание возврата	218
Завершение возврата	219

Ускоренный возврат билета	220
1. Возврат без удержаний.....	220
2. Полный возврат со штрафом	221
3. Возврат только такс.....	222
Примеры возвратов	223
1. Возврат полностью неиспользованного оригинального билета	223
2. Возврат билета, оформленного в обмен.....	227
3. Возврат частично использованного билета	233
Отмена (аннуляция) возврата.....	240
Последовательность действий при возврате электронного билета	243
МАРШРУТ-КВИТАНЦИЯ (ITR).....	244
Условия для оформления ITR	245
Печать ITR	246
Пример ITR	247
Ремарки (RIZ)	249
Вывод ITR на экран.....	249
Отправка ITR на E-mail	250
1. Авторизация.....	250
2. Ввод e-mail адреса	250
3. Использование элемента APE в ITR.....	252
4. Использование nickname в ITR.....	253
1) <i>Просмотр</i>	253
2) <i>Создание</i>	254
3) <i>Удаление</i>	254
4) <i>Использование</i>	255
5. Использование заголовков в ITR	256
1) <i>Просмотр</i>	256
2) <i>Создание</i>	257
3) <i>Удаление</i>	257
4) <i>Выбор</i>	258
5) <i>Использование</i>	259
6. Ввод e-mail адреса для ответа	260
1) <i>Просмотр</i>	260
2) <i>Ввод</i>	260
3) <i>Удаление</i>	261
4) <i>Использование</i>	261
История PNR для ITR E-Mail	263
Дубликат ITR	263
Маршрут-квитанция на русском языке	264
УПРАВЛЕНИЕ ПЕЧАТЬЮ.....	267
ПОВТОРНАЯ ПЕЧАТЬ ДОКУМЕНТОВ	269
Повторная печать купонов/СССФ.....	269
Повторная печать документа о возврате денежных средств.....	270
1. Поиск возврата по номеру билета	270
2. Поиск возврата в отчете TJQ.....	271
3. Печать документа.....	272
Повторная печать документа об обмене билета.....	273
Повторная печать документа о возврате билета.....	274

ОФОРМЛЕНИЕ ЕТКТ В УДАЛЕННОМ ОФИСЕ	275
Настройка Remote Ticketing	276
Вход и выход из удаленного офиса.....	277
Оформление/обмен ЕТКТ в удаленном офисе.....	278
Аннуляция ЕТКТ в удаленном офисе	278
Ревалидация ЕТКТ в удаленном офисе	278
Возврат ЕТКТ в удаленном офисе.....	279
Выпуск маршрут-квитанции (ITR) в удаленном офисе	279
Повторная печать купонов/СССФ в удаленном офисе.....	280
Повторная печать документов об обмене и возврате билета.....	280
Порядок работы через удаленный офис.....	280
ELECTRONIC TICKETING DIRECT	281
ПРОВЕРКА СТОКА.....	283
Сток номеров электронных билетов BSP	283
Сток номеров собственных электронных билетов авиакомпании	284
ПРИМЕРЫ РАСПЕЧАТАННЫХ ДОКУМЕНТОВ.....	285
Агентский купон	285
Контрольный купон (не обязателен)	285
Документ Credit Card Charge Form (СССФ).....	286
Документ об обмене электронного билета.....	286
Документ о возврате электронного билета.....	287
Документ о возврате денежных средств.....	287
ВЗАИМОСВЯЗЬ БРОНИРОВАНИЯ, ОТЧЕТА И БИЛЕТА.....	288
ССЫЛКИ НА ДРУГИЕ УЧЕБНИКИ	290
СООБЩЕНИЯ ОБ ОШИБКАХ.....	291
КРАТКИЙ ПЕРЕЧЕНЬ ДЕЙСТВИЙ ПРИ РАБОТЕ С ЕТКТ	293

Введение

НЕ ЕТТ

С помощью **электронного тикетинга** (*e-ticketing* или **ЕТ**) осуществляется продажа авиаперевозок без печати билета. Это позволяет пассажиру проходить регистрацию и посадку на рейс без наличия **бумажного билета**.

Понятие «**Электронный билет**» (*e-ticket* или **ЕТКТ**) означает, что бумажные купоны заменены **записью электронного билета**, которая хранится на E-ticket сервере (ETS) Amadeus или на собственном E-ticket сервере авиакомпании. В электронном виде хранятся только полетные купоны; все остальные документы для расчетов и юридических целей, связанные с оформлением электронных билетов, можно распечатать на бумаге.

Примечание: типичной **ошибкой** является утверждение, что работа с электронными билетами подразумевает, что **билета – нет**. На самом деле билет, конечно, **существует**, но не в бумажной, а в электронной форме – **в виде записи** на ETS сервере авиакомпании. Некоторые авиакомпании (в основном, бюджетные – *low-cost carriers*), действительно, не используют ни бумажные, ни электронные билеты, но такой «безбилетный» (**TICKETLESS**) принцип работы ничего общего с электронными билетами не имеет.

В системе Amadeus Вы можете вызвать ранее созданную запись электронного билета для внесения любых изменений или аннулирования, даже если эта запись хранится не на Amadeus ETS сервере.

Работая как с бумажными, так и с электронными билетами необходимо всегда помнить о трех составляющих любого процесса:

- § PNR,
- § отчет (TJQ),
- § билет (бумажный или электронный).

Задача агента всегда держать эти три элемента в соответствии между собой (см. стр. 288).

Все операции с бумажным билетом агент выполняет – механически: с помощью принтера (печать билета) или ручки (аннуляция, обмен, возврат). Для работы с электронным билетом – необходимо пользоваться специальными командами. Фактически, это единственная существенная разница в технологиях работы между бумажными и электронными билетами.

В этом пособии рассматриваются все вопросы по работе с электронными билетами BSP (нейтральными электронными билетами) в системе Amadeus.

Особенности работы с электронными билетами **на собственном стоке авиакомпаний в рамках продукта ET-direct** рассматривается в отдельной главе (см. стр. 281).

Для вашего удобства в конце пособия собраны наиболее распространенные **сообщения об ошибках**, и указаны **номера страниц**, где описывается причина их появления (см. стр. 291). Тем самым вы сможете быстрее определить источник возникшей проблемы в процессе работы.

Важно!!! Обратите внимание: **пробелы**, указанные в форматах команд в пособии, поставлены только для удобства чтения, вводить их в систему – **не нужно**.

Перед началом работы

Перед началом работы с электронными билетами необходимо выполнить следующие действия (для офиса и терминалов агентства):

1. Отправить в Helpdesk Amadeus заявку через сайт MyAmadeus или по электронной почте на адрес: helpdesk@ru.amadeus.com. В заявке необходимо указать:
 - 1) IATA-номер агентства – может использоваться только в одном филиале агентства (т.е. только по одному адресу – как правило, в одном office ID)
 - 2) Валидатор агентства по стандарту IATA

Например:

ABC TRAVEL
92222222
MOSCOW
RUSSIA

***Примечание:** для организации работы с электронными билетами на стоке самой авиакомпании (без участия в BSP) с помощью механизма ET-direct (см. стр. 281) в первую очередь необходимо обратиться в саму авиакомпанию.*

2. Настроить DGEN (системный) принтер для печати купонов и других документов. Чаще всего, для этой цели используется обычный лазерный принтер в офисе.

Для настройки необходимо:

- 1) Определить мнемоник (mнем) принтера типа DGEN, к которому есть доступ с нужного терминала. Сделать это можно с помощью команды:

TTQLIST 5807A733

где 5807A733 – номер терминала, с которого будет происходить работа с электронными билетами (необязательно, если вводится с этого терминала).

Пример ответа системы:

```
*****
CRT : 5807A733 IS LINKED TO SET MNEMONIC : R24052
*****
  ATID      MNEM      TYPE/DOCUMENT
  ----      -
5807CE35   RB1988   DTA1/TICKET
5807CE36   RB1989 DGEN/GENERAL
5807CE37   RB1990   DAIR/GENERAL

*****
OFFICE : SVX1A0980 IS LINKED TO SECURITY SET MNEMONIC : R20775
*****
  ATID      MNEM      TYPE/DOCUMENT   ADDRESS
  ----      -
5807CE37   RB1990   DAIR/GENERAL
5807CE36   RB1989 DGEN/GENERAL
5807CE35   RB1988   DTA1/TICKET     TTQ0003
5807D202   RB2470   DAIR/GENERAL
5807D201   RB2469 DGEN/GENERAL
>
```

§ в **верхней** части таблицы указан список принтеров, доступных для печати с **указанного терминала** (нас интересуют только принтеры типа DGEN),

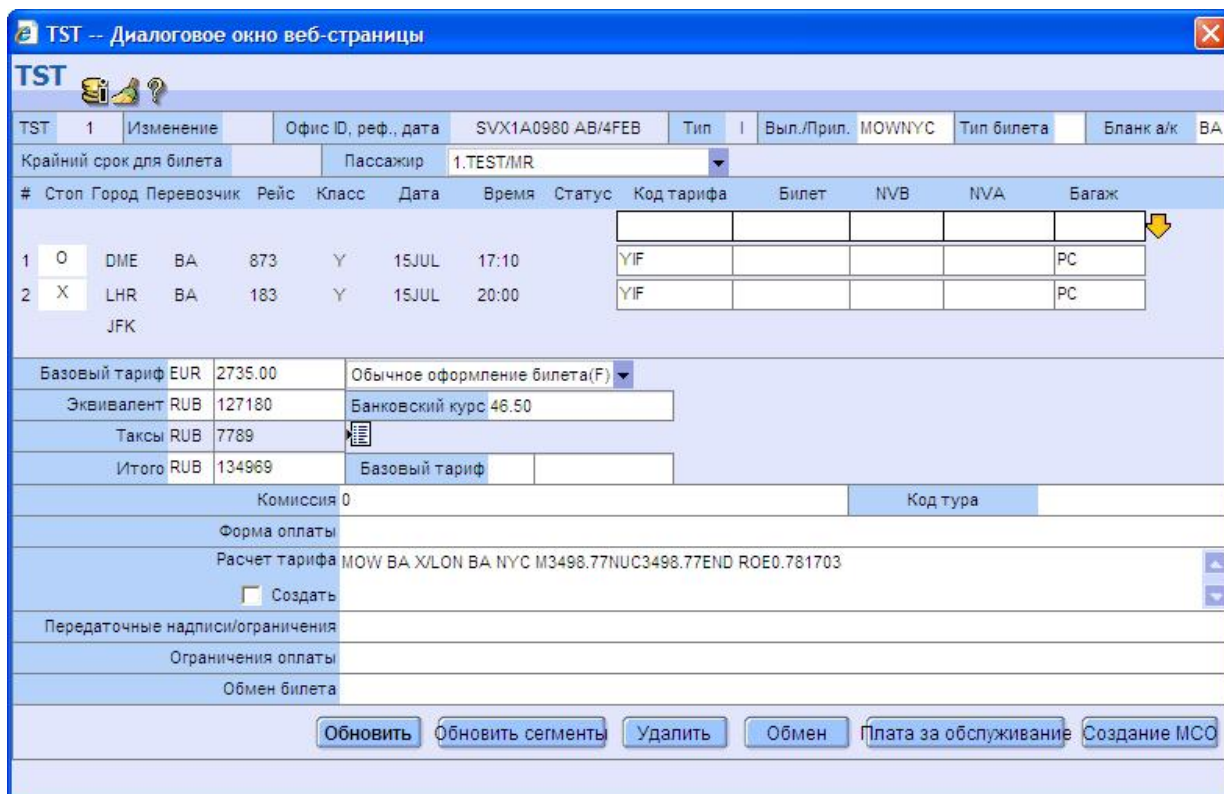
§ в **нижней** части таблицы указан список всех принтеров, существующих в **этом офисе** (office ID).

Возможные действия:

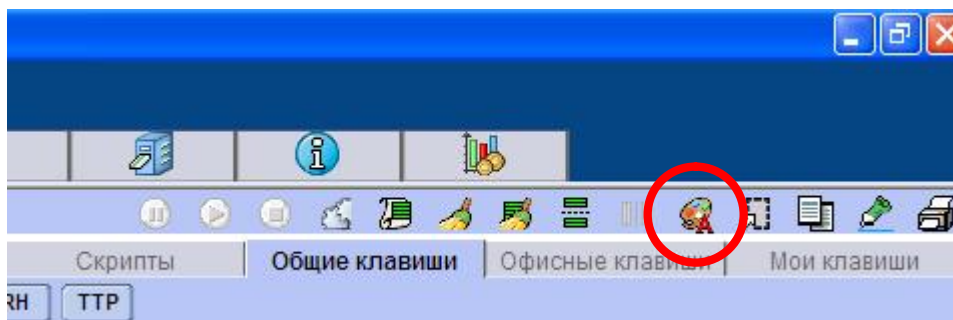
- § **в верхней части таблицы есть принтер типа DGEN:** вы можете использовать этот принтер для работы – запомните номер принтера (ATID) и его **мнемоник (MNEM)**;
 - § **в верхней части таблицы нет принтера типа DGEN, но принтер такого типа есть в нижней части таблицы:** если другие сотрудники вашего офиса не используют этот принтер - вы так же можете его использовать, предварительно запросив Технический отдел Amadeus Россия (tsupport@ru.amadeus.com или через сайт MyAmadeus) **открыть доступ** к этому принтеру с вашего терминала;
 - § если нужного типа принтера **нет** ни в верхней, ни в нижней части экрана, или все существующие принтеры уже используются, и нужен еще один такой принтер: следует отправить «Нестандартную заявку» на его создание через сайт MyAmadeus.
- 2) Используя номер принтера (столбец ATID) определить его CID (12-ти значный номер) на сайте MyAmadeus (<http://my.amadeus.ru>). Там же, при необходимости, можно обновить этот CID (например, при переустановке принтера на другой компьютер)
 - 3) Используя полученный CID, установить сертификат принтера на компьютер, к которому непосредственно подключен принтер, и настроить программу Amadeus Pro Printer (см. «**Помощник**» на сайте Amadeus Россия: <http://techsupport.amadeus.ru>)

- Если вы работаете в командном режиме - рекомендуется не использовать вид маски TST, записи электронного билета и маски возврата в графическом виде.

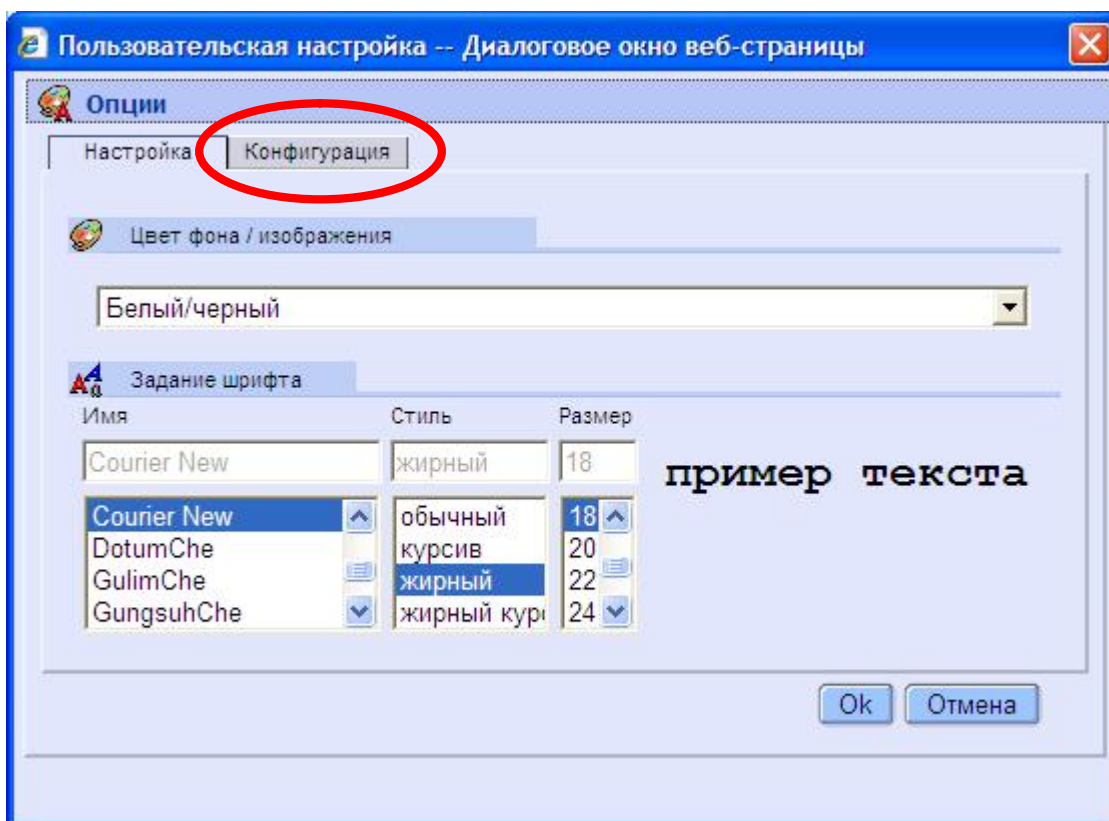
Пример маски TST в графическом виде:



Для отключения графического режима необходимо в правом верхнем углу окна (терминала Amadeus Selling Platform) выбрать значок палитры с красной буквой A (Настроить...):



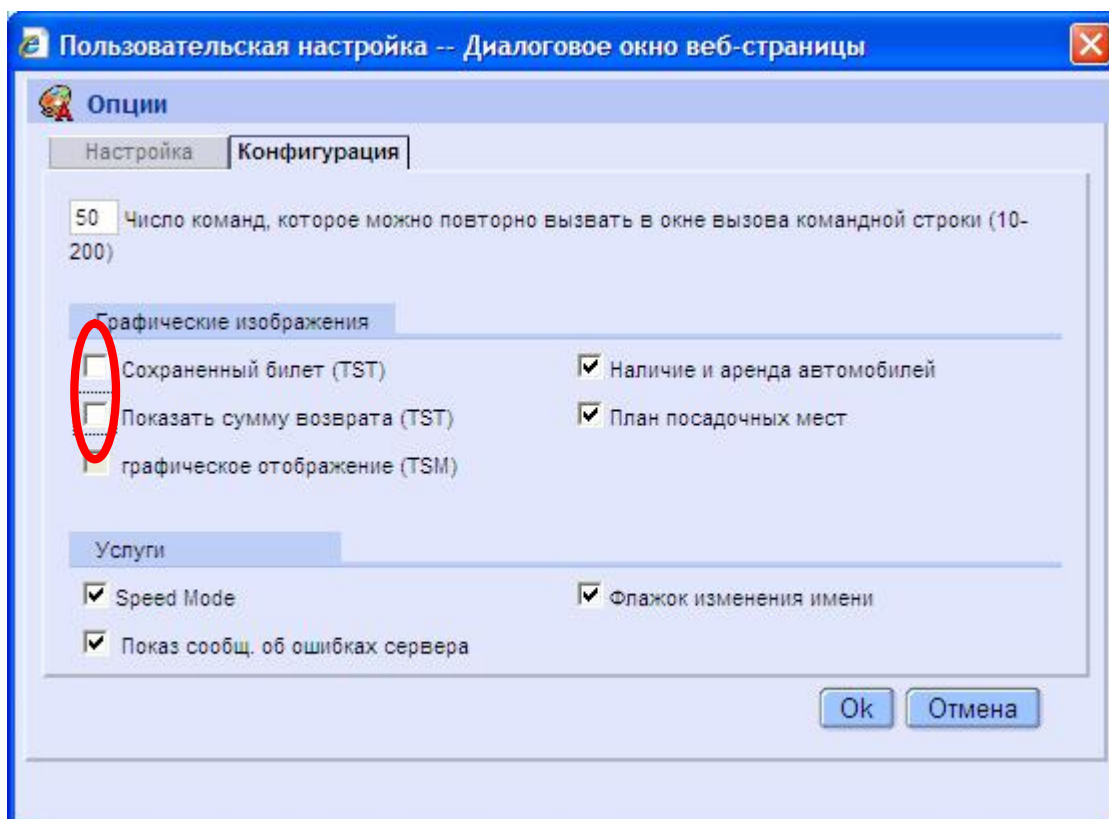
В открывшемся окне необходимо выбрать закладку «Конфигурация»:



На этой закладке рекомендуется **убрать** галочки с полей:

- § «Сохраненный билет» (маска TST)
- § «Показать сумму возврата» (маска TRF)

и нажмите кнопку «Ok»:



Быстрый старт

Откройте PNR или создайте новое:

```
RP/SVX1A0980/SVX1A0980 AB/SU 12AUG09/1713Z Y336VU
1.QUICK/START MR
2 BA 881 J 15DEC 2 DMELHR HK1 0535 0655 *1A/E*
3 BA 872 J 22DEC 2 LHRDME HK1 5 0840 1530 *1A/E*
4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
5 TK TL12AUG/SVX1A0980
>
```

Добавьте в бронирование:

§ От имени какой авиакомпании будет оформлен билет:

FV BA

§ Размер комиссии:

○ в процентах от тарифа

FM5

○ или в рублях

FM45A

§ Форму оплаты

○ наличные

FPCASH

○ безналично

FPINVOICE

Получим следующее бронирование:

```
RP/SVX1A0980/SVX1A0980 AB/SU 12AUG09/1717Z Y336VU
1.QUICK/START MR
2 BA 881 J 15DEC 2 DMELHR HK1 0535 0655 *1A/E*
3 BA 872 J 22DEC 2 LHRDME HK1 5 0840 1530 *1A/E*
4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
5 TK TL12AUG/SVX1A0980
6 FM *M*5
7 FP CASH
8 FV BA
>
```

Вводим команду оформления:

TTP/ET/ITR

Система проверит соблюдение всех необходимых условий и правил, создаст маску TST, если еще не была создана (при существовании нескольких вариантов расчета – система предложит их список, выбрать – командой **FXTxx/Pzz**), и оформит электронный билет:

```
OK ETICKET
>
```

Этот ответ означает, что электронный билет – оформлен. При этом в PNR будет добавлен его номер, элемент ТК поменяется на ТКOK с текущей датой, в отчете появится запись о продаже, а бронирование – закроется. На принтере будут распечатаны купоны и маршрут-квитанция (ITR).

Основные условия электронного тикетинга

Для оформления электронных билетов необходимо соблюдение следующих условий:

- § Офис должен быть **настроен** для работы с электронными билетами (см. стр. 9).
- § Должно быть создано или открыто ранее созданное **PNR**. Если PNR находится в процессе создания, то рекомендуется закрепить его (команда **ER**) перед оформлением электронного билета.
- § В PNR должны быть получены **номера бронирований** из компьютеров всех авиакомпаний, не являющихся системными пользователями Амадеус (*non-system users*). Проверяется командой **RL**.
- § Все сегменты, на которые планируется выписать электронный билет, должны иметь в PNR **индикатор Е**. Наличие индикатора **Е** является подтверждением того, что на этот сегмент может быть оформлен электронный билет. (см. стр. 15).
- § В бронировании должна существовать маска TST (иначе система попытается создать ее сама), созданная **в этот же день** (см. стр. 34), иначе при оформлении билета система вернет сообщение об ошибке:

```
TST EXPIRED - OVERRIDE OR DELETE AND REPRICE  
>
```

Примечание: если маска TST – не создана, то при вводе команды оформления (см. стр. 50) система автоматически попытается создать маску TST сама (введет команду FXP) – см. стр. 34

- § В поле «Тип бланка» (**T-**) маски TST должен стоять **пробел** или индикатор **Е** (см. стр. 43).
- § В PNR должны быть введены элементы **FP**, **FM** и **FV** (см. стр. 16), а в некоторых случаях и элемент **FOID** (см. стр. 56)
- § Авиакомпания, от имени которой оформляется электронный билет, должна **участвовать в BSP** на российском рынке (см. стр. 45) и авторизовать агентство на работу от своего имени (см. стр. 46)
- § Если среди оформляемых участков в PNR есть перелеты, выполняемые другими авиакомпаниями, необходимо убедиться в наличии **интерлайн-соглашения** между ними и авиакомпанией, от имени которой оформляется электронный билет (см. 31).
- § Вы не находитесь во временном режиме печати (TY)

E-ticketing индикатор на экране наличия мест

Для авиакомпаний, поддерживающих ET в Amadeus, на экране наличия мест (AN) те рейсы, на которых может быть оформлен электронный билет, будут отмечены индикатором **E** (буква **E** появляется перед количеством остановок).

Например:

```
AN31DECMOWFRA
** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** FRA FRANKFURT.DE          132 SU 31DEC 0000
 1  LH3189  C9 D9 Z9 I9 R9 Y9 B9 /SVO 2 FRA 1 0700      0825  E0/AB6          3:25
      M9 H9 X9 Q9 N9 V9 S0
 2  SU 105  J2 C0 D2 Z4 Y4 S4 B4  SVO 2 FRA 1 1055      1235  0/320            3:40
      M4 H0 K0 V0 T0 Q0 W0 L0 U0 G0 N0
>
```

E-ticketing индикатор в PNR

При бронировании рейса авиакомпании, на котором поддерживается ET, в забронированном сегменте тоже появится индикатор **E**:

```
RP/SVX1A0980/
 1.LOONES/LAETITIA MRS
 2  SU 274 Y 15SEP 2 NCESVO DK1 1340 1935 15SEP  E 0 321 L
      SEE RTSVC
>
```

В закрепленном PNR этот индикатор также всегда присутствует в тех сегментах, на которых возможно оформление электронных билетов:

```
--- RLR ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU  6JUL09/1451Z  4AGTUF
 1.LOONES/LAETITIA MRS
 2  SU 274 Y 15SEP 2 NCESVO HK1          2 1340 1935  *1A/E*
 3  AF2145 Y 20SEP 7 SVOC DG HK1 1200 2 1230 1435  *1A/E*
      OPERATED BY AEROFLOT
 4  AF7706 Y 20SEP 7 CDGNCE HK1 1515 2F 1545 1715  *1A/E*
 5 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
 6 TK TL06JUL/SVX1A0980
>
```

ИЛИ

```
--- RLR ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU  6JUL09/1451Z  4AGTUF
 1.LOONES/LAETITIA MRS
 2  SU 274 Y 15SEP 2 NCESVO HK1 1340 1935 15SEP  E  SU/JCD2R
 3  AF2145 Y 20SEP 7 SVOC DG HK1 1230 1435 20SEP  E  AF/4AGTUF
      OPERATED BY AEROFLOT
 4  AF7706 Y 20SEP 7 CDGNCE HK1 1545 1715 20SEP  E  AF/4AGTUF
 5 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
 6 TK TL06JUL/SVX1A0980
>
```

E-ticketing индикатор устанавливается в сегментах PNR на основании данных от самой авиакомпании или из экрана графика движения (SN). Во время оформления электронного билета система проверяет его наличие автоматически.

Для оформления ЕТКТ необходимо существование следующих элементов:

- § **FP** – форма оплаты за оформляемый билет (см. стр. 20);
- § **FM** – комиссия с суммы тарифа по оформляемому билету (см. стр. 23),
- § **FV** – от имени какой авиакомпании будет оформлен билет (валидирующий перевозчик) - см. стр. 24.

Кроме того, могут быть использованы следующие элементы:

- § **FT** – код тура (используется при оформлении Inclusive Tour) - см. стр. 25;
- § **FE** – ограничения и передаточные надписи (см. стр. 26);
- § **FO** – номер первоначально оформленного документа, место и дата оформления, а также номер документа, принимаемого на обмен (используется при обмене) - см. стр. 27;
- § **FHE** – номер электронного билета, добавленный вручную (см. стр. 28).

При оформлении электронного билета системой **автоматически** создаются элементы:

- § **FA** – содержит номер оформленного документа, статус в отчете, номер офиса, дату оформления и др. данные (см. стр. 29);
- § **FB** – содержит команду, с помощью которой оформлялся документ и ответ системы, а также номер A.I.R-файла (см. стр. 30).

Эти элементы могут относиться как **ко всем** пассажирам/сегментам, так и только для некоторых (не всех) – в последнем случае в конце вводится ссылка на номер элемента имени (**/P..**) или/и сегмент (**/S..**).

Примечание: помните о том, что для каждого пассажира на один и тот же сегмент может существовать **не более одного элемента каждого типа**. При попытке ввода второго элемента для того же пассажира на те же сегменты система будет отвечать:

```
FARE ELEMENT ALREADY EXISTS FOR PASSENGER/SEGMENT
>
```

Кроме того, если при попытке ввести элемент тарифа только для **некоторых сегментов** (не всех), система отвечает сообщением:

```
NEED TST FOR SPECIFIED SEGMENTS
>
```

- следует сначала создать маску TST **только** для этих сегментов, а затем повторить попытку.

Далее каждый из этих элементов будет рассмотрен более подробно.

1. Индикаторы PAX и INF

В элементах тарифа, кроме того, могут использоваться индикаторы PAX и INF для указания:

- § **PAX** – элемент относится только к самому **пассажиру** с местом (взрослому пассажиру),
- § **INF** – элемент относится только к **младенцу** без места (введен в элемент имени взрослого пассажира).

Например, если, при оформлении билетов для пассажира с младенцем, за билет взрослого оплата производилась безналично, а за билет младенца – наличными, нам необходимо создать два элемента FP для одного и того же элемента имени на одни и те же сегменты.

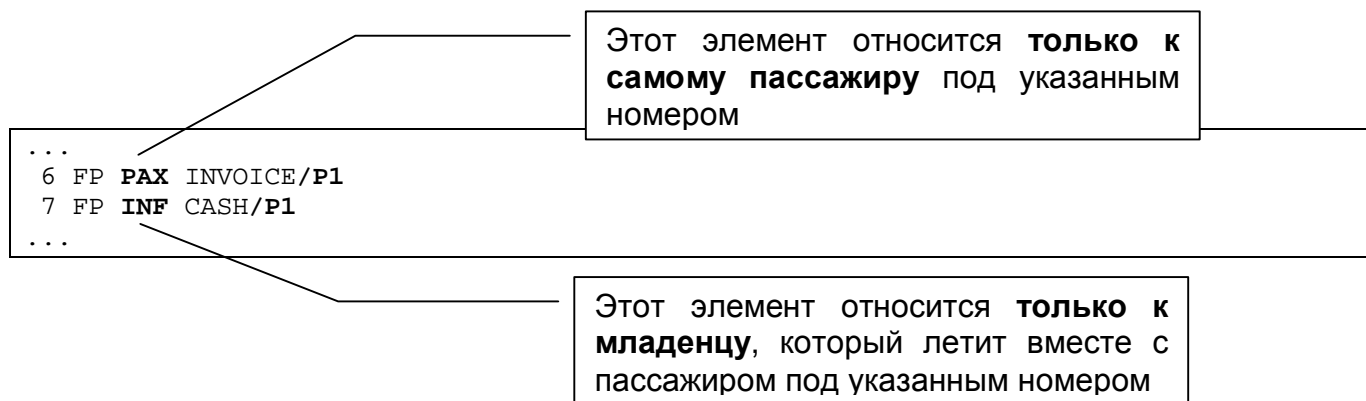
Но т.к. это невозможно по правилам системы (см. примечание на предыдущей странице), существует возможность указать, что один из элементов будет относиться только к самому **пассажиру**:

FP PAX INVOICE/P1

а другой – только к **младенцу**, который путешествует вместе с этим пассажиром:

FP INF CASH/P1

Пример ответа системы:



⋈ **Примечание:** если и для взрослого, и для младенца данные – **одинаковы**, достаточно добавить **только один** элемент нужного типа без указания индикаторов INF и PAX.

2. Отображение элементов тарифа в бронировании

HE RT
HE RTA
HE RH

В бронировании элементы тарифа всегда автоматически располагаются в алфавитном порядке, например:

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU    5JUL09/0950Z    3Y67KH
 1. LEITE/RICARDO MR
 2  BA 248 W 31DEC 4 GIGLHR HK1      1  2350 1255+1 *1A/E*
 3  BA 460 Y 01JAN 5 LHRMAD HK1      3  1425 1745   *1A/E*
 4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
 5 TK OK05JUL/SVX1A0980//ETBA
 6 SSR OTHS BA FLT BA248/29DEC CNLD
 7 FA PAX 125-5931111668/ETBA/RUB0/05JUL09/SVX1A0980/00320865/S2-3
 8 FHE PAX 125-5931111667
 9 FB PAX 0500000451 TTP/ET/T1/RT OK ETICKET/S2-3
10 FE PAX RESTRICTIONS APPLYNON ENDO/S2-3
11 FM *M*0
12 FO PAX 125-5931111667SVX05JUL09/00320865/125-59311116675E1/S2-3
13 FP PAX O/CASH/S2-3
14 FV BA
>
```

Примечание: За исключением элементов **FHE** (а также **FHA** и **FHM**), которые располагаются сразу после элементов **FA** (тем самым всегда легко определить, какие билеты были оформлены в этом PNR).

Если PNR содержит большое количество разных элементов, иногда бывает сложно найти элементы нужного типа. Для этого можно использовать следующие команды **частичного отображения PNR** (неполный список):

КОМАНДА	КАКИЕ ЭЛЕМЕНТЫ PNR БУДУТ ОТОБРАЖЕНЫ
RTF	Только элементы тарифа
RTTN	Только элементы FA и FHE (FHA, FHM)
RTTN/H	Только элементы FA и FHE (FHA, FHM) + их история
RTN	Только элементы имени
RTA	Только авиасегменты
RTG	Только элементы SSR, OSI и SK
RTK	Только элементы TK
RTR	Только элементы RM
RT/P1	Только элементы, относящиеся к пассажиру с указанным номером

Примечание: приведенные выше опции к команде **RT** (за исключением ссылки на пассажира) можно сочетать в любом порядке через запятую, например: **RTN,F**

Например:

RTF

Ответ системы:

```
RP/SVXR32666/SVXR32666          VE/SU 14AUG09/0613Z  22NRZL
20 FA PAX 055-4791240182-83/ETAZ/RUB44954/09JUN09/SVXR32666/92222616/S2-4
21 FB PAX 0900027848 TTP/ET OK ETICKET/S2-4
22 FE PAX *M*CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-AZ ONLY PSPT/123456898/S2-4
23 FM *M*0
24 FP CASH
25 FV PAX AZ/S2-4
>
```

Также возможен просмотр элементов только определенного типа **в исторической части PNR** с помощью команд (неполный список):

КОМАНДА	ИСТОРИЯ КАКИХ ЭЛЕМЕНТОВ PNR БУДЕТ ОТОБРАЖЕНА
RHF	Только элементов тарифа
RHA	Только авиасегментов
RHG	Только элементов SSR, OSI и SK
RHK	Только элементов ТК
RHR	Только элементов RM
RHE	Только элемента ES
RHQ	Только история отправки/чтения сообщений с этим PNR в очередях
RHS4	Только история изменений сегмента с указанным номером
RH099	Только изменения на 99 шаге

⋈ **Примечание:** можно сочетать приведенные выше команды (за исключением ссылки на сегмент и номер шага) в любом порядке через запятую, например: **RHN,F**

3. Форма оплаты (FP)

HE FP

Этот элемент является **обязательным** для оформления ЕТКТ.

~ ~ ~ **Примечание:** при *отсутствии* элемента **FP** (для нужных пассажиров/сегментов) в момент оформления билета, система ответит сообщением:

```
NEED FORM OF PAYMENT
>
```

На российском рынке используются три вида формы оплаты: наличные (CASH), безналичным способом (INVOICE) и кредитной картой (CC..).

~ ~ ~ **Примечание:** При попытке ввода других форм оплаты система ответит сообщением:

```
INVALID FOP OR SPECIFY CONSOLIDATOR CARRIER FV ELEMENT
>
```

1) Оплата наличными

Пример команды:

FP CASH

2) Безналичная оплата

Пример команды:

FP INVOICE

~ ~ ~ **Примечание:** с точки зрения авиакомпании, **все продажи агентства** (за исключением оплаты по кредитным картам) приравниваются к продажам **за наличный расчет (CASH)**. Поэтому, при вводе формы оплаты **INVOICE**, эта продажа все равно будет показана в отчете TJQ (см. стр. 69) как оплаченная наличными (индикатор CA). Данная форма оплаты скорее нужна самим агентствам, чтобы в случае возврата правильно определить форму возвращаемых денежных средств.

3) ОПЛАТА КРЕДИТНОЙ КАРТОЙ

Пример команды:

FP CC CA 1234567890123456 /1012

- CC** – индикатор оплаты кредитной картой,
CA – код платежной системы (vendor code):

Код	НАЗВАНИЕ	ПЕРВЫЕ ЦИФРЫ НОМЕРА КАРТЫ
AX	AMERICAN EXPRESS	3xxx
VI	VISA	4xxx
CA	MASTERCARD/EUROCARD	51xx-56xx 58xx
XS	ACCESS	51xx-56xx 58xx
DC	DINERS CLUB	36xx
JC	JCB	35xx
DS	DISCOVER CARD	6011
BZ	BANK CARD NEW ZEALAND	5602

⚡ **Примечание:** какие из указанных платежных систем поддерживает валидирующая авиакомпания – следует узнавать у самой авиакомпании

- 1234567890123456** – 16-значный номер карты,
1012 – срок окончания действия карты (две цифры месяца и две последние цифры года).

Важно!!! Данная форма оплаты указывается только в том случае, если деньги с карточки клиента снимаются («замораживаются») непосредственно через систему в пользу валидирующей авиакомпании. Если же средства снимаются в пользу самого агентства (агент использует POS-терминал или другой аппарат для считывания карты и снятия денежных сумм) – в этом случае в элементе **FP** ни в коем случае **нельзя указывать номер карты**, иначе сумма по билету будет снята с клиента дважды – первый раз в пользу агентства, и второй раз в пользу авиакомпании – при оформлении билета. Чтобы этого не произошло, в элементе **FP** в этом случае следует указывать форму оплаты – **INVOICE**.

Пример элемента FP до сохранения в PNR:

9 FP CССA5499830000000015/1210

и после:

9 FP CССAXXXXXXXXXXXX0015/1210

⚡ **Примечание:** в целях безопасности денежных средств клиентов, номер карты может скрываться от просмотра, кроме последних четырех цифр – это зависит от атрибута CCD вашего сайта (референции).

Дополнительная информация об оплате кредитной картой – см. стр. 55.

4) КОМБИНАЦИЯ ФОРМ ОПЛАТЫ

Если используются две формы оплаты за билет (например, часть наличными, часть – безналично), то в элементе FP эти формы указываются через символ «+» (**плюс**), кроме того, после одной из форм через символ «/» (**слэш**) указывается сумма по одной из форм оплаты, например:

FP INVOICE + CASH/RUB2000

INVOICE – часть суммы оплачено безналично,
+ CASH/RUB2000 – часть суммы (2000 руб) оплачено наличными.

5) ФОРМА ОПЛАТЫ ПРИ ОБМЕНЕ

В случае оформления ЕТКТ в обмен, в элементе FP указывается:

- § индикатор **O/** (**буква «О» и слэш**), затем
- § форма оплаты в принимаемом билете (или комбинация форм),
- § индикатор **+/** (**плюс и слэш**) и
- § форма доплаты (или комбинация) по новому билету (если она есть).

FP O/ CASH +/ INVOICE

O/ CASH – форма оплаты документа, принимаемого на обмен;
+/ INVOICE – форма доплаты;

Дополнительная информация о создании элемента FP при обмене – см. стр. 134.

Пример элемента FP в бронировании:

```
...  
13 FP CASH  
...
```

Важно!!! Настоятельно рекомендуется использовать при вводе формы оплаты **только буквы латинского алфавита, пробел, «*» (звездочка) и «/» (слэш)**! При использовании нестандартных символов (=, ?, & и др.) может возникнуть ситуация, когда оформленный билет будет **недоступен** для дальнейшего использования, в т.ч. и **для регистрации пассажира на рейс!**

Например, при попытке вызова записи такого билета на экран (см. стр. 59) может выходить сообщение:

```
UNABLE TO PROCESS - CONTACT HELP DESK  
>
```

А при попытке выпустить маршрут-квитанцию (см. стр. 244) система может отвечать:

```
UNABLE TO PROCESS - EDIFACT ERROR  
>
```

4. Комиссия (FM)

HE FM

Этот элемент является **обязательным** для оформления ЕТКТ.

Примечание: при **отсутствии** элемента **FM** (для нужных пассажиров/сегментов) в момент оформления билета, система ответит сообщением:

```
NEED COMMISSION  
>
```

Примеры команд:

§ комиссия в процентах от тарифа:

FM 7.5

7.5 – процент комиссии от тарифа

§ комиссия в абсолютном значении (в рублях):

FM 36A

36A – комиссия в рублях (36 руб)

Важно!!! Обратите внимание, что комиссия вносится **в рублях и без копеек!** Если авиакомпания установила комиссию в другой валюте, необходимо перевести ее в рубли с помощью команды FQC на день продажи и ввести полученную сумму в рублях, например:

```
FQC1EUR  
BSR CONVERSION OF EUR TO RUB  
RUB 50 - ROUNDED AS FARES  
RUB 46 - ROUNDED AS OTHER CHARGES  
RUB 45 - AMOUNT TRUNCATED  
BSR USED 1 EUR = 45.50 RUB EFF 26AUG09  
  
ROUNDING OF FARES UP TO 5 RUB  
ROUNDING OF OTHER CHARGES UP TO 1 RUB  
  
EUR - EURO  
RUB - NEW ROUBLE  
>
```

Пример элемента FM в бронировании:

```
...  
7 FM *M*0  
...
```

Примечание: символ ***M*** означает, что элемент введен **вручную** (на некоторых рынках он может появляться в бронировании автоматически)

5. Валидирующий перевозчик (FV)

HE FV

Этот элемент является **обязательным** для оформления ЕТКТ.

Примечание: при **отсутствии** элемента **FV** (для нужных пассажиров/сегментов) в момент оформления билета, система ответит сообщением:

```
NEED TICKETING CARRIER
```

```
>
```

Если элемент относится только к части оформляемых сегментов (не ко всем), в момент оформления билета система ответит сообщением:

```
INVALID FOP OR SPECIFY CONSOLIDATOR CARRIER FV ELEMENT
```

```
>
```

Пример команды:

FV BA

BA – код авиакомпании, от имени которой будет оформлен билет.

При оформлении по интерлайну (см. стр. 31) существуют следующие особенности:

§ если при создании маски TST в команду FXP была добавлена опция **/R,VC-xx** (xx – код валидирующей авиакомпании), то система **автоматически** добавит в бронирование элемент FV с этим кодом, если он не был введен ранее;

§ то же самое происходит и в обратной ситуации: если в бронировании уже был введен элемент **FV** с кодом валидирующего перевозчика, то указывать его в команде **FXP** – не обязательно (система по умолчанию будет делать расчет именно для этой авиакомпании).

Важно!!! Если элемент FV меняется **после** создания маски TST (меняется валидирующая авиакомпания) – необходимо **обязательно создать маску TST заново!** В противном случае (если маска TST была создана автоматически, например, с помощью команды **FXP**), возможно оформление электронного билета **по неправильному расчету** (не для нужного валидирующего перевозчика). При этом индикатор «Способ создания» (см. стр. 35) в маске TST будет по-прежнему показывать, что маска создана автоматически!

Дополнительная информация о создании маски TST – см. стр. 41.

Пример элемента FV в бронировании:

```
...  
10 FV BA  
...
```


6. Код тура (FT)

HE FT

Этот элемент является **необязательным** и вводится при необходимости, например, при оформлении ЕТКТ в случае применения тарифов IT/BT.

Примеры команд:

§ код тура по стандарту ИАТА:

2/ FT IT 9 BA 2 GROUP5

- | | |
|---------------|---------------------------------------------------------------------|
| IT | – тип тарифа (IT или BT), |
| 9 | – последняя цифра года начала действия соглашения по этому туркоду, |
| BA | – код авиакомпании, с которой заключено соглашение, |
| 2 | – номер глобальной зоны ИАТА (TC1, TC2 или TC3), |
| GROUP5 | – идентификатор тура (свободный текст 1-8 символов) |

§ код тура не по стандарту:

FT *DCABCD

- | | |
|---------------|--------------------------------------------|
| * | – индикатор свободного текста (звездочка), |
| DCABCD | – код тура в свободной форме |

Пример элемента FT в бронировании:

```
...
  9 FT *DCABCD
...
```

7. Ограничения и передаточная надпись (FE)

HE FE

Этот элемент является **необязательным** и вводится при необходимости.

Примечание: некоторые авиакомпании требуют обязательно указывать в билете **номер паспорта** пассажира – чаще всего он вводится именно через этот элемент. Другой способ ввода номера паспорта – с помощью элемента FOID, будет рассмотрен далее (см. стр. 56)

Пример команды:

FE NONREF * PSPT 1234567890

NONREF * PSPT.. – ограничения/передаточные надписи в свободной форме

Примечание: дополнительная информация может быть внесена не только в элемент FE, но и в строку расчета тарифа как свободный текст (см. стр. 127)

Важно!!! Настоятельно рекомендуется использовать при вводе свободного текста **только буквы латинского алфавита, пробел, «*» (звездочка) и «/» (слэш)**! При использовании нестандартных символов (=, ?, & и др.) может возникнуть ситуация, когда оформленный билет будет **недоступен** для дальнейшего использования, в т.ч. и **для регистрации пассажира на рейс!** Например, при попытке вызова записи такого билета на экран (см. стр. 59) может выходить сообщение:

```
UNABLE TO PROCESS - CONTACT HELP DESK  
>
```

А при попытке выпустить маршрут-квитанцию (см. стр. 244) система может отвечать:

```
UNABLE TO PROCESS - EDIFACT ERROR  
>
```

Для добавления информации в уже **существующий** элемент FE необходимо ввести **номер** этого элемента, **два** символа **«/» (слэш)** и добавляемый текст, например:

6 // * PSPT 1234567890

Примечание: помните о том, что для пассажиров с **разными паспортами** должны быть введены **разные элементы FE** с указанием соответствующих номеров пассажиров (например: /P1 и /P2 соответственно).

Пример элемента FE в бронировании:

```
...  
6 FE PAX *M*BA ONLY PSPT 12345678/S3-6/P1  
...
```

Примечание: символ ***M*** означает, что элемент введен **вручную** (при создании маски TST он может появляться в бронировании автоматически)

Важно!!! Будьте внимательны! Ранее созданный элемент FE **будет удален** при создании маски TST, если в правилах применяемого тарифа (раздел TE. TKT Endorsement) авиакомпанией предусмотрен ввод служебной информации (**будет создан новый элемент FE**, содержащий эти данные). Для того, чтобы при создании маски TST система не удаляла старый элемент FE, отправьте запрос в Helpdesk Amadeus Россия об изменении параметра RMF в настройках вашего офиса.

8. Информация о документе, принимаемом на обмен (FO)

NE FO

Этот элемент является **обязательным при переоформлении ЕТКТ** (в случае обмена).

***Примечание:** при **отсутствии** элемента **FO** (для нужных пассажиров/сегментов) в момент обмена билета, система ответит сообщением:*

```
NEED ORIGINAL ISSUE TICKET NUMBER  
>
```

Пример элемента FO в бронировании:

```
...  
12 FO PAX 125-5931111667SVX05JUL09/00320865/125-59311116675E1/S3-6/P2  
...
```

Более подробно этот элемент будет рассмотрен в разделе «Обмен электронного билета» (см. стр. 130)

9. Информация о ранее оформленном ЕТКТ (FHE)

HE FHE

Этот элемент является **необязательным** и используется только как заменитель элемента FA (см. стр. 29) в некоторых случаях.

⚡ **Примечание:** для некоторых процедур, описанных далее, необходим номер ранее оформленного ЕТКТ. Если элемент FA был **удален** (автоматически или вручную, агентом) номер оформленного билета можно ввести вручную с помощью элемента FHE.

Пример команды:

FHE 555-1234567890/P1/S2-3

555-1234567890 – номер ранее оформленного электронного билета

Пример элемента FHE в бронировании:

```
...  
8 FHE PAX 555-1234567890/P1/S2-3  
...
```

⚡ **Примечание:** при перебронировании или удалении **всех сегментов**, для которых был оформлен электронный билет, элемент FA переносится в историю бронирования, а вместо него система автоматически создает элемент **FHE**.

10. Номер оформленного ЕТКТ (FA)

HE FA

Этот элемент создается системой **автоматически** при оформлении ЕТКТ (см. раздел на стр. 50) и **не может быть введен вручную**.

~ ~ ~ **Примечание:** при необходимости, если элемент FA был удален, номер оформленного электронного билета может быть добавлен в бронирование **вручную** с помощью элемента **FHE** (см. стр. 28)

Пример элемента FA в бронировании:

```
...  
7 FA PAX 125-5931111668/ETBA/RUB12500/05JUL09/SVX1A0980/00320865/S3-6/P1  
...
```

Описание:

FA PAX 125-5931111668 /ETBA /RUB12500 /05JUL09 /SVX1A0980/ 00320865 /S3-6 /P1

- PAX** – элемент относится к пассажиру с местом (не младенцу) – см. стр. 17,
105-9070010049 – номер оформленного билета,
E – индикатор, означающий, что выписан именно **Electronic Ticket**,
T – этот билет отражен **в отчете TJQ** (см. стр. 69), как оформленный (Ticketed), возможны другие варианты:
 V - аннулирован (Voided),
 R - возвращен (Refunded);
- BA** – код валидирующей авиаконпании (от имени которой оформлен билет),
RUB12500 – стоимость билета или сумма доплаты (в случае обмена),
05JUL09 – дата оформления билета,
SVX1A0980 – номер офиса (office ID), в котором был оформлен билет,
00320865 – IATA номер агентства, где был оформлен этот билет.

11. Номер A.I.R файла (FB)

HE FB

Этот элемент создается системой **автоматически** при оформлении ЕТКТ (см. раздел на стр. 50) и **не может быть введен вручную**.

Пример элемента FB в бронировании:

```
...  
9 FB PAX 0500000451 TTP/ET/T1/RT OK ETICKET/S2-3  
...
```

Описание:

FB PAX 0500000451 TTP/ET/T1/RT OK ETICKET

- PAX** – элемент относится к пассажиру с местом (не младенцу) – см. стр. 17,
0500000451 – номер A.I.R файла,
TTP/ET/T1/RT – команда, с помощью которой был сгенерирован этот A.I.R файл (оформлен ЕТКТ),
OK ETICKET – ответ системы на команду генерации A.I.R файла (оформления ЕТКТ).

⚡ **Примечание:** Этот элемент используется, например, для повторной печати купонов (см. стр. 269)

NETGAD

Перед оформлением электронного билета, необходимо проверить наличие **интерлайн соглашения (interline agreement)** между всеми авиакомпаниями, имеющими отношение к перевозке: валидирующим, маркетинговым и фактическим перевозчиками.

Валидирующий перевозчик (validating carrier) – авиакомпания, от имени которой оформляется перевозка (т.е. на чьем бланке будет оформлен билет), и которой, согласно отчету TJQ (см. стр. 69), поступят денежные средства от продажи. Код этой авиакомпании вносится в бронирование командой **FVxx**, где xx – код валидирующего перевозчика (см. стр. 24). Первые три цифры номера этого билета всегда будут совпадать с расчетным кодом авиакомпании.

Маркетинговый перевозчик (marketing carrier) – авиакомпания, на чьем рейсе забронированы места.

Фактический перевозчик (operating carrier) – авиакомпания, чей самолет и экипаж будет использован для перевозки пассажиров.

***Примечание:** в момент оформления билета система **автоматически** проверяет наличие интерлайн-соглашения как между валидирующим и **маркетинговым**, так и между валидирующим и **фактическим** перевозчиком. При отсутствии такого соглашения на электронные билеты система вернет сообщение:*

```
CT RJT: ETKT RJT - NO INTERLINE BETWEEN CARRIERS
>
```

или (XX – валидирующая авиакомпания, YY – маркетинговый или фактический перевозчик):

```
XX HAS NO TKT AGREEMENT WITH: YY
>
```

Для проверки интерлайн-соглашений используется команда:

TGAD-BA/AF

- BA** - валидирующая авиакомпания
- AF** - маркетинговый или фактический перевозчик

Если существует интерлайн-соглашение хотя бы одного типа (по бумажным билетам - **T**, по РТА – **P** или по электронным билетам - **E**), то ответ системы будет следующим:

```
--AIRLINES HAVING AGREEMENT WITH: BA
AF T P E
>
```

Для оформления электронного билета, нам важно наличие в этой таблице индикатора **E**, означающего, в данном случае, что на рейсах авиакомпании **AF** может быть оформлен электронный билет авиакомпании **BA**.

***Примечание:** Помните, что наличие интерлайн-соглашения на использование **бумажных** билетов еще не означает, что такое соглашение существует и для электронных билетов!*

В данном примере необходимо убедиться в наличии двух пар интерлайн-соглашений:

1. Интерлайн-соглашение между валидирующим перевозчиком AEROSVIT AIRLINES (**VV**) и маркетинговым перевозчиком UKRAINE INTL AIRLINES (**PS**):

TGAD-VV/PS

```
--AIRLINES HAVING AGREEMENT WITH: VV  
PS T P E
```

Как видно из ответа системы, соглашение на оформление электронного билета от имени авиакомпании **VV** на рейс авиакомпании **PS** – **существует**.

2. Интерлайн-соглашение между валидирующим перевозчиком AEROSVIT AIRLINES (**VV**) и фактическим перевозчиком AIR FRANCE (**AF**):

TGAD-VV/AF

```
--AIRLINES HAVING AGREEMENT WITH: VV  
AF T P
```

Соглашения на оформление электронного билета от имени авиакомпании **VV** на рейс, фактически выполняемый авиакомпанией **AF** – **не существует**.

Результатом проверки становится вывод: **оформление электронного билета в данном примере – не разрешено**. Возможный выход – выписать бумажный билет или выбрать другого валидирующего перевозчика.

Примечание: помните о том, что авиакомпании могут **ограничивать** действие интерлайн-соглашения (например, **запрещать** оформление перевозки рейсами других авиакомпаний, если в билете нет рейса валидирующего перевозчика). **Эти ограничения системой не отслеживаются**, рекомендуется узнавать о них у валидирующей авиакомпании.

НЕ TST

Для оформления электронного билета необходимо создать маску TST, данные из которой (код тарифа, норма багажа, финансовые данные и др.) и будут использованы в оформляемом билете. Общие правила по работе с маской TST:

- § На один и тот же сегмент/пассажира может одновременно существовать только одна маска TST. При создании новой маски на те же сегменты, система удалит старую маску автоматически или потребует удалить ее вручную (это делается командой **TTE/Txx**, где **xx** – номер удаляемой маски TST):

```
PREVIOUS TST EXISTS/SEGMENT OVERLAP
```

```
>
```

- § Если в правилах применяемого тарифа (в разделе TE. TKT Endorsement) авиакомпанией предусмотрен обязательный ввод какой либо служебной информации, то при создании маски TST система автоматически добавит в PNR соответствующий элемент FE (см. стр. 26), **удалив при этом старый элемент FE** (если он существовал).

⚡ **Примечание:** Для того, чтобы при создании маски TST система не удаляла старый элемент FE, отправьте запрос в Helpdesk Amadeus Россия с просьбой об изменении параметра RMF в настройках вашего офиса.

- § Если маска TST не создана (была удалена), то при вводе команды оформления билета (см. стр. 50) система **создаст ее автоматически** (если были выполнены все предыдущие пункты) или вернет сообщение об ошибке (если создать маску невозможно).
- § Может быть создана одна маска TST на несколько пассажиров, если это пассажиры одной категории (например, взрослые), при условии, что все существующие элементы тарифа (см. стр. 16) также относятся ко всем этим пассажирам.
- § При вводе элемента тарифа, относящегося к одному (не ко всем) пассажирам в существующей маске TST, система автоматически выделит этого пассажира в отдельную новую маску.
- § Маска TST может быть использована для оформления билетов **только в день создания**. При попытке оформить билет по созданной ранее маске (не в этот же день) система будет отвечать:

```
TST EXPIRED - OVERRIDE OR DELETE AND REPRICE
```

```
>
```

- § Если перебронируется (удаляется) сегмент, для которого уже создана маска TST, этот перелет будет удален из маски. Если перебронируются (удаляются) все сегменты – маска TST будет удалена.

Важно!!! Внимание, новый (перебронированный) сегмент **не будет добавлен** в маску TST автоматически! Следует либо создать новую маску, либо добавить этот сегмент в маску вручную, с помощью команды **TTU/T1/S2-5** (1 – номер маски, 2-5 – номера **всех** сегментов, которые должны быть в этой маске)

- § При модификации PNR (перебронирование/удаление сегментов, изменение элемента имени и т.п.), в ранее созданных масках TST устанавливается индикатор **PC (PNR Changed)**, который должен быть удален вручную после проверки всех данных (используется команда **TTF/T1**, где 1 – номер маски), иначе при попытке оформить билет система вернет сообщение:

```
ITINERARY/NAME CHANGE - VERIFY TST
```

```
>
```

Для автоматического создания маски TST обычно используется команда **FXP** (не рекомендуется использовать команды FXB и FXU). В некоторых случаях (например, при обмене) маску придется создавать вручную.

Открыть (просмотреть) созданную маску TST можно с помощью команды:

TQT

Для удаления маски используется команда:

TTE

1. Описание полей

От правильности заполнения полей маски TST зависит, будет ли оформлен электронный билет правильно или с ошибками. Задача агента – убедиться в правильности всех внесенных данных перед оформлением билета.

Важно!!! Помните о том, что система может проверить только наличие необходимых данных для оформления билета и их расположение. При этом правильность самих данных (размер тарифа, такс, сроки действия и др.) агент обязан проверить **самостоятельно!**

Пример маски TST (звездочкой помечены элементы, требующие доп. комментариев):

Номер маски TST	Номер офиса (office ID)	Индикатор PNR Changed*	Сайн агента	Дата изменений	Срок оформления*	Первый/последний пункт																																																																						
TST00001	PC	SVX1A0980	AB	29AUG	M 1	OD MOWLED SI																																																																						
Тип бланка*	T-																																																																											
Команда создания	FXP/R, VC-BA/P2-3																																																																											
Индикатор обмена	2.DEAR/CLIENT MR 3.BEST/CUSTOMER MRS																																																																											
Полетные участки*	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>DME</td> <td>BA</td> <td>881</td> <td>S</td> <td>15DEC</td> <td>0535</td> <td>OK</td> <td>VLRCEUR</td> <td>15DEC</td> <td>2PC</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>X</td> <td>LHR</td> <td>BA</td> <td>295</td> <td>V</td> <td>15DEC</td> <td>1135</td> <td>OK</td> <td>VLRCEUR</td> <td>15DEC</td> <td>2PC</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>X</td> <td>ORD</td> <td>BA</td> <td>5509</td> <td>V</td> <td>15DEC</td> <td>1630</td> <td>OK</td> <td>VLRCEUR</td> <td>15DEC</td> <td>2PC</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td>DTW</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>ARNK</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>O</td> <td>MIA</td> <td>BA</td> <td>206</td> <td>V</td> <td>23DEC</td> <td>1710</td> <td>OK</td> <td>VLRCEUR</td> <td>20DEC15DEC</td> <td>2PC</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>X</td> <td>LHR</td> <td>BA</td> <td>878</td> <td>S</td> <td>24DEC</td> <td>0940</td> <td>OK</td> <td>VLRCEUR</td> <td>20DEC15DEC</td> <td>2PC</td> </tr> </table>						1	DME	BA	881	S	15DEC	0535	OK	VLRCEUR	15DEC	2PC	2	X	LHR	BA	295	V	15DEC	1135	OK	VLRCEUR	15DEC	2PC	3	X	ORD	BA	5509	V	15DEC	1630	OK	VLRCEUR	15DEC	2PC	4		DTW				ARNK					5	O	MIA	BA	206	V	23DEC	1710	OK	VLRCEUR	20DEC15DEC	2PC	6	X	LHR	BA	878	S	24DEC	0940	OK	VLRCEUR	20DEC15DEC	2PC
1	DME	BA	881	S	15DEC	0535	OK	VLRCEUR	15DEC	2PC																																																																		
2	X	LHR	BA	295	V	15DEC	1135	OK	VLRCEUR	15DEC	2PC																																																																	
3	X	ORD	BA	5509	V	15DEC	1630	OK	VLRCEUR	15DEC	2PC																																																																	
4		DTW				ARNK																																																																						
5	O	MIA	BA	206	V	23DEC	1710	OK	VLRCEUR	20DEC15DEC	2PC																																																																	
6	X	LHR	BA	878	S	24DEC	0940	OK	VLRCEUR	20DEC15DEC	2PC																																																																	
Старые и новые таксы*	LED																																																																											
Общая стоимость или сумма доплаты*	FARE	R	EUR	517.00	Тариф	Эквивалент тарифа*																																																																						
	EQUIV		RUB																																																																									
	TX001	O	RUB	9248YQAC	TX002	O	RUB	640YQAD	TX003	O	RUB	629RIDP																																																																
	TX004	O	RUB	202UHSE	TX005	O	RUB	2206UBAS	TX006	O	RUB	176YCAE																																																																
	TX007	O	RUB	516USAP	TX008	O	RUB	516USAS	TX009	O	RUB	160XACO																																																																
	TX010	O	RUB	224XYCR	TX011	O	RUB	160AYSE	TX012	O	RUB	144XF																																																																
	TX013	X	RUB	4500CP	TX014	X	RUB	500YQ																																																																				
	TOTAL		RUB	5000	BSR	45.50			Курс промежуточной валюты*																																																																			
	GRAND TOTAL		RUB	5000					Курс валюты																																																																			
Общая стоимость со сборами авиа компании	MOW BA X/LON BA X/CHI BA DTT389.20/-MIA BA X/LON BA LED336.20NU C725.40END ROE0.712358 PD XF MIA4.5 * REISSUE DUE OF REBOOKING																																																																											
Строка расчета тарифа и свободный текст*	*BA * Код валидирующей авиакомпании*																																																																											
Элементы тарифа	12.FE CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY 13.FM *M*7 14.FO 125-5931111726-27SVX29AUG09/92225943/125-59311117261E1-272 15.FP O/CASH+/INVOICE 16.FT *ITBA2009SPORTS 17.FV BA																																																																											

Описание:

TST00001	PC	SVX1A0980	AB	29AUG	M 1		OD	MOWLED	SI
T-									
FXP/R,VC-BA/P2-3									

Поле	Описание
00001	Порядковый номер маски TST в PNR (используется в командах с опцией /Т..)
PC	Индикатор PNR Changed – появляется в маске после перебронирования/удаления сегментов или изменении элемента имени (если маска к этому моменту уже была создана), чтобы избежать ошибочного оформления билета. >>> Примечание: При попытке оформить билет система будет возвращать сообщение: ITINERARY/NAME CHANGE - VERIFY TST >
После проверки, этот индикатор можно убрать командой: TTF /Т1 1 - номер маски TST >>> Примечание: при перебронировании/удалении сегментов, входящих в маску TST, первый символ в поле «Способ создания» меняется на M	
SVX1A0980	Номер офиса (office ID) , где были внесены последние изменения в маску
AB	Сайн агента (два последних символа), который внес последние изменения в маску
29AUG	Дата последних изменений маски
M 1	Способ создания маски – показывает, вмешивался ли агент в расчет при создании маски/после создания (или она вообще была создана вручную). Чаще всего встречаются следующие индикаторы (полный список см. на страницах помощи в системе HE FCMI): § первый символ: I,F - маска была создана автоматически , без вмешательства агента; M - маска была изменена или создана вручную ; либо автоматически, но с вмешательством агента в расчет; § второй символ: 0 - маска была создана автоматически , без вмешательства агента в расчет; 1 - маска была изменена или создана вручную ; 3 - маска была создана автоматически, но с ручным указанием кода используемого тарифа (например: FXP/R,L-YRT) 4 - маска была создана автоматически, но с вмешательством агента в расчет такс (например: FXP/R,AT-RU45A); 5 - маска была создана автоматически, но с указанием категории пассажира/скидки (например: FXP/R,YTH); A-E,T - маска была создана автоматически, но с ручным введением размера скидки (например: FXP/ZO-10P); G,F,N - маска была создана автоматически, но с использованием конфиденциальных тарифов (например: FXP/R,U); L,V - маска была создана автоматически, но с ручным введением даты расчета или даты первоначального бронирования (например: FXP,27FEB03); >>> Примечание: второй символ так же может существовать в уже оформленном билете (см. стр. 61)
Срок оформления (Last Ticketing Date) – устанавливается системой при автоматическом расчете согласно правилам примененного тарифа (раздел AP. Advance Res/TKT). Указывает на последний срок (дату, но не учитывает время), когда примененный тариф м.б. использован для этого бронирования. Важно!!! Помните о том, что маска TST может быть использована для оформления билетов только в день ее создания!	
MOWLED	Первый/последний пункт – указываются пункты начала и окончания путешествия в соответствии с полетными участками в маске TST.
T-	Тип бланка – более подробно см. стр. 43
FXP/R,VC-..	Команда создания маски TST – указывается, если первоначально эта маска TST была создана автоматически.

Описание:

2. DEAR/CLIENT MR		3. BEST/CUSTOMER MRS								
1		DME	BA	881	S	15DEC 0535	OK	VLRCEUR	15DEC	2PC
2	X	LHR	BA	295	V	15DEC 1135	OK	VLRCEUR	15DEC	2PC
3	X	ORD	BA	5509	V	15DEC 1630	OK	VLRCEUR	15DEC	2PC
4		DTW		ARNK						
5	O	MIA	BA	206	V	23DEC 1710	OK	VLRCEUR	20DEC15DEC	2PC
6	X	LHR	BA	878	S	24DEC 0940	OK	VLRCEUR	20DEC15DEC	2PC
		LED								

Поле	ОПИСАНИЕ
2. DEAR/CLIENT MR 3. BEST/CUSTOMER MRS	Элементы имени пассажиров , для которых создана маска TST (указываются под теми же номерами, что и в самом PNR)
1, 2, 3..	Порядковые номера участков перелета (используются в командах TTI и TTK с опцией /L..)
O X	Индикаторы трансфера/стоповера в промежуточном пункте (перед которым указан): § O - индикатор стоповера (остановка в промежуточном пункте на срок более 24 часов); § X - индикатор трансфера (остановка в промежуточном пункте на срок менее 24 часов);
OK	Статус бронирования на участке (соответствует статусу сегмента в PNR): § OK – место забронировано (статус сегмента HK); § RQ – место на запросе/листе ожидания (статус сегмента HN или HL); § NS – место не предусмотрено (для младенцев)
15DEC 20DEC15DEC	Сроки действия (годности для полета) – устанавливаются согласно правилам тарифа (разделы MX. Max Stay и MN. Min Stay) или жестче. Указываются в следующем порядке (без пробелов): § «не действителен до» (Not Valid After) – до какой даты билет не может быть использован на этом участке перелета (если пусто – значит ограничений нет); § «не действителен после» (Not Valid Before) – после какой даты билет не может быть использован на этом участке перелета (если пусто – значит не более, чем через год с даты первого перелета по этой маске TST); ⚡ Примечание: при оформлении обмена , поле «не действителен после» должно быть обязательно заполнено (см. стр. 115)
2PC	Норма бесплатного провоза багажа – может указываться: § 20K, 30K и др. – если на рейсе/направлении применяется весовая политика (Weight Concept); § 1PC, 2PC или просто PC – если на рейсе/направлении применяется штучная политика (Piece Concept); § NO – если бесплатный багаж не предусмотрен.

⚡ **Примечание:** команды ввода этих данных в маску TST описаны в разделе на стр. 115

Описание:

FARE	R	EUR	517.00																
EQUIV		RUB																	
TX001	O	RUB	9248	YQAC	TX002	O	RUB	640	YQAD	TX003	O	RUB	629	RI	DP				
TX004	O	RUB	202	UHSE	TX005	O	RUB	2206	UBAS	TX006	O	RUB	176	YC	AE				
TX007	O	RUB	516	USAP	TX008	O	RUB	516	USAS	TX009	O	RUB	160	XA	CO				
TX010	O	RUB	224	XUCR	TX011	O	RUB	160	AYSE	TX012	O	RUB	144	XF					
TX013	X	RUB	4500	CP	TX014	X	RUB	500	YQ										

Поле	ОПИСАНИЕ
R	<p>Индикатор обмена – в зависимости от значения, система использует разные правила оформления билетов:</p> <p>§ F – идет оформление первоначального билета (первичная продажа) по опубликованным тарифам;</p> <p>§ R – идет оформление обмена (в обмен ранее оформленного билета) по опубликованным тарифам;</p> <p>§ I – идет оформление первоначального билета (первичная продажа) по неопубликованным тарифам (Inclusive Tour);</p> <p>§ Y – идет оформление обмена (в обмен ранее оформленного билета) по неопубликованным тарифам (Inclusive Tour)</p>
EUR 517.00	Сумма тарифа – соответствует расчету в поле «Строка расчета тарифа»
RUB	<p>Эквивалент тарифа в рублях – указывается:</p> <p>§ сумма в рублях (например: RUB5000) – при первоначальной продаже (см. поле «Индикатор обмена»), если тариф указан не в рублях;</p> <p>§ отсутствует – если тариф указан в рублях;</p> <p>§ коды валют (например: EUR RUB) – при оформлении обмена (см. поле «Индикатор обмена»), если тариф указан не в рублях</p> <p>⋮ <u>Примечание:</u> при оформлении обмена, указывается одна валюта (RUB), если из валюты тарифа существует прямой курс пересчета в рубли. Если же для пересчета используется промежуточная (дополнительная) валюта, то указывается код вспомогательной валюты и код RUB (например, для тарифов в MYR)</p>
TX001..	<p>Порядковый номер таксы – отдельно указываются все таксы, включенные в стоимость билета</p> <p>⋮ <u>Примечание:</u> обратите внимание, что в отличие от маски TST, в самом билете таксы могут группироваться под кодом XT (используется для указания большого количества такс)</p>
O или X	<p>Индикатор оплаты таксы – для каждой таксы указывается:</p> <p>§ X – если пассажир оплачивает эту таксу в этом билете (сумма таксы будет входить в итоговую стоимость билета);</p> <p>§ O – используется при обмене для указания такс, которые были оплачены пассажиром ранее, в предыдущих билетах (сумма таксы не включается в итоговую стоимость билета, чтобы пассажир не оплачивал ее повторно);</p> <p> <u>Важно!!!</u> Рекомендуется указывать все ранее оплаченные таксы на случай возврата или повторного обмена!</p>
RUB9248 RUB640..	Размер таксы – указывается в рублях, отдельно по каждой таксе (в т.ч. и оплаченных ранее)
YQ RI UH..	<p>§ Код таксы – указывается сразу за размером таксы</p> <p>⋮ <u>Примечание:</u> в коде таксы используются только первые два символа (остальные могут не указываться)</p>

⋮ **Примечание:** команды ввода этих данных в маску TST описаны в разделе на стр. 117

Описание:

TOTAL	RUB	5000	BSR	45.50	
GRAND TOTAL	RUB	5000			
MOW BA X/LON BA X/CHI BA DTT389.20/-MIA BA X/LON BA LED336.20NU C725.40END ROE0.712358 PD XF MIA4.5 * REISSUE DUE OF REBOOKING					
*BA *					
12.FE CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY 13.FM *M*7 14.FO 125-5931111726-27SVX29AUG09/92225943/125-59311117261E1-272 15.FP O/CASH+/INVOICE 16.FT *ITBA2009SPORTS 17.FV BA					
>					

Поле	ОПИСАНИЕ
TOTAL RUB5000	Ощая стоимость – указывается в рублях: § полная стоимость билета – при первоначальной продаже (рассчитывается автоматически); § сумма доплаты при оформлении обмена (указывается только та сумма, которую пассажир должен доплатить за новый билет, т.е. сумма доплаты по тарифу, добираемых такс и штрафа) – вводится вручную.
BSR 45.50	Курс валюты – указывается, если тариф указан не в рублях (курс рубля к этой валюте) Код и курс промежуточной валюты (например: EUR 45.00)– используется, если тариф указан в валюте, к которой нет прямого курса рубля (например, для MYR). В этом случае используется курс промежуточной валюты (обычно EUR) для пересчета в рубли.
GRAND TOTAL RUB5000	Общая стоимость со сборами авиакомпании – некоторые авиакомпании могут устанавливать сервисные сборы, которые взимаются с пассажира, но не включаются в стоимость билета (подробнее см. в справочной системе: NE FAR; GP OBF) – рассчитывается всегда автоматически
MOW BA X/LON BA X/C.. ..40END ROE 0.712358 PD XF MIA4.5 * REISSUE DUE OF REBOOKING	§ Строка расчета тарифа – в валюте тарифа (если перелет в пределах одной страны), или высчитывается в NUC (если перелет по разным странам) и пересчитывается в валюту тарифа по курсу ROE. Итоговое значение равно сумме, указанной в поле «Тариф» (более подробно см. стр. 121) § Таксы XF/ZP – указывается расшифровка такс XP и ZP если эти таксы были использованы в расчете, т.е. указаны в списке такс (при обмене также указывается, были ли они оплачены ранее), – более подробно см. стр. 127 § Свободный текст – может вводиться в строку расчета из-за нехватки места в элементе FE (см. стр. 26)

⌘ **Примечание:** команды ввода этих данных в маску TST описаны в разделах на стр. 117, 121

Поле	ОПИСАНИЕ
*BA *	Валидирующий перевозчик – указывается системой, если при создании маски TST – в команде расчета использовалась опция /R,VC-xx (см. стр. 40)
12.FE CONDITIONS.. 13.FM *M*7 14.FO 125-59.. ...	Элементы тарифа (см. стр. 16), которые относятся к пассажирам и сегментам, указанным в маске TST (остальные элементы тарифа не показываются)

2. Несколько масок TST

Если в бронировании было создано более одной маски TST (даже если потом они были удалены), то при попытке открыть маску TST (командой TQT) без указания ее номера, система покажет список всех активных и ранее удаленных масок, например:

Номер активной маски	Номер пассажира	Индикатор младенца	Индикатор оформленного билета	Имя	Общая сумма или сумма доплаты (в рублях)	Форма оплаты (элемент FP)	Номера сегментов, для которых создана эта маска
T	P/S	I	T	NAME	TOTAL	FOP	SEGMENTS
1	.2	I		BABY/BOB (INF)	RUB 2575	CASH	3,8
2	.1		T	FARTHER/JOHN MR	RUB 13967	CASH	3,8
2	.2		T	MOTHER/MARY MRS	RUB 13967	CASH	3,8
3	.2	I		BABY/BOB (INF)	RUB 5243	INVOICE	4-5,7
4	.1			FARTHER/JOHN MR	RUB 26371	INVOICE	4-5,7
4	.2			MOTHER/MARY MRS	RUB 26371	INVOICE	4-5,7
DELETED TSTS							
1	A			BABY/BOB	RUB 7928		
2	A			FARTHER/JOHN MR	RUB 38346		
2	A			MOTHER/MARY MRS	RUB 38346		
1	B			BABY/BOB	RUB 2575		
2	B			FARTHER/JOHN MR	RUB 13967		
2	B			MOTHER/MARY MRS	RUB 13967		
>							

Список удаленных масок

Открыть любую из активных масок можно с помощью команды **TQT** с указанием номера маски, например:

TQT/1

Удалить активную маску можно с помощью команды **TTE** и номера маски:

TTE/4

Примечание: номер маски можно не указывать, если в бронировании существует только одна маска TST, в противном случае система будет возвращать сообщение об ошибке:

NEED TST NUMBER

>

или (для удаления всех активных масок):

TTE/ALL

Важно!!! Помните о том, что удаленные маски нельзя восстановить.

Просмотреть историю изменений удаленной маски можно с помощью команды **TTH** и номером маски, например:

TTH/T2B

3. Использование интерлайна

При оформлении по интерлайну (см. стр. 31) стоит обращать внимание на раздел **SR. (Sale Restrictions)** правил тарифа, где может быть введено ограничение на круг используемых бланков, например, правила могут разрешать оформление только на бланках (или от имени) самого перевозчика.

Кроме того, размер и наличие некоторых такс может зависеть от того, на чьем бланке (от имени какой авиакомпании) будет оформлена эта перевозка.

Для учета этих особенностей в расчете и создания корректной маски TST – существует два способа:

1. Предварительно ввести в бронирование элемент **FV** (см. стр. 24) с кодом валидирующего перевозчика – тогда при расчете стоимости система автоматически проверит правила тарифа и применит таксы в нужном размере с учетом выбранной авиакомпании.
2. Добавить в команду **FXP** опцию **/R,VC-xx** (где xx – код валидирующего перевозчика) – в этом случае система также выполнит проверку. Кроме того, если элемент **FV** еще не был введен, система автоматически добавит его в бронирование с кодом указанной авиакомпании.

Примечание: помните о том, что это не освобождает агента от необходимости **лично проверять правила тарифа** – некоторые авиакомпании могут вводить ограничения по бланкам в форме примечания (в тексте правил), что не может быть проконтролировано системой.

Информация о выбранной (Вами или системой, по умолчанию) валидирующей авиакомпании находится в ответе под расчетом стоимости, например:

```
01 WPR1M * * 1 * 7115 * *Y
-----
AL FLGT BK T DATE TIME FARE BASIS NVB NVA BG
SVX
MOW UN W W 15DEC WPR1M 15DEC15DEC 20
SVX UN W W WPR1M 15DEC15DEC 20
RUB 6350 15DEC09SVX UN(FE)MOW3175.00UN(FE)SVX
3175.00RUB6350.00END
RUB 720YR
RUB 45RU
RUB 7115
TICKET STOCK RESTRICTION
PRICED WITH VALIDATING CARRIER (VV) - REPRICE IF DIFFERENT VC
1350 RUB PENALTY APPLIES
>
```

Важно!!! Если элемент **FV** меняется **после** создания маски TST (меняется валидирующая авиакомпания) – необходимо **обязательно создать маску TST заново!** В противном случае (если маска TST была создана автоматически, например, с помощью команды **FXP**), возможно оформление электронного билета **по неправильному расчету** (не для нужного валидирующего перевозчика). При этом индикатор «Способ создания» (см. стр. 35) в маске TST будет по-прежнему показывать, что маска создана автоматически!

Если при создании маски TST в команде FXP использовалась опция /R,VC-xx, то код указанной авиакомпании будет расположен в маске под строкой расчета тарифа (см. стр. 35), например:

```
TST00001      SVX1A0980 AB/14AUG I 0              OD KHV KHV SI
T-
FXP/R,VC-VV
  1. TEST/MRS
  1  KHV SU  894 B 17SEP 1415  OK BEXRF          17SEP17SEP 20K
  2  O SVO SU  893 B 30SEP 2105  OK BEXRF          30SEP30SEP 20K
    KHV
FARE  F RUB      40000
TOTAL  RUB      40000
GRAND TOTAL RUB      40000
KHV SU(FE)MOW20000.00SU(FE)KHV20000.00RUB40000.00END

(*VV *)

  7.FM *M*0
  8.FP CASH
  9.FV VV
>
```

Примечание: если валидирующая авиакомпания установила сбор за оформление билетов (например, некоторые российские перевозчики используют таксу RU), то при использовании интерлайна необходимо добавлять в команду расчета (FXP/FXX или Best Buy) опцию /R,AT-xx45A (где: xx – код таксы, 45 – сумма, A – индикатор того, что это не процент от тарифа, а абсолютное значение в рублях), например:

FXP /ET /R,VC-SU, AT-RU45A

4. Тип используемого бланка

На сегодняшний день, некоторые авиакомпании все активнее используют дополнительные сборы за продажу перевозок на бумажных билетах или вообще публикуют тарифы для оформления только электронных билетов, тем самым, обеспечивая поддержку и дальнейшее распространение электронного тикетинга.

При выборе такого тарифа под расчетом всегда выходит соответствующая надпись – для продажи на каких бланках предназначен этот расчет.

Например:

```
01 YD          *          * 1          *          6554 *          *Y

-----
      AL FLGT BK T DATE  TIME  FARE BASIS      NVB  NVA  BG
BCN
MAD IB          Y  Y 21AUG          YD          20

EUR  166.00          21AUG06BCN IB MAD166.00EUR166.00END
RUB   5980
RUB   360YQ
RUB   162RS
RUB   52QV
RUB   6554
RATE USED 1EUR=36.00000RUB
FARE VALID FOR E TICKET ONLY
>
PAGE 2/ 2
```

При использовании команд **FXP/FXX** и команд **Best Buy** рекомендуется пользоваться одной из следующих опций для корректного расчета стоимости, с учетом возможных надбавок и правильности применения тарифа, в зависимости от типа используемого бланка (бумажного или электронного):

ЭЛЕМЕНТ	ОПИСАНИЕ
FXP/PT	Расчет для оформления бумажного билета
FXP/ET	Расчет для оформления электронного билета
FXP/EP	Расчет для оформления как бумажного, так и электронного билета

Более подробно об этих опциях вы можете узнать в справочной системе **HE PTS**

Эти опции могут комбинироваться с любыми другими опциями в запросе на создание маски TST. Без указания этих опций система будет рассчитывать стоимость для типа бланка, принятого в офисе по умолчанию.

Примечание: Чтобы изменить в вашем офисе (office ID) тип билетов (электронных или бумажных), который система будет выбирать для расчета по умолчанию, необходимо отправить заявку на Helpdesk Amadeus с просьбой установить в поле ELP профайла агентства (office ID) значение:

- § **P** – без ввода вышеуказанных опций расчет будет сделан для оформления **бумажного билета**;
- § **E** – без ввода вышеуказанных опций расчет будет сделан для оформления **электронного билета**.

При создании маски TST в поле «Тип бланка» (Т-) указывается, для каких бланков сделан этот расчет (см. стр. 35), например:

```

TST00001      SVX1A0980 AB/21AUG I 0      OD BCNMAD SI
(T-E)
FXP
  1. CHAUVIN/NICOLA MR
  1  BCN IB 2617 Y 07JAN 0700  OK YD      20K
      MAD
FARE  F  EUR      166.00
EQUIV  RUB      5980
TX001 X  RUB      360YQAC TX002 X  RUB      162RSAE TX003 X  RUB      52QVDP
TOTAL  RUB      6554      BSR 36.00
BCN IB MAD166.00EUR166.00END

  5.FM *M*0
  6.FP CASH
  7.FV IB
  
```

T-	ОПИСАНИЕ
P	Расчет может быть использован только для оформления бумажных билетов
E	Расчет может быть использован только для оформления электронных билетов
(пробел)	Расчет может быть использован как для оформления как электронных , так и бумажных билетов

⚡ **Примечание:** при попытке оформить **электронный билет** по маске TST, созданной для печати только **бумажного билета (T-P)** система вернет сообщение:

```

PAPER TICKET FARE ONLY - OVERRIDE, RE-PRICE OR DELETE
>
  
```

Авиакомпании, использующие ET на рынке BSP

Увидеть список авиакомпаний, участвующих в BSP на определенном рынке (стране) можно с помощью команды:

TGBD-RU

где **RU** – код рынка BSP (код страны)

Пример ответа системы:

--BSP/ARP PLAN FOR: RU RUSSIA								
AA	AB	AF	AM	AY	AZ	BA	BD	
BT	B2	CA	CI	CX	CY	CZ	DE	
DL	EK	EY	FB	FI	FV	F7	GJ	
HM	HR	HU	IB	JL	JP	KC	KD	
KE	KL	KM	LH	LO	LX	LY	MA	
MK	MS	MU	OA	OK	OM	OS	OV	
PG	PK	QR	RB	RJ	SA	SK	SN	
SQ	SU	TK	TP	UA	UN	UX	VN	
VS	VV	YM	YO	6H	7B	7D	7W	
9W								
--NON BSP PLAN FOR: RU RUSSIA								
AC	AI	AR	AS	AT	AV	A9	BU	
BY	CO	CU	DI	D9	EI	E5	GA	
HF	HY	IG	IW	JK	JM	JU	J2	
KQ	KV	LG	LT	MH	MP	MX	NH	
NW	NZ	OL	OU	PR	QF	RG	R2	
R3	SB	S7	TG	UF	US	UT	VA	
VG	WF	XF	XT	Z8	3P	3R	5N	
6U	7K	9U	9Y					
>								

авиакомпании,
участвующие в
BSP на этом
рынке

некоторые из
авиакомпаний, **НЕ**
участвующие в
BSP на этом
рынке

Проверить, какие авиакомпании на данном рынке BSP поддерживают возможность оформления электронных билетов (в рамках системы взаиморасчетов) можно командой:

TGETD-RU

где **RU** – код рынка BSP (код страны)

Пример ответа системы:

COUNTRY RU							
ELECTRONIC TICKETING CARRIERS							
AA	AB	AF	AM	AY	AZ	BA	BD
BT	BW	B2	CA	CI	CX	CY	CZ
DE	DL	EK	EY	FB	FI	FV	F7
GJ	HM	HR	HU	IB	JL	JP	KC
KD	KE	KL	KM	LH	LO	LX	LY
MA	MK	MS	MU	OA	OK	OM	OS
OV	PG	QR	RB	RJ	SA	SK	SN
SQ	SU	TG	TK	TP	UA	UN	UX
VN	VS	VV	YM	YO	00	7B	7D
7W							
>							

Авторизация агентства

Для оформления электронных билетов в рамках BSP, агентство, обычно, должно предварительно заключить договор с авиакомпанией, от имени которой и происходит оформление.

Авиакомпания, в свою очередь, должна отправить в BSP Russia уведомление об авторизации этого агентства. В противном случае, при попытке оформления билета система вернет сообщение:

```
PROHIBITED TICKETING CARRIER - RE-ENTER TICKETING CARRIER
>
```

В этом случае следует проверить на сайте BSP-link – получена ли для вашего агентства авторизация от этой авиакомпании – на продажу билетов через BSP от ее имени.

Если авторизация получена (эта авиакомпания есть на сайте в списке авиакомпаний, авторизовавших ваше агентство), необходимо также проверить в системе список запрещенных (для оформления в вашем офисе) авиакомпаний с помощью команды:

PV/C

Пример ответа:

```
* * * * * PV OFFICE PROFILE * * * * *
AMADEUS OFFICE ID - SVXR22480 AMID - 099476
NATIONAL SYSTEM OFFICE ID - 1A/689865
DATE/TIME - 09FEB09/1104

* * * * * TICKETING CARRIER RESTRICTIONS * * * * *
ADC*DESIGNATED TKT CARRIER - NONE
APC*PROHIBITED TKT CARRIER - CI CX EY FI FV F7 HM KD MU
PG PK RB YM
AEC*DESIGNATED ETKT CARRIER- NONE
AET*PROHIBITED ETKT CARRIER- NONE
ANC*PERMIT NETTREM CARRIER - NONE
ANP*AUTH NON-PART CARRIER - NONE
AAS*AUTH AIRLINE STOCK - SU
>
```

~~~~~ **Примечание:** если в этом списке есть код авиакомпании, указанной на сайте BSPlink как **авторизованная** (и только в этом случае) – необходимо отправить заявку на Helpdesk Amadeus ([helpdesk@ru.amadeus.com](mailto:helpdesk@ru.amadeus.com)) с указанием IATA-номера агентства и расчетного кода этой авиакомпании.

# Правила авиакомпании

В дополнение к вышеперечисленным общим условиям системы, у каждой авиакомпании, поддерживающей функцию электронного тикетинга, есть свои собственные правила работы с электронными билетами, которые могут существенно различаться в зависимости от страны (рынка).

Для получения информации об этих правилах, используется команда:

**HEETTxx**

**xx** – код авиакомпании

Например, для проверки собственных правил авиакомпании British Airways, используется команда:

**HEETTBA**

Ответ системы:

| MARKET                                                                                                | REFERENCE    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| BA E-TICKETING EN 29JUN07 1040Z                                                                       |              |
| -----                                                                                                 | -----        |
| AG AW BB BM BS CA DM GD BW<br>GY JM KN LC TT MS VC MU SI                                              | MS 22        |
| AR BR CL CO MX VE                                                                                     | MS 64        |
| AT                                                                                                    | MS106        |
| AU EG FI GB IE IN JP NZ PH SG TH TR TW ZA MD UG TZ KE<br>CY OM BH AE BA QA NA MY JO MA UA LK BD KH PK | MS148        |
| BE HK ID                                                                                              | MS190        |
| CH                                                                                                    | MS232        |
| BG CZ EE GR HU IL IT IS KW MT PL RO SK RS HR ME MW <b>RU</b>                                          | <b>MS274</b> |
| DE                                                                                                    | MS316        |
| DK NO SE LV LT                                                                                        | MS358        |
| ES PT                                                                                                 | MS400        |
| FR GP GF MQ RE                                                                                        | MS442        |
| NL                                                                                                    | MS484        |
| AN                                                                                                    | MS526        |
| US                                                                                                    | MS568        |

Для вывода правил авиакомпании на конкретном рынке, необходимо перейти по ссылке, указанной в колонке REFERENCE. В данном примере, для просмотра правил авиакомпании British Airways в России, необходимо набрать:

**MS274**

Ответ системы:

```

BA E-TICKETING EN 29JUN07 1040Z

BA ELIGIBILITY RULES FOR E-TICKETING IN THE FOLLOWING MARKETS:
BG CZ EE GR HU IL IT IS KW MT PL RO SK CS HR RS ME MW RU

(Y - SUPPORTED, N - NOT SUPPORTED)

ABP ALLOWED :N FOID MANDATORY :N
INF TICKET ALLOWED :Y MAX NUMBER OF PASSENGERS :99
UMNR TICKET ALLOWED :Y GROUP PNRS ALLOWED :Y
CONJUNCTION TKT ALLOWED :Y MAX NUMBER OF SEGMENTS :16
MULTI TOUR CODES ALLOWED :N OPEN SEGMENTS ALLOWED :Y
FY BULK (US ONLY) ALLOWED :N CONF SEG MANDATORY WITH OPEN :Y
IT/BT FARES ALLOWED :Y WAITLISTED SEGMENTS ALLOWED :Y
NET REMIT ALLOWED :Y CONF SEG MANDATORY WITH W/L :Y
NEGO FARES ALLOWED :Y PASSIVE SEGMENTS ALLOWED :N
COMPANION FARES ALLOWED :N E INDICATOR WITH PNR CLAIM :N

PLEASE REFER TO TGAD-BA PAGE TO SEE CARRIER'S INTERLINE PARTNERS

FOPS NOT ALLOWED: GTR/SGR >MD

```

| Поле                                | Описание                                                                                                          |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ABP ALLOWED</b>                  | Возможность оформления посадочного талона (advance boarding pass)                                                 |
| <b>INF TICKET ALLOWED</b>           | Возможность оформления ЕТКТ для младенцев                                                                         |
| <b>UMNR TICKET ALLOWED</b>          | Возможность оформления ЕТКТ для несопровождаемых детей                                                            |
| <b>CONJUNCTION TKT ALLOWED</b>      | Возможность оформления ЕТКТ на 5 и более рейсов (conjunction tickets)                                             |
| <b>MULTI TOUR CODES ALLOWED</b>     | Возможность оформления ЕТКТ с несколькими туркодами (tour code)                                                   |
| <b>FY BULK ALLOWED (US ONLY)</b>    | Не используется на российском рынке                                                                               |
| <b>IT/BT FARES ALLOWED</b>          | Возможность оформления ЕТКТ по тарифам inclusive tour                                                             |
| <b>NET REMIT ALLOWED</b>            | Возможность оформления ЕТКТ по схеме net remit                                                                    |
| <b>NEGO FARES ALLOWED</b>           | Возможность оформления ЕТКТ по конфиденциальным тарифам                                                           |
| <b>COMPANION FARES ALLOWED</b>      | Возможность оформления ЕТКТ по тарифам для компаньонов                                                            |
| <b>FOID MANDATORY</b>               | Обязательность ввода FOID                                                                                         |
| <b>MAX NUMBER OF PASSENGERS</b>     | Максимальное количество пассажиров в одном PNR                                                                    |
| <b>GROUP PNRS ALLOWED</b>           | Возможность оформления ЕТКТ в групповых PNR                                                                       |
| <b>MAX NUMBER OF SEGMENTS</b>       | Максимальное количество сегментов в одном ЕТКТ                                                                    |
| <b>OPEN SEGMENTS ALLOWED</b>        | Возможность оформления ЕТКТ с открытыми сегментами                                                                |
| <b>CONF SEG MANDATORY WITH OPEN</b> | Обязательность наличия хотя бы одного подтвержденного сегмента при оформлении ЕТКТ с открытыми сегментами         |
| <b>WAITLISTED SEGMENTS ALLOWED</b>  | Возможность оформления ЕТКТ с сегментами на листе ожидания                                                        |
| <b>CONF SEG MANDATORY WITH W/L</b>  | Обязательность наличия хотя бы одного подтвержденного сегмента при оформлении ЕТКТ с сегментами на листе ожидания |
| <b>PASSIVE SEGMENTS ALLOWED</b>     | Возможность использования пассивных сегментов для оформления ЕТКТ                                                 |
| <b>E INDICATOR WITH PNR CLAIM</b>   | Обязательность наличия индикатора E в PNR, вызываемом из другой системы бронирования                              |
| <b>FOPS NOT ALLOWED</b>             | Неразрешенные формы оплаты                                                                                        |



и продолжение на следующем экране (введите **MD**):

```

BA E-TICKETING          EN 15APR09 0740Z

EXCHANGES ALLOWED:    E-TKT TO E-TKT:Y
                       E-TKT TO PAPER:Y
                       PAPER TO E-TKT:Y

DISPLAY :              /ORG: N          /TVL: Y
                       /FTI: Y          /FLT: Y
                       /FOP: Y          /RCI: N
                       /TKT: Y         /FOID: N

HISTORY                 :Y      REVALIDATION                :Y
PRINT      (US ONLY)   :N      REFUND                      :Y
VOID                          :Y      VOID EXCHANGE/REISSUE      :N
CANCEL REFUND              :N

NOTE: FOR INFORMATION ABOUT GENERAL CONDITIONS AND FORMATS
      FOR E-TICKETING IN AMADEUS, ENTER: HE ETT
>

```

Описание полей:

| Поле                         | Описание                                                                                                                 |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>EXCHANGES ALLOWED</b>     | <b>обмены</b> каких билетов (бумажных и электронных) и на какие – разрешены авиакомпанией (см. стр. 94)                  |
| <b>DISPLAY</b>               | по каким данным (по номеру билета, деталям путешествия и др.) можно <b>вызывать запись билета</b> на экран (см. стр. 59) |
| <b>HISTORY</b>               | поддерживает ли авиакомпания функцию просмотра <b>истории</b> изменений электронного билета (см. стр. 73)                |
| <b>REVALIDATION</b>          | разрешается ли <b>ревалидировать</b> (переподтверждать) билет при перебронировании (см. стр. 88)                         |
| <b>PRINT</b>                 | можно ли <b>заменить</b> ранее оформленный электронный билет на <b>бумажный</b> (поддерживается только в США)            |
| <b>REFUND</b>                | поддерживает ли авиакомпания <b>функцию возврата</b> электронных билетов в системе (см. стр. 210)                        |
| <b>VOID</b>                  | возможность <b>аннуляции продажи</b> электронного билета (см. стр. 77)                                                   |
| <b>VOID EXCHANGE/REISSUE</b> | возможность <b>аннуляции обмена</b> электронного билета (см. стр. 138)                                                   |
| <b>CANCEL REFUND</b>         | возможность <b>аннуляции возврата</b> электронного билета (см. стр. 240)                                                 |

Более детальное описание этих функций – смотрите в соответствующих главах учебника.

# Оформление электронных билетов

HE ETI

Для оформления электронных билетов должны быть соблюдены общие правила системы (см. стр. 14) и правила валидирующей авиакомпании (см. стр. 47)

Например, на следующий маршрут можно оформить электронный билет, т.к. выполнены все условия:

```

--- TST RLR MSC ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU  21AUG08/1512Z  YQWAVL
 1. PROSKURIN/VLADIMIR MR
 2  OS 093 J 01MAY 2 VIEIAD HK1 1000    1100 1445    *1A/E*
 3  OS7911 Y 01MAY 2 IADMIA HK1 1555    1655 1936    *1A/E*
      OPERATED BY UNITED AIRLINES
 4 AP MOW 555 220 0
 5 TK TL21AUG/SVX1A0980
 6 FM *M*0
 7 FP CASH
 8 FV OS
>
    
```

Для выпуска электронного билета используется команда **TTP** со следующими опциями:

| КОМАНДА               | ОПИСАНИЕ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TTP/ET</b>         | Оформление ЕТКТ для всех пассажиров и по всем сегментам, не имеющих элемента FA или FHE (FHA/FHM). <b>При этом PNR будет закрыто.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>TTP/ET/TKT</b>     | <b>Проверка</b> соблюдения только правил системы (см. стр. 14) <b>без оформления</b> ЕТКТ – в случае успешной проверки возвращается ответ:<br><div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;">                     OK TO ETICKET<br/>&gt;                 </div>                                                                                                                                                                   |
| <b>TTP/ET/T1</b>      | Оформление ЕТКТ только по указанной <b>маске TST</b> (эта опция необходима при оформлении обмена – см. стр. 135).<br><div style="border-left: 3px double black; padding-left: 10px; margin: 5px 0;"> <b>Важно!!!</b> Внимание!!! При этом система <b>не проверяет</b> существование в PNR ранее оформленных билетов! Таким образом возможна ситуация, когда агент может <b>ошибочно</b> выпустить несколько повторных билетов!                 </div> |
| <b>TTP/ET/RT</b>      | Оформление ЕТКТ <b>без закрытия PNR</b> (рекомендуется ввести команду IR для просмотра PNR с уже полученным номером билета)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>TTP/ET/ITR</b>     | Оформление ЕТКТ с одновременной печатью <b>Itinerary Receipt (маршрут-квитанции)</b> – см. стр. 244                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>TTP/ETRV/...</b>   | <b>Ревалидация</b> ЕТКТ после перебронирования (см. стр. 88)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>TTP RB1234 /ET</b> | Оформление ЕТКТ с указанием <b>мнемоник (mnem) принтера</b> (купоны будут распечатаны на DGEN принтере RB1234) – см. стр. 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>TTP/ET/T-SU</b>    | Оформление ЕТКТ <b>на стоке</b> авиакомпании (вне BSP) в рамках продукта <b>ET-direct</b> (см. стр. 281).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>TTP/ET/FP CASH</b> | Оформление ЕТКТ с <b>формой оплаты</b> , указанной в опции /FP. При этом в PNR создается соответствующий элемент FP (если не существовал) или меняется значение уже существующего – указывается <b>последней опцией!</b>                                                                                                                                                                                                                              |

**Важно!!!** Помните, для оформления электронного билета после команды **TTP** первым всегда должна идти опция **/ET**

**Примечание:** дополнительную информацию по работе с командой **TTP** смотрите в пособии «Выпуск билета. Центральная Билетопечать Амадеус» (см. стр. 290)

После ввода команды TTP для оформления электронного билета:

1. Если для оформляемых пассажиров/сегментов маска TST еще не создана – система попытается создать ее автоматически (см. стр. 34) при наличии хотя бы одного годного варианта расчета (если найдено несколько вариантов расчета – система предложит выбрать нужный из списка с помощью команды FXTxx/Pxx).
2. Производится проверка соблюдения условий самой системы (см. стр. 14). Если условия нарушены, система отвечает соответствующим сообщением об ошибке.
3. Если условия системы соблюдены – проверяются правила валидирующей авиакомпании (см. стр. 47). При нарушении правил система отвечает соответствующим сообщением об ошибке.
4. Если правила авиакомпании тоже выполнены, то система отправляет запрос в авиакомпанию (на оформление ЕТКТ) в виде сообщения (EDIFACT message). Если авиакомпания принимает это сообщение, то купоны сохраняются на ETS сервере авиакомпании как **запись электронного билета** (ET-record или **ЕТКТ**).

***Примечание:** если сервер авиакомпании не принимает запрос на создание записи электронного билета, то ответное сообщение об ошибке будет начинаться с префикса **XX ЕТКТ:** (где XX – код авиакомпании), например:*

```
LH ETKT:INVALID TICKET/COUPON STATUS
>
```

*Обратите внимание, что в этом случае ошибка была обнаружена не в системе Amadeus, а в самой авиакомпании, поэтому для выяснения причин, возможно, потребуется обратиться непосредственно в авиакомпанию.*

При оформлении электронного билета, Амадеус направляет следующую информацию из PNR и TST на сервер электронных билетов авиакомпании:

- § номер электронного билета;
- § фамилия пассажира;
- § маршрут;
- § тариф и его расчет, таксы и общая сумма (из TST – см. стр. 35);
- § номер участника программы частолетающих пассажиров (если указан);
- § и другие сопроводительные данные (форма оплаты, данные FOID, ограничительная надпись и т.д.)

Если запись электронного билета была сохранена на сервере ETS, т.е. электронный билет был – оформлен, система ответит сообщением:

```
>TTP/ET
OK ETICKET
>
```

## Другие варианты ответов:

Если ответ от авиакомпании не пришел в течение 36 секунд, система отменяет процесс оформления и возвращает следующее сообщение:

```
>TTP/ET  
ELECTRONIC TICKET ABORTED - RESUBMIT REQUEST  
>
```

Если не у всех сегментов PNR есть индикатор **E**, система возвращает сообщение:

```
>TTP/ET  
ETKT DISALLOWED - NEED ET INDICATOR  
>
```

Если авиакомпания не поддерживает функцию электронного тикетинга, возвращается сообщение:

```
>TTP/ET  
AIRLINE PROHIBITS E-TICKET  
>
```

Если запрос электронного тикетинга был отвергнут сервером авиакомпании, будет получено сообщение:

```
>TTP/ET  
BA: UNABLE TO PROCESS ETICKET ERROR CODE 132 >
```

Если авиакомпания не разрешает агентству выпуск электронного билета на заданные рейсы/направления/авиакомпаний (например, в силу ограничений по использованию интерлайна), будет получено сообщение:

```
>TTP/ET  
BA ETKT:NOT AUTHORISED
```

Если офис не настроен для оформления электронных билетов, будет получено сообщение:

```
>TTP/ET  
LOCATION NOT VALID FOR ETICKET
```

Описание других ответов системы вы можете найти на сайте <http://helpdesk.amadeus.ru> в разделе **Системные ошибки**.

Например, оформим электронный билет из следующего PNR:

```
--- TST RLR ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU    6JUL09/1534Z    36H82F
1.BRAGIN/ANDREY MR
2  BA 873 Y 16AUG 7 DMELHR HK1          1710 1820    *1A/E*
3  BA 878 Y 25AUG 2 LHRLED HK1          5 0930 1545    *1A/E*
4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
5 TK TL15JUL/SVX1A0980
6 FE PAX BA ONLY/S2-3
7 FM *M*0
8 FP CASH
9 FV BA
>
```

## ТТР/ЕТ/РТ

В случае успешного оформления электронного билета, мы получим сообщение:

```
OK ETICKET
>
```

а в PNR появятся элементы:

```
--- TST RLR ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU    6JUL09/1711Z    36H82F
1.BRAGIN/ANDREY MR
2  BA 873 Y 16AUG 7 DMELHR HK1          1710 1820    *1A/E*
3  BA 878 Y 25AUG 2 LHRLED HK1          5 0930 1545    *1A/E*
4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
5 TK OK06JUL/SVX1A0980//ETBA
6 FA PAX 125-5931111669/ETBA/RUB70995/06JUL09/SVX1A0980/00320865/S2-3
7 FB PAX 0600000452 ТТР/ЕТ/РТ ОК ЕТІККЕТ/С2-3
8 FE PAX BA ONLY/S2-3
9 FM *M*0
10 FP CASH
11 FV BA
>
```

| ЭЛЕМЕНТ   | ОПИСАНИЕ                                                                                                                                                                                                          |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ТК</b> | Статус элемента изменится на <b>ТКОК</b> и текущая дата, добавится E-ticketing индикатор ( <b>ЕТхх</b> , где хх – код валидирующей авиакомпании)<br><i>Примечание:</i> или будет создан новый элемент <b>ТКОК</b> |
| <b>FA</b> | В этом элементе содержится номер оформленного электронного билета и другая информация - более подробно (см. стр. 29)                                                                                              |
| <b>FB</b> | В этом элементе содержится порядковый номер AIR файла, какой командой оформляли билет, и каким был ответ системы (см. стр. 30). Этот элемент используется, например, для повторной печати купонов (см. стр. 269)  |

На системном (DGEN) принтере автоматически распечатывается агентский и аудит (контрольный) купоны (**AGENT COUPON** и **AUDIT COUPON**) для внутренней отчетности (см. 285)

**Важно!!!** Если в элементе ТК был установлен статус **ТКХЛ** (автоматическая аннуляция), то при попытке оформить ЕТКТ только для части пассажиров (**не для всех**), система вернет сообщение:

```
ASSOCIATION IN TRANSACTION RESTRICTED DUE TO TK ELEMENT
>
```

- в этом случае необходимо изменить статус элемента ТК на **ТКТЛ** или **ТКОК** и повторить попытку.

## Оформление электронного билета по умолчанию

В случае ввода команды ТТР без опции /ЕТ система выбирает тип оформляемого билета в соответствии с параметром ТКД в настройках сайта (референции) агента.

**Примечание:** в настоящий момент на российском рынке всем агентам в любом случае для выпуска электронного билета необходимо явно указывать **ПЕРВОЙ** опцию /ЕТ независимо от установленных предпочтений, в противном случае система вернет сообщение:

```
ENTRY NOT AUTHORISED
>
```

Чтобы проверить, какой тип выпускаемого билета (электронный или бумажный) установлен по умолчанию, необходимо ввести команду:

### JGD/TKD

Пример ответа системы:

```
***** SIGN IDENTIFICATION *****
OFFICE                - SVX1A0980
SIGN                  - 0001AA

***** PREFERENCES *****
TKD      TICKETING DEFAULT      - E
```

Если в параметре **TKD** установлено **E**, будет оформлен электронный билет, т.е. в первую очередь система проверит возможность оформления электронного билета. Если условия не позволяют этого, будет распечатан бумажный билет.

**Примечание:** в этом случае для выпуска бумажного билета в команде ТТР необходимо всегда указывать с помощью опции /X.. сток бумажных билетов.

Если в параметре **TKD** установлено **P**, по умолчанию система будет проверять возможность оформления бумажного билета.

**Примечание:** в этом случае для выпуска электронного билета в команде ТТР необходимо всегда указывать опцию /ЕТ.

## Оформление CCCF

Если в элементе FP в качестве формы оплаты указан номер кредитной карты (см. стр. 21), то при оформлении электронного билета система выполнит следующие действия, в указанном порядке:

- 1) Проверяется наличие в элементе FP (форма оплаты) кода подтверждения (approval code): если не указан, отправляется запрос на снятие (заморозку) денежных средств с карты клиента в пользу валидирующей авиакомпании; полученный код подтверждения добавляется в элемент FP.
- 2) Отправляется запрос на создание записи электронного билета на ETS сервере авиакомпании.
- 3) Происходит печать, помимо купонов самого билета, двух экземпляров формы о снятии («замораживании») денежных средств с карты клиента в пользу валидирующей авиакомпании **Credit Card Charge Form (CCCF или «слип»** – см. пример на стр. 286): одна копия для клиента, другая – для агентства (клиент должен расписаться на обоих – тем самым подтвердив свое согласие на снятие средств).

Примечание: рекомендуется уточнить у авиакомпании – требует ли она от агентов предоставление копии **CCCF** и других сопроводительных документов.

**Важно!!!** обратите внимание, что **только при успешном** завершении каждого шага – система начнет выполнять следующий. Но в случае невыполнения какого-то из более поздних шагов – **автоматической отмены** уже выполненных этапов – **не последует!**

Таким образом, возможны ситуации, когда, например, после «заморозки» денежных средств, оформление самого билета, по каким-то причинам, – не происходит.

В этом случае существует, как минимум, три варианта дальнейших действий:

- 1) оформить билет чуть позже (помните, что деньги за него уже сняты – в элементе FP должен стоять код подтверждения – рекомендуется ввести его заново с помощью опции /N вместо /A);
- 2) посоветовать клиенту немедленно обратиться в свой банк (чью карту он использовал для оплаты) – для отмены последней операции;
- 3) выждать срок, когда банк клиента, не дождавшись подтверждения на снятие денежных средств – вернет их на счет (разморозит). Срок разблокирования, как правило, составляет 3 недели.

Пример элемента FP до оформления билета:

9 FP CCCAXXXXXXXXXXXXX0015/1210/P2

и после:

9 FP CCCAXXXXXXXXXXXXX0015/1210/A123456/P2

**Важно!!!** не путайте вышеописанные действия с ситуацией, когда средства с карточки клиента снимаются в пользу самого агентства (агент использует POS-терминал или другой аппарат для считывания карты и снятия денежных сумм) – в этом случае в элементе **FP** ни в коем случае **нельзя указывать номер карты**, иначе сумма по билету будет снята с клиента дважды – первый раз в пользу агентства, и второй раз – в пользу авиакомпании – при вводе команды **TTP**. Чтобы этого не произошло, в элементе **FP**, в этом случае, следует указывать форму оплаты – **INVOICE**.

Т.к. электронный билет подразумевает отсутствие какого либо бумажного документа у пассажира на регистрации – авиакомпания может требовать ввода номера документа (при оформлении электронного билета), который будет предъявлен пассажиром на регистрации как удостоверение личности.

Этим документом, в общем случае, может быть:

- § кредитная банковская карта;
- § карточка участника программы частолетающих пассажиров;
- § паспорт или другое национальное удостоверение личности;
- § водительское удостоверение;
- § др. документы

Авиакомпании могут ограничивать список этих документов.

Если авиакомпания требует **обязательно** вводить эти данные, они должны быть введены в PNR **до оформления билета**. Обязательность ввода можно проверить на странице правил авиакомпании (см. стр. 47).

Например:

```

BA E-TICKETING          EN  4SEP06 1548Z

BA ELIGIBILITY RULES FOR E-TICKETING IN THE FOLLOWING MARKETS:
US

(Y - SUPPORTED, N - NOT SUPPORTED)

ABP ALLOWED             :N  FOID MANDATORY           :Y
INF TICKET ALLOWED      :Y  MAX NUMBER OF PASSENGERS      :99
UMNR TICKET ALLOWED     :Y  GROUP PNRS ALLOWED           :Y
CONJUNCTION TKT ALLOWED :Y  MAX NUMBER OF SEGMENTS       :16
MULTI TOUR CODES ALLOWED :N  OPEN SEGMENTS ALLOWED        :Y
FY BULK (US ONLY) ALLOWED :Y  CONF SEG MANDATORY WITH OPEN :Y
IT/BT FARES ALLOWED     :Y  WAITLISTED SEGMENTS ALLOWED  :Y
NET REMIT ALLOWED       :Y  CONF SEG MANDATORY WITH W/L  :Y
NEGO FARES ALLOWED      :Y  PASSIVE SEGMENTS ALLOWED     :N
COMPANION FARES ALLOWED :N  E INDICATOR WITH PNR CLAIM   :N

PLEASE REFER TO TGAD-BA PAGE TO SEE CARRIER'S INTERLINE PARTNERS
    
```

**Примечание:** пример случая, когда ввод такого элемента может быть необходим – оформление электронного билета с открытой датой. Для того, чтобы в последствии этот билет мог быть найден, иногда требуется обязательное наличие элемента **FOID** – по номеру указанного в нем документа (обычно номер банковской карточки или карточки Frequent flyer) и осуществляется поиск билета на сервере авиакомпании. При этом на странице **HEETTxx** (правила авиакомпании) этот элемент, тем не менее, может быть указан как необязательный.



Для ввода номера документа используется следующий формат:

## SR FOID IB - PP12345678/P1

**FOID** - служебный код, означающий, что сообщение касается идентификации пассажира **на регистрации**;

**IB** - код а/к (можно не вводить);

**PP** - служебный код, определяющий тип документа:

- § **CC** - кредитная карта,
- § **FF** - карточка частолетающего пассажира,
- § **NI** - национальное удостоверение личности,
- § **DL** - водительское удостоверение,
- § **PP** - паспорт

**12345678** - номер документа;

**P1** - ссылка на одного или нескольких пассажиров, к которым относится этот документ.

⚡ **Примечание:** в общем случае, ввод этого элемента **не освобождает** от ввода паспортных данных для миграционных служб (**DOCS**).

Для младенцев (детей, путешествующих без бронирования отдельного места) отдельно указать номер документа – невозможно, поэтому он вводится вместе с номером документа взрослого, например:

## SR FOID IB -PP12345678-PP567890/P1

**12345678** - номер документа взрослого;

**567890** - номер документа младенца;

После оформления электронного билета, невозможно произвести следующие изменения в PNR:

### 1. Изменить элемент имени, код категории пассажира и другую информацию в поле имени

Если необходимо изменить имя/фамилию (и авиакомпания разрешает это), код категории пассажира или др. информацию в поле имени (например, дату рождения), необходимо выполнить одно из следующих действий:

- § аннулировать билет **TRDC** (см. стр. 77), внести изменения и выписать новый билет **ТТР** (см. стр. 50);
- § или произвести обмен электронного билета на **бумажный** (если это возможно), а затем внести необходимые изменения;
- § или удалить полетные сегменты, забронировать новые, внести изменения и выписать **новый** электронный билет **в обмен** старого (см. стр. 94).

### 2. Удалить FA элемент

При попытке произвести обмен электронного билета в том же бронировании вы можете получить ответ системы, что для всех указанных пассажиров/сегментов билеты уже оформлены:

```
ALL PASSENGERS/SEGMENTS ALREADY TICKETED  
>
```

Это происходит из-за того, что в бронировании уже существует элемент **FA** (с номером старого билета, принимаемого на обмен).

Для решения этой проблемы, при обмене в команде **ТТР** следует всегда указывать номер маски TST (см. стр. 135) или ссылку на пассажира/сегменты – в этом случае система не будет проверять наличие в PNR номера ранее оформленного билета. При успешном выпуске нового электронного билета, в бронировании появится новый элемент **FA**, а старый номер билета уйдет в историю.

При попытке внести любое из этих изменений вы получите ответ:

```
RESTRICTED - FA/ET EXISTS  
>
```

Эти ограничения введены для сохранения связи и синхронизации бронирования в Amadeus и записи электронного билета на ETS сервере авиакомпании (см. раздел на стр. 59).

**Примечание:** описанные ограничения действуют до тех пор, пока в электронном билете существует хотя бы один купон годный для использования (со статусом **O** или **A**). После использования всех купонов, аннуляции, возврата или обмена (если новый билет был оформлен в другом PNR), вышеперечисленные ограничения – снимаются.

# Просмотр записи электронного билета

## HE ETD

В случае успешного оформления электронного билета, его запись (**ETKT record**) сохраняется в электронной базе данных авиакомпании (**ETDB** или **ETS**). После того, как запись сохранена в **ETS**, ее можно посмотреть в Амадеусе.

При вводе команды просмотра записи электронного билета, система посылает запрос на **ETS** авиакомпании. Полученный ответ автоматически преобразуется в вид, принятый в Amadeus, и выводится на экран.

Для вызова этого экрана, используется команда:

## TWD

**Примечание:** Если в открытом бронировании существует несколько элементов **FA** или **FHE**, система вернет сообщение:

```
SELECT FA OR FH LINE NUMBER  
>
```

## Опции TWD

Запрос **TWD** без дополнительных опций используется при открытом PNR и при наличии **только одного** элемента **FA** или **FHE** (см. стр. 28 и 29).

Для того чтобы вызвать запись электронного билета из PNR, в котором есть **несколько** элементов **FA** или **FHE**, используется команда:

## TWD/L10

**TWD** – код запроса

**L10** – номер элемента **FA** или **FHE** в PNR

Далее в таблице представлены другие способы вызова записи электронного билета **без открытия PNR** (при указании прошедшей даты дополнительно указываются две последние цифры года):

| Ввод                                             | Определение                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TWD/TKT005-1234567890                            | Вызвать запись по номеру билета                                                                                                                                                                                    |
| TWD/VLH/FLT477/12APRNYCCHI-SMITH/MARY            | Вызвать запись по деталям путешествия, включая номер рейса (если поддерживается а/к): номер рейса, дата, пара городов и фамилия. Необходимо также указать валидирующую а/к хх (/Vxx)                               |
| TWD/VLH/TVL12APRNYCCHI-SMITH/MARY                | Вызвать запись по деталям путешествия: дата, пара городов и фамилия. Необходимо также указать валидирующую а/к хх (/Vxx)                                                                                           |
| TWD/VOS/FTI123456/20AUG                          | Вызвать запись по номеру карточки частолетающего пассажира и дате. Необходимо также указать валидирующую а/к хх (/Vxx)                                                                                             |
| TWD/VOS/FOPCCVI4000000011112222/20AUG-SMITH/MARY | Вызвать запись по номеру кредитной карточки, использованной для оплаты. Необходимо также указать валидирующую а/к хх (/Vxx)                                                                                        |
| TWD/VOS/ORG999888777/20AUG-SMITH/MARY            | Вызвать запись по номеру телефона, дате и фамилии. Необходимо также указать валидирующую а/к хх (/Vxx)                                                                                                             |
| TWD/VLH/FOID-FF12345678                          | Вызвать запись по элементу формы идентификации ( <b>FOID</b> ). Необходимо также указать валидирующую а/к хх (/Vxx) ( <i>эта опция работает только для авиакомпаний, использующих Amadeus E-ticketing сервер</i> ) |

**Примечание:** ответ системы (XX – код авиакомпании):

```
XX ETKT:TICKET NUMBER NOT FOUND
>
```

или

```
XX ETKT:ITEM/DATA NOT FOUND OR DATA NOT EXISTING
>
```

- означает, что запрашиваемый билет **не найден** на сервере авиакомпании.

В этом случае необходимо:

- проверить правильность вводимых данных (номер билета и т.п.);
- выяснить у пассажира, не был ли этот билет полностью использован, возвращен или обменен на другой билет;
- связаться с авиакомпанией для поиска этого билета в архиве.

На странице правил авиакомпании (см. стр. 47) можно найти, какие из вышеперечисленных способов – могут быть использованы.

Например:

```
BA E-TICKETING          EN 15APR09 0740Z

EXCHANGES ALLOWED:    E-TKT TO E-TKT:Y
                       E-TKT TO PAPER:Y
                       PAPER TO E-TKT:Y

DISPLAY :              /ORG: N          /TVL: Y
                       /FTI: Y          /FLT: Y
                       /FOP: Y          /RCI: N
                       /TKT: Y          /FOID: N

HISTORY                :Y          REVALIDATION          :Y
PRINT      (US ONLY)  :N          REFUND                  :Y
VOID                          :Y          VOID EXCHANGE/REISSUE  :N
CANCEL REFUND              :N

NOTE: FOR INFORMATION ABOUT GENERAL CONDITIONS AND FORMATS
      FOR E-TICKETING IN AMADEUS, ENTER: HE ETT
>
```

## Вид записи электронного билета

Рассмотрим, например, PNR, в котором был оформлен электронный билет:

```
--- TST ---
RP/LEDR22901/LEDR22901          AA/SU 20AUG08/1008Z 4BU98T
1.SMIRNOV/OLEG MR
2 BA 881 S 15NOV 6 DMELHR HK1          0535 0700 *1A/E*
3 BA 117 S 15NOV 6 LHRJFK HK1          5 0820 1055 *1A/E*
4 BA 178 S 23NOV 7 JFKLHR HK1          7 0840 2040 *1A/E*
5 BA 880 S 23NOV 7 LHRDME HK1          5 2150 0440+1 *1A/E*
6 AP LED +7 812 605 0099 - AMADEUS RUSSIA TRAINING ROOM
7 TK OK20AUG/LEDR22901//ETBA
8 FA PAX 125-5931122680/ETBA/RUB28144/20AUG08/LEDR22901/92000005/S2-5
9 FB PAX 2000005456 TTP/ET OK ETICKET/S2-5
10 FE PAX CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY/S2-5
11 FM *M*36A
12 FP CASH
13 FV BA
>
```

Вводим команду:

**TWD/L8**

Запись электронного билета автоматически форматируется системой в вид, похожий на маску TST (см. стр. 35):

Номер билета: TKT-1255931122680  
 Индикатор продаж: SI-  
 Индикатор расчета: FCMI-0  
 Номер подтверждения от авиакомпании: RCI-  
 Пункт продажи: POI-LED  
 Дата продажи: DOI-20AUG08  
 Номер PNR: 1A LOC-4BU98T  
 Номер валидатора агентства: IOI-92000005

Начальный и конечный пункт: OD-MOWMOW

Фамилия и имя: 1. SMIRNOV/OLEG MR

Индикатор обмена и тариф: DME

Эквивалент тарифа: FARE F EUR 419.00

Таксы: TAX RUB 8900YQ, TAX RUB 400YQ, TAX RUB 3759XT

Общая стоимость или сумма доплаты: TOTAL RUB 28144

Статусы купонов: Полетные участки (купоны)

Курс валюты: BSR 36.00

Строка расчета тарифа и расшифровка такс XT, XF и ZP

Дополнительная информация: FE CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY, FP CASH, NON-ENDORSABLE, FREQUENT FLYER BA-1613807

| ФРАГМЕНТ                 | ОПРЕДЕЛЕНИЕ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TKT-1255931122680</b> | Номер электронного билета                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>RCI-</b>              | Номер подтверждения, полученный из ETS - в настоящий момент используется только а/к VRG LINHAS AEREAS SA (RG).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>LOC-4BU98T</b>        | Номер PNR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>OD-MOWMOW</b>         | Город вылета и прилета                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>SI-</b>               | Индикатор продаж (не используется)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>FCMI-0</b>            | <b>Индикатор автоматического/ручного расчета</b> – значения могут не совпадать у разных авиакомпаний (обычно значение совпадает со вторым символом в поле <b>Способ создания</b> маски TST – см. стр. 35):<br><b>0</b> - расчет был сделан <b>автоматически</b> (без вмешательства агента);<br><b>1</b> - расчет был сделан <b>вручную</b> (или с вмешательством агента);<br><b>2-9, A-Z</b> - для индивидуального использования авиакомпаниями |
| <b>POI-LED</b>           | Город оформления                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>DOI-20AUG08</b>       | Дата оформления                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>IOI-92000005</b>      | ИАТА-номер агентства                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Далее представлен маршрут, включающий имя пассажира, участки маршрута (купоны) и статус каждого купона (ST):

|     |      |    |     |   |       |      |    |         |                                                                                                             |     |   |   |   |  |     |
|-----|------|----|-----|---|-------|------|----|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|---|---|--|-----|
| 1   | ODME | BA | 881 | S | 15NOV | 0535 | OK | SLRCEUR | <table border="1"> <tr><td>O</td></tr> <tr><td>O</td></tr> <tr><td>O</td></tr> <tr><td>O</td></tr> </table> | O   | O | O | O |  | 2PC |
| O   |      |    |     |   |       |      |    |         |                                                                                                             |     |   |   |   |  |     |
| O   |      |    |     |   |       |      |    |         |                                                                                                             |     |   |   |   |  |     |
| O   |      |    |     |   |       |      |    |         |                                                                                                             |     |   |   |   |  |     |
| O   |      |    |     |   |       |      |    |         |                                                                                                             |     |   |   |   |  |     |
| 2   | XLHR | BA | 117 | S | 15NOV | 0820 | OK | SLRCEUR |                                                                                                             | 2PC |   |   |   |  |     |
| 3   | OJFK | BA | 178 | S | 23NOV | 0840 | OK | SLRCEUR | 16NOV                                                                                                       | 2PC |   |   |   |  |     |
| 4   | XLHR | BA | 880 | S | 23NOV | 2150 | OK | SLRCEUR | 16NOV                                                                                                       | 2PC |   |   |   |  |     |
| DME |      |    |     |   |       |      |    |         |                                                                                                             |     |   |   |   |  |     |

В таблице указаны описания возможных статусов купонов (отображаются в колонке ST):

| Статус   | Explanation                    | Определение                                                                                                                     |
|----------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A</b> | <b>Airport Control</b>         | <b>Контроль аэропорта</b>                                                                                                       |
| <b>C</b> | Checked In                     | Пройдена регистрация                                                                                                            |
| <b>E</b> | Exchanged/reissued             | Был совершен обмен                                                                                                              |
| <b>F</b> | Flown/used                     | Купон использован                                                                                                               |
| <b>G</b> | Exchanged/FIM issued           | Из-за задержки/отмены рейса был оформлен другой документ на перевозку                                                           |
| <b>I</b> | Irregular operations           | Нестандартные причины                                                                                                           |
| <b>L</b> | Lifted / boarded               | Принят на борт (прошел выход на посадку)                                                                                        |
| <b>N</b> | Notification                   | Используется для информирования других авиакомпаний о нефинальных статусах остальных купонов, контроль за которыми – не передан |
| <b>O</b> | <b>Open for use</b>            | <b>Открыт для использования</b>                                                                                                 |
| <b>P</b> | Printed                        | Замена на бумажный билет с тем же номером (только в США)                                                                        |
| <b>Q</b> | Revoked                        | Отменен                                                                                                                         |
| <b>R</b> | Refunded                       | Купон был принят на возврат                                                                                                     |
| <b>S</b> | Suspended                      | Приостановлено действие                                                                                                         |
| <b>T</b> | Paper ticket                   | Выписан бумажный билет                                                                                                          |
| <b>U</b> | Unavailable                    | Купон не может быть использован                                                                                                 |
| <b>V</b> | Void                           | Воидирован                                                                                                                      |
| <b>X</b> | Print exchange                 | Замена на бумажный билет с другим номером (другой авиакомпании)                                                                 |
| <b>Y</b> | Refund Taxes/Fees/Charges Only | Возможен только возврат такс и сборов (вручную, не через систему)                                                               |
| <b>Z</b> | Closed                         | Закрыт для использования/обмена                                                                                                 |

Таким образом, с помощью статусов купонов можно всегда определить степень использования билета пассажиром. В идеальном варианте, каждый купон проходит следующие стадии:

| Этапы «жизни» купонов                               | Статус купона |
|-----------------------------------------------------|---------------|
| 1. Купон создан и может быть использован пассажиром | <b>O</b>      |
| 2. Контроль за купоном передан в аэропорт           | <b>A</b>      |
| 3. Пассажир зарегистрировался на рейс               | <b>C</b>      |
| 4. Пассажир зашел в самолет                         | <b>L</b>      |
| 5. Пассажир совершил перелет                        | <b>F</b>      |

Если электронный билет оформлен по интерлайну, или рейс выполняется другой авиакомпанией, т.е. если валидирующий и фактический перевозчик – разные (см. стр. 31), в этом случае контроль за соответствующими купонами передается от валидирующей авиакомпании – ETS серверу фактического перевозчика, и статусы купонов будут изменяться следующим образом:

| Этапы «жизни» купонов                                   | Статус в ETS валидирующего перевозчика | Статус в ETS фактического перевозчика |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. Купон создан и может быть использован пассажиром     | <b>O</b>                               | еще не существует                     |
| 2. Контроль за купоном передан фактическому перевозчику | <b>A</b>                               | <b>O</b>                              |
| 3. Пассажир зарегистрировался на рейс                   | <b>C</b> или <b>A</b> <sup>1</sup>     | <b>C</b>                              |
| 4. Пассажир зашел в самолет                             | <b>L</b> или <b>A</b>                  | <b>L</b>                              |
| 5. Пассажир совершил перелет                            | <b>F</b>                               | <b>F</b>                              |

Возвращаясь к записи электронного билета: далее идет информация о тарифе, эквиваленте, использованном курсе валют, таксах, общей стоимости и строка расчета тарифа:

|                                                                                                                                               |   |     |        |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|--------|-----------|
| FARE                                                                                                                                          | F | EUR | 419.00 |           |
| EQUIV                                                                                                                                         |   | RUB | 15085  | BSR 36.00 |
| TAX                                                                                                                                           |   | RUB | 8900YQ |           |
| TAX                                                                                                                                           |   | RUB | 400YQ  |           |
| TAX                                                                                                                                           |   | RUB | 3759XT |           |
| TOTAL                                                                                                                                         |   | RUB | 28144  |           |
| /FC MOW BA X/LON BA NYC325.91BA X/LON BA MOW325.91NUC651.82END R<br>OE0.642811XT406RI155UH1814UB138YC385US385US125XA175XY63AY113XF J<br>FK4.5 |   |     |        |           |

И, наконец, форма оплаты, ограничительная надпись (если есть), а также номер карты частолетающего пассажира (если была введена) и др. информация:

|                                             |
|---------------------------------------------|
| FE CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY |
| FP CASH                                     |
| NON-ENDORSABLE                              |
| FREQUENT FLYER BA-1613807                   |

<sup>1</sup> Зависит от того, передает ли фактический перевозчик промежуточные или только финальные статусы купонов – валидирующей авиакомпании



## Список записей электронных билетов

При использовании запроса **TWD** не из открытого PNR и без указания номера билета, система может найти несколько записей, которые подходят заданным критериям поиска. В этом случае, на экране отображается список этих записей.

Например:

**TWD/VQF/FLT033/20AUGMELAKL-SMITH/MARY**

Ответ системы:

| TKT NBR         | NAME  | DOT   | FLT NBR | 1ST SEG |
|-----------------|-------|-------|---------|---------|
| 1 0811688283502 | SMITH | 20AUG | QF033   | MELAKL  |
| 2 0811688283501 | SMITH | 20AUG | QF033   | MELAKL  |
| 3 0811688283503 | SMITH | 20AUG | QF033   | MELAKL  |

Вы можете вызвать нужную запись из представленного списка, используя повторно команду **TWD** с указанием номера строки:

**TWD/2**

Ответ системы:

|                                              |              |        |            |             |              |
|----------------------------------------------|--------------|--------|------------|-------------|--------------|
| TKT-0811688283501                            | RCI-         | 1A     | LOC-ZIN6WX |             |              |
| OD-MELAKL                                    | SI-SOTO      | FCMI-0 | POI-AKL    | DOI-07MAR00 | IOI-24000012 |
| 1. SMITH/MARYMRS                             | ADT          | ST     |            |             |              |
| 1 O MEL QF 033 Y 20AUG 0800 OK Y1            |              | O      |            |             | 20K          |
| AKL                                          |              |        |            |             |              |
| FARE F AUD 686.00                            |              |        |            |             |              |
| EQUIV NZD 868.00                             | BSR 1.265182 |        |            |             |              |
| TAX NZD 38.00AU                              |              |        |            |             |              |
| TOTAL NZD 906.00                             |              |        |            |             |              |
| /FC MEL QF AKL447.70NUC447.70END ROE1.532242 |              |        |            |             |              |
| FP CASH                                      |              |        |            |             |              |

Для того чтобы вернуться назад к списку записей используется ввод:

**TWDRL**

## Список такс в записи электронного билета

### HE TWD.379

С 04 февраля 2009 года по решению IATA в электронных билетах упраздняется такса ХТ (ранее использовалась для указания суммы остальных такс, кроме первых двух). В связи с этим, при работе с записью электронного билета существуют следующие особенности:

#### § в записи электронного билета видна только сумма всех такс:

- первичное оформление:

```
TKT-1255931111606          RCI-          1A LOC-3CY9PP
OD-MOWMOW SI-          FCMI-0    POI-SVX  DOI-09FEB09  IOI-00320865
  1.TAXIN/XTANTIN MR          ADT          ST
  1 ODME BA 873  J 15MAR 1700 OK J2FLBA          O          1PC
  2 OLHR BA 880  J 22MAR 2150 OK J2FLBA          O          1PC
    DME
FARE  F EUR          2484.00
EQUIV  RUB          115510          BSR          46.50
TOTALTAX RUB          8324
TOTAL  RUB          123834
/FC MOW BA LON1588.83BA MOW1588.83NUC3177.66END ROE0.781703XT406
RI155UH4120GB1015UB
FE BA ONLY
FP CASH
NON-ENDORSABLE
FOR TAX DETAILS USE TWD/TAX
>
```

- оформленный в обмен:

```
TKT-2202595458948-949      RCI-          1A LOC-4E4TOR
OD-SVXSVX SI-          FCMI-1    POI-SVX  DOI-06FEB09  IOI-92322465
  1.TASKHEEVA/NATALIA MRS    ADT          ST
  1 OSVX LH 3205 W 11FEB 0540 OK WABASE39          O  11FEB11FEB 20K
  2 XFRA LH 4452 W 11FEB 0935 OK WABASE39          O  11FEB11FEB 20K
  3 XBCN LH 2532 W 11FEB 1710 OK WABASE39          O  11FEB11FEB 20K
  4 OAGP LH 2513 W 09MAY 0730 OK WABASE39          O  09MAY09MAY 20K
  5 XMAD LH 4411 W 09MAY 1245 OK WABASE39          O  09MAY09MAY 20K
  6 XFRA LH 3204 W 09MAY 1915 OK WABASE39          O  09MAY09MAY 20K
    SVX
FARE  R EUR          449.00
TOTALTAX RUB          2325
TAXES  PD
TOTAL  RUB          2325
/FC SVX LH X/FRA LH X/BCN LH AGP287.19LH X/MAD LH X/FRA LH SVX28
7.19NUC574.38END ROE0.781703PD XT966RI1261RA285DE719JD240QV2175CP
FE RBK BA 50 EUR/NONREF
FO 220-2595300678SVX22JAN09/92322465/2202595300771/2202595300772
FP O/CASH+/CASH
FOR TAX DETAILS USE TWD/TAX
>
```

§ для просмотра такс используется команда:

## TWD /TAX

- первичное оформление:

|          |        |          |        |          |        |  |
|----------|--------|----------|--------|----------|--------|--|
| TOTALTAX | RUB    | 8324     |        |          |        |  |
| TX01 RUB | 2336YQ | TX02 RUB | 292YQ  | TX03 RUB | 406RI  |  |
| TX04 RUB | 155UH  | TX05 RUB | 4120GB | TX06 RUB | 1015UB |  |
| >        |        |          |        |          |        |  |

- оформленный в обмен:

|          |         |          |        |  |  |  |
|----------|---------|----------|--------|--|--|--|
| TOTALTAX | RUB     | 2325     |        |  |  |  |
| TX01 RUB | 1325CP  | TX02 RUB | 1000YQ |  |  |  |
| PD01     | 12878YQ | PD02     | 406RI  |  |  |  |
| >        |         |          |        |  |  |  |

Примечание: с кодом **TX** – указываются таксы, оплачиваемые в этом билете, с кодом **PD** – таксы, оплаченные пассажиром ранее, при оформлении старого билета.

Эти изменения **не касаются** работы с электронными билетами авиакомпаний, которые по-прежнему используют таксу **XT** - вид записи билета в этом случае будет следующим:

|                                                                          |            |               |            |             |              |     |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|------------|-------------|--------------|-----|
| TKT-1255931111606                                                        | RCI-       | 1A            | LOC-3CY9PP |             |              |     |
| OD-MOWMOW                                                                | SI-        | FCMI-0        | POI-SVX    | DOI-09FEB09 | IOI-00320865 |     |
| 1.TAXIN/XTANTIN                                                          | MR         | ADT           | ST         |             |              |     |
| 1 ODME                                                                   | BA 873     | J 15MAR       | 1700       | OK J2FLBA   | O            | 1PC |
| 2 OLHR                                                                   | BA 880     | J 22MAR       | 2150       | OK J2FLBA   | O            | 1PC |
| DME                                                                      |            |               |            |             |              |     |
| FARE                                                                     | F EUR      | 2484.00       |            |             |              |     |
| EQUIV                                                                    | RUB        | 115510        | BSR        | 46.50       |              |     |
| <b>TAX</b>                                                               | <b>RUB</b> | <b>2336YQ</b> |            |             |              |     |
| <b>TAX</b>                                                               | <b>RUB</b> | <b>292YQ</b>  |            |             |              |     |
| <b>TAX</b>                                                               | <b>RUB</b> | <b>5696XT</b> |            |             |              |     |
| TOTAL                                                                    | RUB        | 123834        |            |             |              |     |
| /FC MOW BA LON1588.83BA MOW1588.83NUC3177.66END ROE0.781703 <b>XT406</b> |            |               |            |             |              |     |
| <b>RI155UH4120GB1015UB</b>                                               |            |               |            |             |              |     |
| FE BA ONLY                                                               |            |               |            |             |              |     |
| FP CASH                                                                  |            |               |            |             |              |     |
| NON-ENDORSABLE                                                           |            |               |            |             |              |     |
| >                                                                        |            |               |            |             |              |     |

## Повторный вызов записи

При вызове записи электронного билета она остается активной **60 минут**, если не будет вызвана другая запись.

Для того чтобы повторно отобразить ее на экране, используется команда:

**TWDRT**

⚡ **Примечание:** если прошло более 60 минут, или если запись билета – не была вызвана ранее – система вернет сообщение:

```
NO ET DETAILED RECORD PRESENT
>
```

## Вызов PNR

Если в PNR был оформлен хотя бы один билет, то это бронирование можно открыть по номеру этого билета:

**RTTKT/125-1234567890**

**125-1234567890** – номер билета

Кроме того, после вызова записи ЕТКТ на экран (не открывая бронирование, например, по номеру билета), можно открыть PNR (из которого она была создана) с помощью команды:

**RT\*E**

# Отчет о продажах (TJQ)

HE TJQ

Следующие операции: продажа, аннуляция, обмен и возврат электронного билета - автоматически включаются в отчет о продажах. В конце каждого дня в 00 часов отчет закрывается и отправляется в BSP (в рамках продукта ET-direct отчет может отправляться в авиакомпанию).

По окончании отчетного периода, агентство должно перечислить необходимую сумму за проданные билеты (за минусом возвращенных билетов и комиссии) в соответствии с этим отчетом.

Примечание: Отчеты хранятся в системе не больше 12 месяцев – просмотр продаж за более ранний период в системе невозможен.

Увидеть личный отчет агента (не всего агентства) за текущий день можно с помощью команды:

## TJQ

Пример отчета:


| AGY NO - 00320865  | QUERY REPORT 05JUL-06JUL | CURRENCY RUB |           |       |     |      |    |          |    |        |      |
|--------------------|--------------------------|--------------|-----------|-------|-----|------|----|----------|----|--------|------|
| OFFICE - SVX1A0980 | SELECTION:               |              |           |       |     |      |    |          |    |        |      |
| AGENT - 1978AB     |                          | 07 JUL 2009  |           |       |     |      |    |          |    |        |      |
| -----              |                          |              |           |       |     |      |    |          |    |        |      |
| SEQ NO             | A/L                      | DOC NUMBER   | TOTAL DOC | TAX   | FEE | COMM | FP | PAX NAME | AS | RLOC   | TRNC |
| -----              |                          |              |           |       |     |      |    |          |    |        |      |
| 000263*125         |                          | 5931111656   | 67320     | 5635  | 0   | 44   | CA | MESSI/LI | AB | 3YBHBM | TKTT |
|                    | *125                     | 5931111657   |           |       |     |      |    |          |    |        | CNJ  |
| 000273             | 125                      | 5931111666   | 22787     | 6902  | 0   | 0    | MX | SMITH/JO | AB | 3YB635 | CANX |
| 000282             | 125                      | 5931111311   | -7164     | -7719 | 0   | -36  | CC | SIMPSON/ | AB | XY67KH | RFND |
| 000311             | 125                      | 5931111701   |           |       |     |      |    |          |    |        | CANN |
| 000312             | 125                      | 5931111702   |           |       |     |      |    |          |    |        | CANN |
| 000313             | 125                      | 5931111703   | 10545     | 1235  | 0   | 0    | CA | ARSHAVIN | AB | 3YBQ2M | TKTT |
| 000344             | 125                      | 5931111312   | -7164     | -7719 | 0   | 0    | CA | SIMPSON/ | AB | XY67K2 | RFNX |
| >                  |                          |              |           |       |     |      |    |          |    |        |      |

Примечание: символ \* (звездочка) между порядковым номером записи в отчете и номером билета показывает, что информация об этой продаже уже передана в BSP (авиакомпанию) и не может быть отменена/аннулирована (см. стр. 86).

**Важно!!!** Задача агента – после выполнения любой операции с электронными билетами (продажа, обмен, возврат или аннуляция) – **всегда убедиться**, что эта операция отражена в отчете **TJQ!**

Описание:

| ФРАГМЕНТ                           | ОПИСАНИЕ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AGY NO - <b>00320865</b>           | <b>ИАТА-номер</b> агентства ( <b>номер валидатора</b> в рамках ET-direct)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| OFFICE - <b>SVX1A0980</b>          | <b>Номер офиса</b> (office ID), чей отчет просматривается                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| AGENT - <b>1978AB</b>              | <b>Сайн</b> (референция) <b>агента</b> , чьи продажи указаны (индикатор <b>ALL</b> означает, что показаны продажи всех агентов в офисе)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| QUERY REPORT<br><b>05JUL-06JUL</b> | Текущая или прошедшая <b>дата или период</b> отчета                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| SELECTION:                         | Записи с каким статусом включены в отчет (см. след. страницу)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| CURRENCY <b>RUB</b>                | <b>Валюта</b> отчета (в России все продажи – в рублях)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>07 JUL 2009</b>                 | <b>Текущая дата</b> (дата вызова отчета)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>SEQ NO</b>                      | <b>Порядковый</b> (уникальный) <b>номер</b> записи в отчете <b>агентства</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>A/L</b>                         | Расчетный код авиакомпании (первые <b>три цифры</b> номера билета)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>DOC NUMBER</b>                  | Остальные 10 цифр <b>номера</b> билета                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>TOTAL DOC</b>                   | <b>Стоимость</b> билета (или сумма доплаты в случае обмена)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>TAX</b>                         | Сумма <b>такс</b> в билете                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>FEE</b>                         | Сумма <b>сервисных сборов</b> авиакомпании (подробнее см.: HE FAR, GP OBF)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>COMM</b>                        | Сумма <b>комиссии</b> агента (в рублях)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>FP</b>                          | <b>Форма оплаты</b> ( <b>CA</b> – CASH или INVOICE, <b>CC</b> – кредитной картой, <b>MX</b> – комбинация форм оплаты)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>PAX NAME</b>                    | <b>Фамилия и имя</b> пассажира                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>AS</b>                          | Два последних символа <b>сайна</b> (референции) агента, оформившего этот билет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>RLOC</b>                        | Номер PNR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>TRNC</b>                        | Статус записи в отчете:<br>§ <b>TKTT</b> – оформлен (продан) электронный билет,<br>§ <b>CNJ</b> – билет оформлен в дополнение к предыдущему (conjunct tickets),<br>§ <b>CANX</b> – продажа билета отменена (аннулирована),<br>§ <b>RFND</b> – билет возвращен (сделан возврат),<br>§ <b>RFNX</b> – возврат билета отменен (аннулирован),<br>§ <b>CANN</b> – оформление электронного билета было прервано, номер билета показан как испорченный (вводится системой автоматически, например, при отказе ETS сервера авиакомпании на запрос оформления билета) |


**Примечание:** обратите внимание, что, с точки зрения авиакомпании, **все продажи агентства** (за исключением оплаты по кредитным картам) приравниваются к продажам **за наличный расчет (CASH)**. Поэтому, при вводе формы оплаты **INVOICE** (см. стр. 20), эта продажа все равно будет показана в отчете **TJQ** как оплаченная наличными (индикатор **CA**). Данная форма оплаты скорее нужна самим агентствам, чтобы в случае возврата правильно определить форму возвращаемых денежных средств.

Опции к команде TJQ:

| КОМАНДА                  | ОПИСАНИЕ                                                                                                                                                                            |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TJQ</b>               | Отчет о BSP продажах <b>агента</b> за <b>текущий</b> день                                                                                                                           |
| <b>TJQ/SAS-0001AA</b>    | Отчет <b>другого</b> агента (сайт 0001AA)                                                                                                                                           |
| <b>TJQ/SOF</b>           | Отчет <b>по всем</b> агентам <b>своего</b> офиса                                                                                                                                    |
| <b>TJQ/SOF-MOWR22904</b> | Отчет <b>по всем</b> агентам <b>другого офиса</b> (должен быть открыт доступ к отчету удаленного офиса – см. стр. 276)                                                              |
| <b>TJQ/SAN</b>           | Отчет <b>по всем</b> агентам всех офисов <b>с тем же номером IATA</b> (номером валидатора)                                                                                          |
| <b>TJQ/T-SU</b>          | Отчет о продажах <b>на собственном стоке</b> авиакомпании (в рамках <b>ET-direct</b> – см. стр. 281)                                                                                |
| <b>TJQ/D-01MAY</b>       | Отчет за <b>прошедшую дату</b> (до 12 месяцев назад)                                                                                                                                |
| <b>TJQ/D-01MAY05MAY</b>  | Отчет за <b>прошедший период</b> (указываемый период не может быть больше 90 дней)                                                                                                  |
| <b>TJQ/F-1234567890</b>  | Поиск в отчете за нужный период записи с указанным <b>номером билета</b> (10 цифр)                                                                                                  |
| <b>TJQ/V</b>             | Отчет об <b>аннулированных</b> записях за <b>текущий</b> день                                                                                                                       |
| <b>TJQ/V-01MAY05MAY</b>  | Отчет об <b>аннулированных</b> записях за <b>прошедший период</b>                                                                                                                   |
| <b>TJQ/R</b>             | Отчет <b>в обратном порядке</b>                                                                                                                                                     |
| <b>TJQ/QTX-SALE</b>      | Отчет по заданной <b>группе</b> записей:<br><b>SALE</b> – только продажи и аннулированные продажи,<br><b>REFD</b> – только возвраты,<br><b>VOID</b> – только аннулированные записи. |
| <b>TJQ/QTC-RFND</b>      | Отчет по записям с заданным <b>статусом</b> (см. список статусов на предыдущей странице)                                                                                            |
| <b>TJQ/QFP-CA</b>        | Отчет по записям с заданной <b>формой оплаты</b> ( <b>CA</b> – наличные или безналично, <b>CC</b> – по кредитным картам)                                                            |
| <b>TJQ/QVP-BA</b>        | Отчет по записям, оформленным от имени заданной авиакомпании ( <b>валидирующий перевозчик</b> )                                                                                     |
| <b>TJQ/QSI-DOM</b>       | Отчет по записям с заданным <b>типом перелета</b> ( <b>DOM</b> – внутренние, <b>INT</b> – международные)                                                                            |

Эти опции могут быть скомбинированы в команде в любом порядке и составе, например:

**TJQ/SOF-MOWR22901/T-SU/D-01JUN01JUL/F-1234567890/QTC-RFND**

- позволяет найти запись о возврате определенного билета, оформленного на стоке авиакомпании (в рамках ET-direct) в указанный период, сделанном кем-то из сотрудников в офисе MOWR22901.

⚡ **Примечание:** описание других опций к команде TJQ можно найти в справочной системе: **HE TJQ**

Любую запись из отчета TJJ можно «раскрыть» для получения более подробных данных о продаже (возврате) с помощью команды **TJT** и следующих опций:

| КОМАНДА                        | ОПИСАНИЕ                                                                                                                                 |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TJT/I-263</b>               | Раскрыть запись с указанным <b>порядковым номером</b> в отчете TJJ                                                                       |
| <b>TJT/I-101/SOF-MOWR22901</b> | Раскрыть запись с указанным <b>порядковым номером</b> в отчете другого офиса                                                             |
| <b>TJT/I-101/T-SU</b>          | Раскрыть запись с указанным порядковым номером в отчете о продажах <b>на собственном стоке</b> авиакомпании (в рамках <b>ET-direct</b> ) |
| <b>TJT/TK-1234567890</b>       | Найти и раскрыть запись с указанным <b>номером билета</b>                                                                                |

Указанные опции можно комбинировать в одной команде.

**Примечание:** команда *TJT* может использоваться и **без вызова** отчета TJJ. Т.к. поиск идет по всем существующим записям за последние 12 месяцев, с помощью нее **удобно искать** запись о билете с неустановленной датой продажи/возврата, например:

**TJT/SOF-MOWR22901/TK-1234567890/T-SU**

Пример ответа:

|                                   |                                                    |                   |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------|
| AGENCY - 55512345                 | <b>29DEC08</b>                                     | 32483 CASH        |
| <b>OFFID/AS - MOWR22901 AB AA</b> | ITEM - 000513                                      | 5683 TAX          |
| <b>DOC TYPE - ELEC TKT SALE</b>   | CURR - RUB                                         | 0 FEES            |
| AL/PROV - 555 - SU                | <b>STATUS - CONFIRMED</b>                          | 44 COMM           |
| DOCUMENT - 1234567890 -           | <b>CANX SALE</b>                                   | <b>PNR 43XMJU</b> |
| PASSENGER : SERGEEVA/ELEONORA MRS |                                                    |                   |
| TOUR :                            | INVOICE :                                          |                   |
| FOP1 : CA                         | 32483 CASH                                         |                   |
| FOP2 :                            |                                                    |                   |
| FOP3 :                            |                                                    |                   |
| TAX :                             | 2640YQ                                             | 44RU 2999XT       |
| ORIGIN :                          |                                                    |                   |
| PURCHASER :                       |                                                    |                   |
| FARE CALC :                       | MOW SU LON384.08SU MOW384.08NUC768.16END ROE0.7928 |                   |
| AUTOMATED                         | 03XT1960GB1039UB                                   |                   |
| PRICED                            |                                                    |                   |
| >                                 |                                                    |                   |

Описание некоторых полей:

| ФРАГМЕНТ                                            | ОПИСАНИЕ                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OFFID/AS - SVX1A0980 AB AA</b>                   | <b>Номер офиса</b> (office ID), где был продан этот билет, два последних символа <b>сайна</b> агента, <b>оформившего</b> билет и сайн агента, производившего последнюю <b>модификацию</b> (продажу, аннуляцию или возврат) |
| <b>DOC TYPE - ELEC TKT SALE</b><br><b>CANX SALE</b> | Тип записи:<br><b>ELEC TKT SALE</b> – продажа электронного билета,<br><b>CANX SALE</b> – аннулированная продажа,<br><b>REFUND NOTICE</b> – возврат билета,<br><b>REFUND CANCELLED</b> – отмена возврата                    |
| <b>29DEC08</b>                                      | <b>Дата записи в отчет</b> (проведения продажи или возврата)                                                                                                                                                               |
| <b>STATUS - CONFIRMED</b>                           | Статус отправки записи в BSP или авиакомпанию (в рамках ET-direct):<br><b>CONFIRMED</b> – отправлен (отчет закрыт),<br><b>PENDING</b> – еще не отправлен.                                                                  |



# История записи электронного билета

HE ETD

Некоторые авиакомпании предоставляют возможность просматривать историю изменений электронного билета. Для того чтобы определить, поддерживает ли авиакомпания данную функцию или нет, необходимо проверить страницу правил этой авиакомпании (см. стр. 47).

Например, для просмотра правил авиакомпании AF используется команда:

**HE ETT AF**

```
AF E-TICKETING          EN 29MAR05 1039Z

TRANSACTIONS:

DISPLAY (TWD):          /ORG: N          /TVL: Y
                        /FTI: Y          /FLT: Y
                        /FOP: Y          /RCI: N
                        /TKT: Y          /FOID: N

HISTORY (TWH)          :Y          VOID (TWX)          :Y
PRINT (TWP)            :N          REFUND (TWREF)      :N
REVALIDATION (TTP/ETRV) :Y

NOTE: FOR INFORMATION ABOUT GENERAL CONDITIONS AND FORMATS
      FOR E-TICKETING IN AMADEUS, ENTER: HE ETT
```

Для того, чтобы увидеть историю, необходимо сначала вызвать запись электронного билета командой **TWD** (см. стр. 59), например:

```
TKT-1255931111546      RCI-          1A LOC-X25SBV
OD-MOWAMS SI-          FCMI-0      POI-SVX      DOI-13OCT08  IOI-00320865
 1.ANDERSON/HANS MR      ADT          ST
 1 ODME BA 881 J 20OCT 0550 OK CIF          E          2PC
 2 XLHR BA 430 J 20OCT 0840 OK CIF          E          2PC
  AMS
FARE F EUR          1515.00
EQUIV RUB          54540          BSR          36.00
TAX RUB          2068YQ
TAX RUB          212YQ
TAX RUB          1265XT
TOTAL RUB          58085
/FC MOW BA X/LON BA AMS15M2157.22NUC2157.22END ROE0.702079XT203R
I155UH907UB
FP CASH
NON-ENDORSABLE
SAC- 125Z6IW9J3REI
```

а затем ввести команду:

**TWH**

## Пример ответа системы:

| TICKET HISTORY DISPLAY |        |        |     |       |          |                     |              |
|------------------------|--------|--------|-----|-------|----------|---------------------|--------------|
| TKT-1255931111546      | CPN    | FRM/TO | FLT | CL    | DATE     | ST OFFICE ID SIGN   | TIME/DATE    |
| 1                      | DMELHR | BA881  | J   | 20OCT | <b>E</b> | SVX1A0980 1978AB/SU | 1135Z13OCT08 |
|                        |        |        |     |       |          | SAC-125Z6IW9J3REI   |              |
|                        |        | BA881  | J   | 20OCT | <b>O</b> | SVX1A0980 1978AB/SU | 1833Z10OCT08 |
| 2                      | LHRAMS | BA430  | J   | 20OCT | <b>E</b> | SVX1A0980 1978AB/SU | 1135Z13OCT08 |
|                        |        |        |     |       |          | SAC-125Z6IW9J3REI   |              |
|                        |        | BA430  | J   | 20OCT | <b>O</b> | SVX1A0980 1978AB/SU | 1833Z10OCT08 |
| >                      |        |        |     |       |          |                     |              |

Когда вы вводите эту команду, система отправляет запрос в базу данных авиакомпании (ETS) и получает **историю изменения статусов** в записи электронного билета. Разные авиакомпании хранят эту информацию по-разному (зависит от сервера самой авиакомпании), поэтому экран истории может выглядеть **не всегда одинаково**.

Далее представлены некоторые примеры истории электронных билетов разных авиакомпаний.

### 1. Пример истории записи ETKT British Airways (BA).

Запись электронного билета:

|                                                                  |             |              |                                  |          |           |
|------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|----------------------------------|----------|-----------|
| TKT-1252871288858                                                | RCI-        | 1A           | LOC-5LC9R6                       |          |           |
| OD-MOWMOW                                                        | SI-         | FCMI-0       | POI-MOW DOI-19JUN09 IOI-92212986 |          |           |
| 1.BORSHEV/VALERIY                                                | MR          | ADT          | ST                               |          |           |
| 1                                                                | ODME BA 881 | V 04JUL 0550 | OK VNCEUR3                       | <b>F</b> | 1PC       |
| 2                                                                | OLHR BA 880 | Q 10JUL 2200 | OK QNCEUR3                       | <b>O</b> | 07JUL 1PC |
| DME                                                              |             |              |                                  |          |           |
| FARE                                                             | F EUR       | 332.00       |                                  |          |           |
| EQUIV                                                            | RUB         | 14445        | BSR                              | 43.50    |           |
| TAX                                                              | RUB         | 1576YQ       |                                  |          |           |
| TAX                                                              | RUB         | 252YQ        |                                  |          |           |
| TAX                                                              | RUB         | 3881XT       |                                  |          |           |
| TOTAL                                                            | RUB         | 20154        |                                  |          |           |
| /FC MOW BA LON249.11BA MOW169.65NUC418.76END ROE0.792803XT530RI1 |             |              |                                  |          |           |
| 99UH2060GB1092UB                                                 |             |              |                                  |          |           |
| FE NONREF/-NCEUR                                                 |             |              |                                  |          |           |
| FP CASH                                                          |             |              |                                  |          |           |
| NON-ENDORSABLE                                                   |             |              |                                  |          |           |
| SAC- 1251UACTCEUXM                                               |             |              |                                  |          |           |
| >                                                                |             |              |                                  |          |           |

Статус первого купона – **F** (flown), статус второго – **O** (open for use)

## TWH

Ответ:

| TICKET HISTORY DISPLAY |        |        |     |       |          |                     |              |
|------------------------|--------|--------|-----|-------|----------|---------------------|--------------|
| TKT-1252871288858      | CPN    | FRM/TO | FLT | CL    | DATE     | ST OFFICE ID SIGN   | TIME/DATE    |
| 1                      | DMELHR | BA881  | V   | 04JUL | <b>F</b> | OFFID UNK BMAINT/   | 2022Z04JUL09 |
|                        |        | BA881  | M   | 04JUL | <b>F</b> | QSC BA CHNG         | 1028Z04JUL09 |
|                        |        |        |     |       |          | SAC-1251UACTCEUXM   |              |
|                        |        | BA881  | M   | 04JUL | <b>L</b> | DME BA CHNG         | 0209Z04JUL09 |
|                        |        | BA881  | M   | 04JUL | <b>C</b> | DME BA CHNG         | 2305Z03JUL09 |
|                        |        | BA881  | V   | 04JUL | <b>A</b> | DME BA CHNG         | 0956Z02JUL09 |
|                        |        | BA881  | V   | 04JUL | <b>O</b> | MOWR22901 0003MP/SU | 1039Z19JUN09 |
| 2                      | LHRDME | BA880  | Q   | 10JUL | <b>O</b> | MOWR22901 0003MP/SU | 1039Z19JUN09 |
| >                      |        |        |     |       |          |                     |              |

История изменений статусов каждого купона показана **отдельно**

## 2. Пример истории записи ETKT United Airlines (UA).

Запись электронного билета:

|                                                                  |   |     |    |      |   |       |      |    |          |              |
|------------------------------------------------------------------|---|-----|----|------|---|-------|------|----|----------|--------------|
| TKT-0167008282816 RCI- LOC-YJC4I9                                |   |     |    |      |   |       |      |    |          |              |
| OD- SI-SITI FCMI-6 POI-PDX DOI-03MAY00 IOI-38967530              |   |     |    |      |   |       |      |    |          |              |
| 1. SAUNDERS/VALERIED ADT ST                                      |   |     |    |      |   |       |      |    |          |              |
| 1                                                                | X | PDX | UA | 1580 | Y | 03MAY | 0755 | OK | YUA /NUV | <b>F</b> 2PC |
| 2                                                                | X | DEN | UA | 1618 | Y | 03MAY | 1220 | OK | YUA /NUV | <b>F</b> 2PC |
| 3                                                                | O | BWI | UA | 1517 | B | 05MAY | 1900 | OK | BA3 /NUV | <b>F</b> 2PC |
| 4                                                                | X | DEN | UA | 1245 | B | 05MAY | 2142 | OK | BA3 /NUV | <b>F</b> 2PC |
| PDX                                                              |   |     |    |      |   |       |      |    |          |              |
| FARE R USD 1305.29                                               |   |     |    |      |   |       |      |    |          |              |
| TAX USD 97.89US                                                  |   |     |    |      |   |       |      |    |          |              |
| TAX USD 10.00ZP                                                  |   |     |    |      |   |       |      |    |          |              |
| TAX USD 12.00XF                                                  |   |     |    |      |   |       |      |    |          |              |
| TOTAL USD 1425.18                                                |   |     |    |      |   |       |      |    |          |              |
| /FC PDX UA X/DEN UA BWI Q9.30 675.90YUA/NUV UA X/DEN UA PDX Q9.3 |   |     |    |      |   |       |      |    |          |              |
| 0 610.79BA3/NUV USD1305.29END ZP PDX2.50DEN2.50BWI2.50DEN2.50XF  |   |     |    |      |   |       |      |    |          |              |
| PDX3DEN3BWI3DEN3                                                 |   |     |    |      |   |       |      |    |          |              |
| FE \$373.38 NON REF/VAL ON UA ONL                                |   |     |    |      |   |       |      |    |          |              |
| FO 016-7008282782PDX24APR00/38967530/0167008282782               |   |     |    |      |   |       |      |    |          |              |
| FP O/CCAX370000000721002+/CCAX370000180721002/0701/A479631       |   |     |    |      |   |       |      |    |          |              |
| FT 279BY                                                         |   |     |    |      |   |       |      |    |          |              |
| >                                                                |   |     |    |      |   |       |      |    |          |              |

Статус всех купонов  
**F** (flown)

## TWH

Ответ:

| TKT        | 016      | 7008           | 282816         | NAME    | SAUNDERS/VALERIED        |
|------------|----------|----------------|----------------|---------|--------------------------|
| CPN ACTION | OLD      | NEW            | CR FLT         | CLS     | DATE DGEN OFF            |
| 4          | LIFTED   | CKIN           | <b>USED</b>    | UA 1245 | B 05MAY DEN PDX          |
| CAPTURE    | XDB      | PR             | <b>05MAY00</b> | 06      | 40Z                      |
| 3          | LIFTED   | CKIN           | <b>USED</b>    | UA 1517 | B 05MAY BWI DEN          |
| CAPTURE    | XDB      | PR             | <b>05MAY00</b> | 06      | 39Z                      |
| 4          | CHECK IN | <b>CKIN</b>    | UA 1245        | B       | 05MAY DEN PDX            |
| **UPDATE   | FROM ACI | FLT**          | UA 0463        | Y       | 04MAY ORD PDX SAUNDERS V |
| U254937    | BWICS CS | <b>04MAY00</b> | 16             | 31Z     |                          |
| 3          | CHECK IN | <b>CKIN</b>    | UA 1517        | B       | 05MAY BWI DEN            |
| **UPDATE   | FROM ACI | FLT**          | UA 0559        | Y       | 04MAY BWI ORD SAUNDERS V |
| U254937    | BWICS CS | <b>04MAY00</b> | 16             | 31Z     |                          |
| 1          | LIFTED   | CKIN           | <b>USED</b>    | UA 1580 | Y 03MAY PDX DEN          |
| CAPTURE    | XDB      | PR             | <b>04MAY00</b> | 06      | 26Z                      |
| >          |          |                |                |         |                          |

История изменений  
показана в  
хронологическом  
порядке

### 3. Пример истории записи ЕТКТ Lufthansa (LH)

Запись электронного билета:

```
TKT-2209654396408 RCI- 1A LOC-YV6HQD
OD- SI-SOTO FCMI-0 POI-FRA DOI-05MAR02 IOI-23260882
1.WARD/ROSANNA ADT
1 CDG LH 4191 Y 07MAR 1810 OK Y2F  31MAR 2PC
2 FRA LH OPEN Y Y2F  2PC
CDG
FARE F EUR 607.00
TAX EUR 4.97 QX
TAX EUR 18.42 YQ
TAX EUR 26.21 XT
TOTAL EUR 656.60
/FC PAR LH FRA270.13LH PAR270.13NUC540.26END ROE1.123522XT EUR13
.00RA5.71DE3.92FR3.58FR
FP CASH
```

Статус всех купонов –  (open for use)

**TWH**

Ответ системы:

```
ETKT FUNCTION NOT SUPPORTED FOR THIS CARRIER
>
```

- при проверке правил авиакомпании (см. стр. 47) видно, что Lufthansa не поддерживает эту функцию.

# Аннуляция электронного билета (void/cancel)

HE TWX

После продажи, обмена или возврата электронного билета существует возможность аннулировать (void) – отменить (cancel) произведенные действия в течении дня оформления (до 00 часов следующего дня).

Проверить, разрешает ли авиакомпания аннулировать (отменить) продажу, обмен и возврат электронных билетов, можно на странице правил авиакомпании (см. стр. 47)

Например:

```
BA E-TICKETING          EN 15APR09 0740Z

EXCHANGES ALLOWED:    E-TKT TO E-TKT:Y
                       E-TKT TO PAPER:Y
                       PAPER TO E-TKT:Y

DISPLAY :              /ORG: N          /TVL: Y
                       /FTI: Y          /FLT: Y
                       /FOP: Y          /RCI: N
                       /TKT: Y          /FOID: N

HISTORY                :Y          REVALIDATION                :Y
PRINT      (US ONLY)  :N          REFUND                        :Y
VOID                :Y          VOID EXCHANGE/REISSUE        :N
CANCEL REFUND       :N

NOTE: FOR INFORMATION ABOUT GENERAL CONDITIONS AND FORMATS
      FOR E-TICKETING IN AMADEUS, ENTER: HE ETT
>
```

| Поле                         | Описание                                                                    |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>VOID</b>                  | возможность аннуляции <b>продажи</b> электронного билета (см. стр. 78 и 82) |
| <b>VOID EXCHANGE/REISSUE</b> | возможность аннуляции <b>обмена</b> электронного билета (см. стр. 138)      |
| <b>CANCEL REFUND</b>         | возможность аннуляции <b>возврата</b> электронного билета (см. стр. 240)    |

Команды аннуляции обмена и возврата электронных билетов описаны в соответствующих разделах пособия.

## Аннуляция продажи командой TRDC

### HE TRDC

С 8 июня 2009 года в системе используется единая команда TRDC для аннуляции продажи как бумажных, так и электронных билетов, команда TWX в настоящий момент также может быть использована для аннуляции продажи, но со временем будет отключена как менее удобная.

**Примечание:** при работе через ET-direct (см. стр. 281) существуют следующие особенности:

§ для аннуляции **продажи** может использоваться только команда TWX, использование команды TRDC – невозможно (см. стр. 80);

§ возможна аннуляция только первоначальной продажи электронного билета, **обмены и возвраты** аннулировать в системе **нельзя**;

§ допустимые сроки аннуляции могут отличаться от рекомендованных IATA, т.к. оформление идет не в рамках BSP, а на собственном стоке авиакомпании.

Аннуляция продажи возможна любым из трех способов **без вызова** записи электронного билета:

| Команда            | Описание                                                                                    |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| TRDC/L7            | аннуляция из PNR по номеру элемента FA или FHE, содержащий нужный номер билета <sup>2</sup> |
| TRDC/308           | аннуляция из отчета TJQ (см. стр. 69) по порядковому номеру записи                          |
| TRDC/TK-1234567890 | аннуляция по номеру билета (10 цифр)                                                        |

**Примечание:** одновременная аннуляция нескольких билетов из отчета TJQ по порядковым номерам записей в настоящий момент невозможна – при попытке ввода такой команды будет возвращаться сообщение об ошибке, например:

```
>TRDC/308-315,322
MULTIPLE LINE SELECT NOT ALLOWED FOR TRDC
>
```

Ответ системы в случае успешной аннуляции:

```
OK - DOCUMENT(S) CANCELLED
>
```

**Примечание:** если при попытке аннуляции система отвечает:

```
PNR MUST BE UNMODIFIED FOR ETKT VOID
>
```

- сохраните изменения в PNR (командой ER) и повторите попытку.

<sup>2</sup> Возможно использование команды TRDC без опции /L, если в открытом бронировании существует только один элемент FA или FHE. В противном случае система вернет сообщение:

```
>TRDC
SELECT FA OR FH LINE NUMBER
```

При этом произойдут следующие изменения (см. пример на стр. 81):

§ статусы всех купонов в записи аннулируемого билета изменятся на **V** (void);

§ в отчете **TJQ** (см. стр. 69) статус соответствующей записи о продаже изменится с **TKTT** на **CANX** – в отчете BSP этот билет будет показан как аннулированный (VOID);

≈ **Примечание:** если после ввода команды **TRDC** запись в отчете **TJQ** не изменилась – следует повторить команду чуть позже (см. стр. 83)

§ в PNR статус элемента **FA** изменится с **ETxx** на **EVxx** (xx – код валидирующей авиакомпании).

**Важно!!!** Задача агента после аннуляции – проверить, изменились ли статусы купонов в билете (**TWD**) и убедиться, что статус записи в отчете **TJQ** (см. стр. 69) изменился на **CANX**.

После этого можно удалить бронирование / пассажиров или, предварительно удалив элемент **FA** с номером аннулированного билета, произвести необходимые изменения и повторно оформить билет.

≈ **Примечание:** В случае ошибочной аннуляции категорически **НЕ рекомендуется** исправлять ошибку командой **TRDR** – меняются только данные в отчете, а данные на сервере **ETS** авиакомпании (статусы купонов в электронном билете) останутся прежними! Коррекция последствий таких действий будет возможна только через авиакомпанию или **BSPLink**. Вместо этого всегда рекомендуется просто выпустить новый билет (если это необходимо).

## Аннуляция продажи командой TWX

### HE TWX

Команда **TWX** в настоящий момент может быть использована для аннуляции продажи электронных билетов наравне с командой **TRDC**, но со временем будет отключена как **менее удобная**, т.к. требует открытия записи электронного билета. Тем не менее, на сегодняшний день это **единственная команда** для аннуляции продажи электронных билетов, оформленных на собственном стоке авиакомпании (**ET-direct**) – см. стр. 281.

Для того, чтобы аннулировать продажу, необходимо сначала вызвать запись электронного билета командой **TWD** (см. стр. 59), например:

**TWD/L7**

а затем ввести команду аннуляции:

**TWX**

***Примечание:** в рамках ET-direct (см. стр. 281) с помощью опции /T- дополнительно указывается код валидирующей авиакомпании, например:*

**TWX/T-SU**

При вводе команды **TWX** система направляет запрос аннуляции на сервер ETS авиакомпании. Если электронный билет аннулирован успешно, на экране отображается следующее сообщение:

```
>TWX
OK ETKT RECORD UPDATED
SALE IS CANCELLED IN REPORTING SYSTEM
```

Некоторые авиакомпании дополнительно возвращают код авторизации (SAC – Settlement Authorization Code). В этом случае он также отображается в сообщении:

```
>TWX
OK ETKT RECORD UPDATED SAC- 125YT1ZB08S3S
SALE IS CANCELLED IN REPORTING SYSTEM
```

После успешной аннуляции электронного билета произойдут следующие изменения (см. пример на стр. 82):

- § статусы всех купонов в записи аннулированного билета изменятся на **V** (void);
- § в отчете **TJQ** статус соответствующей записи о продаже изменится с **TKTT** на **CANX** (см. стр. 69) – этот билет будет показан как аннулированный (void);

*Примечание: если после ввода команды **TWX** статусы купонов были изменены, но запись в отчете **TJQ** не изменилась – следует ввести команду **TWX/N** (см. стр. 83)*

- § в PNR статус элемента **FA** изменится с **ETxx** на **EVxx** (xx – код валидирующей авиакомпании).

**Важно!!!** Задача агента после аннуляции – проверить, изменились ли статусы купонов в билете (**TWD**) и убедиться, что статус записи в отчете **TJQ** изменился на **CANX**.

После этого можно удалить бронирование / пассажиров или, предварительно удалив элемент **FA** с номером аннулированного билета, произвести необходимые изменения и повторно оформить билет.



### 1. Пример использования команды TRDC

Вводим команду аннуляции **TRDC**, например, с указанием номера билета (открывать бронирование при этом – не требуется):

```
>TRDC/TK-5931111624
```

Если система найдет оформленный (сегодня) в этом офисе билет с таким номером, то в случае успешной аннуляции – получим ответ:

```
OK - DOCUMENT(S) CANCELLED
>
```

Проверяем, изменились ли статусы купонов в записи билета на **V** (void):

```
TKT-1255931111624          RCI-          1A  LOC-ZFPS7V
OD-LONNYC  SI-          FCMI-0   POI-SVX  DOI-03JUN09  IOI-00320865
  1.BOYLE/SUSAN MRS          ADT          ST
1 OLHR BA 117  Y 15JUL 0855 OK Y2          V          1PC
  JFK
FARE  F  GBP          442.00
EQUIV  RUB          22325          BSR          50.50
TAX    RUB          3317YQ
TAX    RUB          124YQ
TAX    RUB          4134XT
TOTAL  RUB          29900
/FC LON BA NYC664.52NUC664.52END ROE0.665141XT2020GB1071UB171YC5
00US155XA217XY
FP CASH
NON-ENDORSABLE
>
```

Смотрим изменения в отчете **TJQ** (см. стр. 69), аннулированная запись должна иметь в статус **CANX**:

|                    |                    |              |       |     |      |     |      |    |     |          |    |        |             |
|--------------------|--------------------|--------------|-------|-----|------|-----|------|----|-----|----------|----|--------|-------------|
| AGY NO - 00320865  | QUERY REPORT 03JUN | CURRENCY RUB |       |     |      |     |      |    |     |          |    |        |             |
| OFFICE - SVX1A0980 | SELECTION:         |              |       |     |      |     |      |    |     |          |    |        |             |
| AGENT - 1978AB     |                    | 03 JUN 2009  |       |     |      |     |      |    |     |          |    |        |             |
| -----              |                    |              |       |     |      |     |      |    |     |          |    |        |             |
| SEQ NO             | A/L                | DOC NUMBER   | TOTAL | DOC | TAX  | FEE | COMM | FP | PAX | NAME     | AS | RLOC   | TRNC        |
| -----              |                    |              |       |     |      |     |      |    |     |          |    |        |             |
| 000227             | 125                | 5931111624   | 29900 |     | 7575 | 0   |      | 0  | CA  | BOYLE/SU | AB | ZFPS7V | <b>CANX</b> |

В PNR статус элемента **FA** меняется на код **EVBA**, что также указывает на аннуляцию продажи этого билета в отчете **TJQ**:

```
5 FA PAX 125-5931111624/EVBA/RUB29900/03JUN09/SVX1A0980/00320865/S2
```

Как видно из примера – номер билета по-прежнему остается в бронировании, поэтому перед оформлением нового билета удалите элемент **FA** или добавьте в команду **TTP** ссылку на номер маски TST (см. стр. 50).

В исторической части PNR также фиксируется данное изменение.

## 2. Пример использования команды TWX

Вызываем любым способом запись электронного билета (TWD):

```
TKT-1255931125832      RCI-                1A  LOC-Z8GBNZ
OD-MOWLON  SI-        FCMI-0    POI-SVX  DOI-05SEP08  IOI-00320865
  1.IVANOV/IVAN MR          ADT          ST
  1 ODME BA 881  J 15JUL 0550 OK JFL10W          O          2PC
    LHR
FARE  F  EUR          1555.00
EQUIV  RUB          55980          BSR          36.00
TAX    RUB          975YQ
TAX    RUB          100YQ
TAX    RUB          358XT
TOTAL  RUB          57413
/FC MOW BA LON2419.06NUC2419.06END ROE0.642811XT203RI155UH
FP CASH
NON-ENDORSABLE
SAC- 125YT1ZB11S2S
>
```

Вводим команду аннуляции **TWX**:

```
>TWX
OK ETKT RECORD UPDATED SAC- 125YT1ZB08S3S
SALE IS CANCELLED IN REPORTING SYSTEM
```

Обязательно проверяем, изменились ли статусы купонов в записи билета на **V** (void):

```
TKT-1255931125832      RCI-                1A  LOC-Z8GBNZ
OD-MOWLON  SI-        FCMI-0    POI-SVX  DOI-05SEP08  IOI-00320865
  1.IVANOV/IVAN MR          ADT          ST
  1 ODME BA 881  J 15JUL 0550 OK JFL10W          V          2PC
    LHR
FARE  F  EUR          1555.00
EQUIV  RUB          55980          BSR          36.00
TAX    RUB          975YQ
TAX    RUB          100YQ
TAX    RUB          358XT
TOTAL  RUB          57413
/FC MOW BA LON2419.06NUC2419.06END ROE0.642811XT203RI155UH
FP CASH
NON-ENDORSABLE
SAC- 125YT1ZB08S3S
```

Проверяем, внесены ли необходимые изменения в отчет **TJQ** (см. стр. 69), аннулированная продажа должна иметь в отчете статус **CANX**:

```
...
000054 125 5931125832          57413          1433          3435 CA IVANOV/IVA AB Z8GBNZ CANX
...
```

В PNR статус элемента **FA** меняется на код **EVBA**, что также указывает на аннуляцию продажи этого билета в отчете **TJQ**:

```
5 FA PAX 125-5931125832/EVBA/RUB57413/05SEP08/SVXR22905/00320865/S2
```

Как видно из примера – номер билета по-прежнему остается в бронировании, поэтому перед оформлением нового билета удалите элемент **FA** или добавьте в команду **TPP** номер маски TST (см. стр. 50).

В исторической части PNR также фиксируется данное изменение.

### 1. Запись в отчете TJQ – не аннулирована

Если по какой-либо причине (например, временное исчезновение связи с сервером), от авиакомпании не получено никакого ответа на запрос аннуляции, то в отчете **TJQ** (см. стр. 69) не будет сделано никаких модификаций (запись о продаже/обмене/возврате останется без изменений).

1. Если для аннуляции **продажи, обмена** или **возврата** была использована команда **TRDC**, то в такой ситуации система может вернуть сообщение:

```
>TRDC  
ELECTRONIC DOCUMENT TIME OUT - RETRY ENTRY
```

В этом случае, независимо от статусов купонов в билете, необходимо просто повторить команду **TRDC** чуть позднее.

2. Если для аннуляции **продажи** была использована команда **TWX**, то в такой ситуации система может вернуть сообщение (XX – код валидирующей авиакомпании):

```
>TWX  
CT RJT: XX TIME OUT - VERIFY ETKT STATUS
```

В этом случае необходимо проверить статусы купонов в записи электронного билета (**TWD**):

- § если статусы купонов не изменились – необходимо заново повторить процедуру аннуляции.
- § если статусы купонов уже изменились на **V** (void), следует (после вызова записи билета на экран - **TWD**) ввести команду:

**TWX/N**

(опция **/N** принудительно аннулирует продажу в отчете **TJQ** – меняет статус с **TKTT** на **CANX**).

## 2. Аннуляция после разделения PNR (manual split)

В случае разделения PNR (сплитования) после оформления электронного билета – нарушается связь между самим билетом и бронированием. И при попытке аннуляции билета из такого бронирования с помощью команды **TWX**, будет выходить сообщение о нарушении этой связи:

```
PNR IN AAA NOT ASSOCIATED TO ETKT RECORD
>
```

При этом билет и запись в отчете **TJQ** аннулироваться не будут.

**Примечание:** помните о том, что в случае полного отказа пассажира от перевозки - процедуру разделения бронирования (split) делать – **не рекомендуется!** В этом случае достаточно после аннуляции билета ввести команду **XE1** (1 - номер пассажира в PNR).

Существует два выхода из этой ситуации:

### 1. С помощью команды **TRDC** (в рамках BSP)

Т.к. при использовании команды **TRDC** такой ошибки не возникает (система успешно произведет аннуляцию даже в отсплитованном бронировании) – самый простой выход: **всегда аннулировать продажу с помощью команды TRDC** (кроме продаж на собственном стоке авиакомпании в рамках ET-direct)

### 2. С помощью команды **TWX** (в рамках ET-direct)

При работе в рамках ET-direct для аннуляции продажи может быть использована только команда **TWX/T-xx** (см. раздел на стр. 281).

В первую очередь, необходимо обязательно закрыть бронирование (**IG** или **ET**).

Далее нужно открыть запись билета другими способами (не из PNR) – см. стр. 59, например, по его номеру (TWD/TKT555-132467890), и затем ввести команду аннуляции **TWX/T-xx**. В этом случае проверка связи записи билета с бронированием – не производится.

Например, был оформлен следующий электронный билет в рамках ET-direct:

```
TKT-5555931111551          RCI-                1A LOC-ZTF5KJ
OD-MOWLON SI-             FCMI-0   POI-SVX   DOI-19OCT08   IOI-55520865
  1.ANDERSON/HANS MR          ADT                ST
  1 OSVO SU 881   J 15JUL 0550 OK JFLRUOW          O                20K
  LHR
FARE   F  EUR          1363.00
EQUIV  RUB           49070          BSR          36.00
TAX    RUB           1034YQ
TAX    RUB           106YQ
TAX    RUB           358XT
TOTAL  RUB           50568
/FC MOW SU LON1941.37NUC1941.37END ROE0.702079XT203RI155UH
FE SU ONLY
FP CASH
```

После чего, данный пассажир был выделен в отдельное бронирование:

```
--- TST AXR ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU 19OCT08/1333Z   Z325N7
1.ANDERSON/PAMELA MRS
2  SU 881 J 15JUL 3 SVOLHR HK1 0550 0655 15JUL E SU/
3 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
4 TK OK19OCT/SVX1A0980//ETSU
5 FA PAX 555-5931111552/ETSU/RUB50568/19OCT08/SVX1A0980/55520865/S2
6 FB PAX 1900000168 TTP/ET/T-SU OK ETICKET/S2
7 FE PAX SU ONLY/S2
8 FM *M*0
9 FP CASH
10 FV SU
* SP 19OCT/ABSU/SVX1A0980-ZTF5KJ
```

Как видно – в билете указан один номер PNR (ZTF5KJ), а само бронирование имеет уже другой номер (Z325N7).

При открытом PNR попытка аннуляции такого билета будет приводить к ошибке:

```
>TWX/T-SU
PNR IN AAA NOT ASSOCIATED TO ETKT RECORD
>
```

Это означает, что открытая запись электронного билета не связана с текущим бронированием.

Для аннуляции такого билета необходимо:

1. Закрыть PNR:

```
>IG
IGNORED - Z325N7
```

2. Далее следует:

§ открыть запись билета любым способом, но не открывая PNR (см. стр. 59):

**TWD/TKT555-5931111552**

§ или, если запись уже была открыта, командой **TWDRT** (см. стр. 68).

и ввести команду:

**TWX/T-SU**

```
>TWX/T-SU
OK ETKT RECORD UPDATED SAC- 125Z8NGMK6T1C
SALE IS CANCELLED IN REPORTING SYSTEM
>
```

Продажа в отчете **TJQ** будет отменена, статусы купонов изменятся на **V** (void).

## Случаи невозможности аннуляции ЕТКТ

В некоторых случаях при работе с электронными билетами аннуляция в системе – невозможна:

### 1. Аннуляция не в день оформления/возврата электронного билета

Как для бумажных, так и для электронных билетов существует общее правило: любая финансовая операция (продажа, обмен или возврат) может быть отменена только в день ее проведения.

В 00 часов по местному времени отчет о всех продажах/возвратах вашего офиса (**TJQ/SOF** – см. стр. 69) передается из системы Амадеус в процессинговый центр BSP (DPC) или в авиакомпанию (в рамках ET-direct) и все продажи/возвраты, указанные в нем, с этого момента считаются подтвержденными, т.е. никаких изменений в этот отчет уже внести нельзя (да и бессмысленно, т.к. отчет уже отправлен).

В этом случае система вернет ответ:

```
>TWX  
DOCUMENT NOT AVAILABLE FOR VOID REQUEST
```

или

```
>TRDC  
DOCUMENT NOT AVAILABLE FOR CANCELLATION REQUEST
```

**Примечание:** В нестандартных ситуациях для исключения продажи/возврата из отчета BSP/авиакомпанию не в день оформления – единственный выход: исправлять отчет через BSPlink или (в рамках ET-direct) исправлять отчет в авиакомпанию.

### 2. Аннуляция электронного билета, оформленного в обмен

После того как электронный билет был оформлен в обмен (см. стр. 94) иногда возникает потребность отменить этот обмен, например в случае ошибки.

Если авиакомпания **не поддерживает** функцию аннуляции **обмена** (см. стр. 138), то при попытке аннулировать такой билет система вернет ответ:

```
>TRDC/L12  
FUNCTION NOT SUPPORTED FOR THIS AIRLINE
```

В этом случае возможны следующие варианты действий (после консультаций с авиакомпанией и BSP Russia):

- § произвести повторный обмен (если это возможно);
- § или ввести исправления по сумме нового билета через BSPlink с помощью ADM/ACM;
- § или произвести возврат нового билета (возвращается только сумма доплаты по новому билету) и с помощью авиакомпании изменить статусы купонов старого билета: с **E** (exchanged) – обратно на **O** (open for use).

### **3. Аннуляция возврата электронного билета**

После того как электронный билет был возвращен (см. стр. 210) иногда возникает потребность отменить этот возврат, например в случае ошибки.

Если авиакомпания **не поддерживает** функцию отмены **возврата** (см. стр. 240), то при попытке аннулировать его система вернет ответ:

```
>TRDC/348  
FUNCTION NOT SUPPORTED FOR THIS AIRLINE
```

В этом случае (после консультаций с авиакомпанией и BSP Russia) возможны следующие варианты действий:

- § ввести исправления по сумме возврата через BSPlink с помощью ADM/ACM;
- § или с помощью авиакомпании изменить статусы купонов возвращенного билета с **R** (refund) – обратно на **O** (open for use), а затем аннулировать запись о возврате в отчете **TJQ** – с помощью команды **TRDC** (**возможно только в день обмена**);

**Важно!!!** Помните, что после отмены возврата или обмена необходимо **восстановить** сегменты и элемент FHE с номером старого билета, если они уже были удалены.

### **4. Аннуляция обмена и возврата в рамках ET-direct**

Если билет был оформлен в рамках ET-direct (см. стр. 281), аннуляция **возврата** и **обмена** такого билета через систему – **невозможна**.

В этом случае используются следующие способы:

- **аннуляция обмена** (после консультации с авиакомпанией):
  - § произвести повторный обмен (если это возможно),
  - § или ввести исправления по сумме нового билета непосредственно в отчете в авиакомпанию,
  - § или произвести возврат нового билета (возвращается только сумма доплаты по новому билету) и с помощью авиакомпании изменить статусы купонов старого билета: с **E** (exchanged) – обратно на **O** (open for use).
- **аннуляция возврата** (после консультации с авиакомпанией):
  - § ввести исправления по сумме возврата непосредственно в отчете в авиакомпанию,
  - § или аннулировать запись о возврате в отчете **TJQ** – с помощью команды **TRDC/xxx** (где xxx – порядковый номер в отчете) – **возможно только в день возврата**, а затем с помощью авиакомпании изменить статусы купонов возвращенного билета с **R** (refund) – обратно на **O** (open for use);

**Важно!!!** Помните, что после отмены возврата или обмена необходимо **восстановить** сегменты и элемент FHE с номером старого билета, если они уже были удалены.

# Ревалидация электронного билета (revalidation)

**HE ETT** затем **GP ETR**

В некоторых случаях, когда пассажир обращается с просьбой изменить дату (время, рейс или др.) по уже оформленному перелету, можно произвести эти изменения в том же билете – этот процесс называется **ревалидация** (revalidation) или «переподтверждение». Если ревалидация невозможна, единственный выход – произвести обмен этого билета на новый (см. стр. 94) или произвести его возврат (см. стр. 210), а затем оформить новый билет.

**Ревалидация** электронного билета осуществляется после того, как в PNR были внесены изменения (сделано перебронирование). Подобная процедура существует и при работе с бумажными билетами – в этом случае, на соответствующие полетные купоны наклеиваются стикеры.

У каждой авиакомпании есть свои правила, определяющие, какие изменения в PNR можно переподтвердить, а какие потребуют переоформления (обмена) билета.

В крайних случаях, авиакомпания может вообще запрещать ревалидацию. Проверить это можно на странице правил авиакомпании (см. стр. 47)

Например:

```
SU E-TICKET                EN  2JUN09 1434Z

EXCHANGES ALLOWED:      E-TKT TO E-TKT:Y
                        E-TKT TO PAPER:Y
                        PAPER TO E-TKT:Y

DISPLAY :                /ORG: Y          /TVL: N
                        /FTI: Y          /FLT: Y
                        /FOP: Y          /RCI: N
                        /TKT: Y         /FOID: N

HISTORY                  :Y          REVALIDATION                :N
PRINT                    :N          REFUND                       :Y
VOID                     :Y          VOID EXCHANGE/REISSUE       :N
CANCEL REFUND            :N

NOTE: FOR INFORMATION ABOUT GENERAL CONDITIONS AND FORMATS
      FOR E-TICKETING IN AMADEUS, ENTER: HE ETT
>
```

Если авиакомпания не поддерживает функцию ревалидации, то при попытке переподтвердить электронный билет система вернет сообщение:

```
ETKT REVALIDATION NOT SUPPORTED
>
```



### HE ETT, GP ETR.22

По общим правилам Амадеуса ревалидация возможна при следующих изменениях в PNR, при условии, что **код тарифа (fare basis) остается прежним**:

- § меняется номер рейса;
- § меняется дата полета или время;
- § меняется аэропорт вылета или прилета (в том же городе);
- § меняется класс бронирования/обслуживания;
- § меняется авиакомпания (если это допустимо правилами примененного тарифа и при наличии интерлайн-соглашения между авиакомпаниями)

⚡ **Примечание:** Для переподтверждения у купонов должен быть статус **O** (open) или **A** (airport control).

**Важно!!!** При перебронировании сегментов в PNR, в некоторых случаях может происходить **автоматическая** ревалидация электронных билетов некоторых авиакомпаний. В таком случае агенту настоятельно рекомендуется проверить «Полезные советы» на сайте Amadeus Россия и связаться с авиакомпанией для уточнения дальнейших действий.

## Команда ревалидации

Перед вводом команды ревалидации необходимо обязательно вызвать запись изменяемого билета (**TWD**).

**Примечание:** Вы можете переподтвердить электронный билет только после того, как изменили PNR. Переподтверждение предназначено для синхронизации PNR и записи электронного билета.

Для ревалидации (переподтверждения) электронного билета используется опция **ETRV** в команде **TTP**:

### TTP/ETRV/L7/S2-3/E1-2

- TTP** – код запроса,
- /ETRV** – опция переподтверждения,
- /L7** – буква L и номер строки элемента FA или FHE в PNR,
- /S2-3** – номера измененных сегментов в PNR,
- /E1-2** – номера обновляемых купонов в записи электронного билета. Номера купонов должны соответствовать сегментам, указанным в опции /S.

**Примечание:** обратите внимание, что номера купонов **всегда** не совпадают с номерами сегментов – всегда проверяйте, указываете ли вы номера купонов или сегментов. При неверном указании – система вернет сообщение:

```
ROUTING OF SEGMENT DOES NOT MATCH ETKT COUPON  
>
```

или

```
ETKT COUPONS SELECTED NOT AVAILABLE FOR REVALIDATION  
>
```

**Важно!!!** Для переподтверждения сегмента – в PNR обязательно должен присутствовать элемент **FA** или **FHE**.

**Примечание:** при перебронировании или удалении **всего** маршрута, элемент **FA** автоматически переносится в историю PNR и вместо него система создает элемент **FHE** (см. стр. 28). Если в PNR нет ни элемента **FA**, ни **FHE** с номером изменяемого билета, необходимо добавить элемент **FHE** вручную до процесса ревалидации. В элементе **FHE** рекомендуется указать привязку к пассажиру и сегментам.

Помните, что добавление элемента **FHE** не создает запись на ETS сервере авиакомпания и не отражается в отчете **TJQ**.

Ответ системы в случае успешной ревалидации:

```
>TTP/ETRV/L7/S2-3/E1-2  
OK PROCESSED
```

## Пример ревалидации

Например, возьмем PNR, в котором уже был оформлен электронный билет:

```
--- TST ---
RP/MOW1A098Z/MOW1A098Z          OC/PR  7SEP06/1915Z  YVSK5T
 1. SIMPSON/HOMER MR
 2 BA 055 Y 08SEP 5 LHRJNB HK1      1 1905 0655+1 *1A/E*
 3 BA 054 Y 15SEP 5 JNBLHR HK1      A 2125 0730+1 *1A/E*
 4 BA 872 Y 16SEP 6 LHRDME HK1      1 0855 1545 *1A/E*
 5 AP MOW +7(495)797-9097 - AMADEUS RUSSIA MOW HELP DESK
 6 TK OK07SEP/MOW1A098Z//ETBA
 7 FA PAX 125-5931111029/ETBA/RUB80368/07SEP06/MOW1A098Z/003398
    35/S2-4
 8 FB PAX 0700000073 TTP/ET OK ETICKET/S2-4
 9 FM *M*0
10 FP CASH
11 FV BA
>
```

Изменим дату последнего перелета на 20 сентября (делаем перебронирование):

```
TICKET REVALIDATION/REISSUE IS RECOMMENDED
--- TST ---
RP/MOW1A098Z/MOW1A098Z          OC/PR  7SEP06/1915Z  YVSK5T
 1. SIMPSON/HOMER MR
 2 BA 055 Y 08SEP 5 LHRJNB HK1      1 1905 0655+1 *1A/E*
 3 BA 054 Y 15SEP 5 JNBLHR HK1      A 2125 0730+1 *1A/E*
 4 BA 872 Y 20SEP 3 LHRDME HK1      1 0855 1545 *1A/E*
 5 AP MOW +7(495)797-9097 - AMADEUS RUSSIA MOW HELP DESK
 6 TK OK07SEP/MOW1A098Z//ETBA
 7 FA PAX 125-5931111029/ETBA/RUB80368/07SEP06/MOW1A098Z/003398
    35/S2-3
 8 FB PAX 0700000073 TTP/ET OK ETICKET/S2-3
 9 FM *M*0
10 FP CASH
11 FV BA
>
```

Примечание: над PNR Вы можете увидеть подсказку системы о необходимости переподтверждения/обмена билета.

Вызываем запись изменяемого электронного билета командой TWD:

```
TKT-1255931111029          RCI-          1A LOC-YVSK5T
OD-LONMOW SI-          FCMI-0  POI-MOW  DOI-07SEP06  IOI-00339835
 1. SIMPSON/HOMER MR          ADT          ST
 1 OLHR BA 55  Y 08SEP 1905 OK Y2          O          23K
 2 OJNB BA 54  Y 15SEP 2125 OK Y2          O          23K
 3 OLHR BA 872 Y 16SEP 0855 OK YFLOWBA    O          23K
  DME
FARE  F GBP          1343.00
EQUIV RUB          71855          BSR          53.50
TAX   RUB          4844YQ
TAX   RUB          208RI
TAX   RUB          3461XT
TOTAL RUB          80368
/FC LON BA JNB913.84BA LON913.84BA MOW671.88NUC2499.56END ROE0.5
37292XT1070GB696UB696UB28EV427ZA544WC
FP CASH
>
```

Как видно из примера, перебронирование сегментов в PNR никак не повлияло на запись билета – дата последнего перелета в билете по-прежнему 16SEP.

Наша задача теперь: синхронизировать запись билета с новыми изменениями в бронировании, т.е. произвести ревалидацию.

Для этого вводим команду ревалидации, учитывая что:

- § номер FA элемента, где содержится номер меняемого билета – 7,
- § номер измененного сегмента в бронировании – 4,
- § номер заменяемого купона в билете - 3

**TTP/ETRV/L7/S4/E3**

Окончательный вид PNR:

```
--- TST ---
RP/MOW1A098Z/MOW1A098Z          OC/PR  7SEP06/1917Z  YVSK5T
 1. SIMPSON/HOMER MR
 2  BA 055 Y 08SEP 5 LHRJNB HK1      1 1905 0655+1 *1A/E*
 3  BA 054 Y 15SEP 5 JNBLHR HK1      A 2125 0730+1 *1A/E*
 4  BA 872 Y 20SEP 3 LHRDME HK1      1 0855 1545 *1A/E*
 5 AP MOW +7(495)797-9097 - AMADEUS RUSSIA MOW HELP DESK /
   RECEIVED - A
 6 TK OK07SEP/MOW1A098Z//ETBA
 7 FA PAX 125-5931111029/ETBA/RUB80368/07SEP06/MOW1A098Z/003398
   35/S2-3
 8 FA PAX 125-5931111029/ETBA/07SEP06/MOW1A098Z/00339835/S4
 9 FB PAX 0700000073 TTP/ET OK ETICKET/S2-3
10 FM *M*0
11 FP CASH
12 FV BA
>
```

**Примечание:** обратите внимание, что система автоматически добавила FA элемент с номером ревалидированного билета для измененных сегментов – дополнительно вносить номер билета **не требуется!**

Вид электронного билета:

```
TKT-1255931111029          RCI-          1A LOC-YVSK5T
OD-LONMOW SI-          FCMI-0      POI-MOW  DOI-07SEP06  IOI-00339835
 1. SIMPSON/HOMER MR          ADT          ST
 1 OLHR BA 55      Y 08SEP 1905 OK Y2          O          23K
 2 OJNB BA 54      Y 15SEP 2125 OK Y2          O          23K
 3 OLHR BA 872      Y 20SEP 0855 OK YFLOWBA      O          23K
   DME
FARE      F  GBP          1343.00
EQUIV     RUB          71855          BSR          53.50
TAX       RUB          4844YQ
TAX       RUB          208RI
TAX       RUB          3461XT
TOTAL     RUB          80368
/FC LON BA JNB913.84BA LON913.84BA MOW671.88NUC2499.56END ROE0.5
37292XT1070GB696UB696UB28EV427ZA544WC
FP CASH
>
```

**Примечание:** В отчете TJQ никаких изменений не происходит, т.к. новых документов при этом не создается.

## Общие правила ревалидации

Электронный билет может быть переподтвержден при соблюдении следующих условий:

- § новый перелет должен соответствовать правилам тарифа в ревалидируемом билете,
- § не должно быть изменений в уровне тарифа (fare basis),
- § переподтверждение должно быть разрешено правилами используемого тарифа (*revalidation permitted*),
- § может быть изменен аэропорт вылета/прилета, но город должен оставаться тем же (например, LHR является допустимой альтернативой для LGW, а CDG для ORY),
- § статус купона в записи об электронном билете должен быть O (open) или A (airport control)

# Обмен электронного билета (Reissue / Exchange)

## НЕ ЕТЕ, НЕ ЕТО, НЕ FO

Если в электронном билете необходимо произвести изменения, которые не разрешены правилами ревалидации (см. стр. 88), вам придется произвести обмен билета. Этот процесс также известен под названием «REISSUE» или «EXCHANGE» (переоформление/обмен билета).

Далее будут рассмотрены способы и порядок проведения обменов различных видов в системе Amadeus.

Виды обменов:

§ по действию:

- **REBOOKING** – перебронирование на другие рейсы, даты (м.б. даже классы, если уровень тарифа не меняется) без изменения маршрута,
- **UPGRADE** – перебронирование в другой класс (с повышением уровня тарифа),
- **REROUTING** – перебронирование с изменением маршрута;

§ по степени использования (проверяется по статусам купонов в записи билета):

- **BEFORE DEPARTURE** – билет полностью не использован,
- **AFTER DEPARTURE** – пассажиром использован как минимум первый купон в билете (частично использованный билет);

⚡ **Примечание:** не путайте с термином **NO SHOW** – ситуация, когда, как минимум, один рейс уже состоялся (начал выполнение), но пассажир им **не воспользовался** (не был зарегистрирован на рейс) – в этом случае статус соответствующего купона в записи ЕТКТ будет по-прежнему **O** или **A**.

§ по причине обмена:

- **VOLUNTARY** – добровольный обмен (по инициативе самого пассажира),
- **INVOLUNTARY** – вынужденный обмен (отмена рейса и др. по вине авиакомпании);

⚡ **Примечание:** в случае вынужденного обмена правила ранее примененного тарифа – **не учитываются**.

**Важно!!!** Приведенные далее способы **не могут** считаться универсальными и описываются здесь только как **наиболее часто используемые**. Точные правила и особенности оформления обмена следует уточнять у **авиакомпаний** (чей тариф используется и от имени которой оформляется новый билет).

## Последовательность действий при обмене

1. Проверить общие правила обмена (см. стр. 97)
  2. Подготовка к обмену: проверка правил тарифа и перебронирование сегментов (см. стр. 98)
  3. Создать новую маску TST или изменить для этого старую (см. стр. 101)
  4. Рассчитать стоимость билета с новыми сегментами (см. стр. 107)
  5. Вычислить суммы доплаты (см. стр. 111)
  6. Подготовить маску TST к обмену, в т.ч.: добавить необходимые данные, ввести суммы доплаты (см. стр. 113)
  7. Проверить комиссию в элементе FM (см. стр. 129)
  8. Создать элемент FO (см. стр. 130)
- || Важно!!!** команду **FO** рекомендуется создавать автоматически.
9. Добавить форму доплаты в элемент FP (см. стр. 134)
  10. Вызвать запись принимаемого на обмен билета и оформить новый билет (см. стр. 135)
  11. Проверить новый билет и запись в отчете TJQ (см. стр. 136)

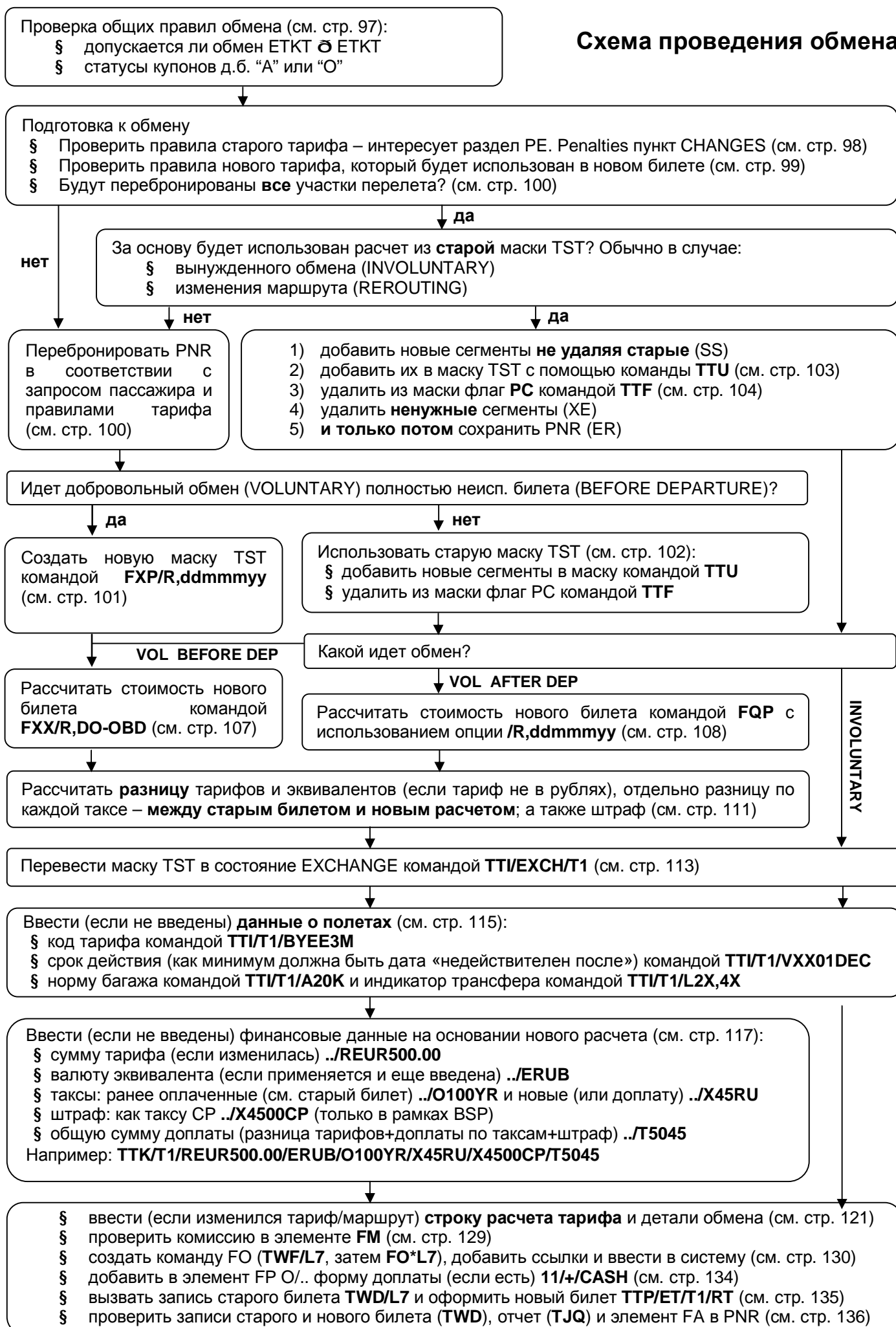
**Примечание:** При первом прочтении рекомендуется разбирать описываемые далее процедуры обмена на конкретных примерах в конце раздела (см. стр. 142-198). Крайне не рекомендуется пытаться сразу разобраться во всех нюансах во избежание поломки мозга.

Ключевые моменты при проведении различных видов обменов указаны в таблице:

| Вид обмена<br>(см. стр. 94)       | Новый расчет стоимости<br>делается (см. стр. 107) |                      | Срок годности определяется по<br>правилам тарифа (см. стр. 115) | Маска TST чаще всего<br>создается с<br>использованием<br>(см. стр. 101) |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                                   | на дату<br>оформления                             | с помощью<br>команды |                                                                 |                                                                         |
| <b>VOLUNTARY BEFORE DEPARTURE</b> |                                                   |                      |                                                                 |                                                                         |
| <i>REBOOKING</i>                  | обмена                                            | FXX                  | первоначального билета                                          | FXP                                                                     |
| <i>UPGRADE</i>                    | обмена                                            | FXX                  | <b>нового расчета</b> <sup>3</sup>                              | FXP                                                                     |
| <i>REROUTING</i>                  | обмена                                            | FXX                  | первоначального билета                                          | <b>старой маски TST</b>                                                 |
| <b>VOLUNTARY AFTER DEPARTURE</b>  |                                                   |                      |                                                                 |                                                                         |
| <i>REBOOKING</i>                  | оригинального<br>билета                           | FQP                  | первоначального билета                                          | старой маски TST                                                        |
| <i>UPGRADE</i>                    | оригинального<br>билета                           | FQP                  | <b>нового расчета</b>                                           | старой маски TST                                                        |
| <i>REROUTING</i>                  | оригинального<br>билета                           | FQP                  | первоначального билета                                          | старой маски TST                                                        |
| <b>INVOLUNTARY</b>                |                                                   |                      |                                                                 |                                                                         |
| <i>во всех случаях</i>            | <b>не делается</b>                                | –                    | <b>первоначального билета</b>                                   | <b>старой маски TST</b>                                                 |

<sup>3</sup> **жирным шрифтом** выделены свойства, имеющие **приоритет** при комбинированном обмене (например: при обмене *UPGRADE REROUTING* срок годности будет определяться по правилам тарифа из нового расчета, а для создания маски TST чаще всего будет использоваться старая маска)

## Схема проведения обмена





## Общие правила обмена

Для электронных билетов возможен обмен следующих типов:

- § обмен электронного билета на электронный билет
- § обмен электронного билета на бумажный билет
- § обмен бумажного билета на электронный билет

Проверить, какие из указанных типов допускает авиакомпания (чей билет принимается на обмен) можно на странице правил авиакомпании (см. стр. 47):

```
BA E-TICKETING EN 15APR09 0740Z

EXCHANGES ALLOWED:      E-TKT TO E-TKT:Y
                          E-TKT TO PAPER:Y
                          PAPER TO E-TKT:Y

DISPLAY :                 /ORG: N           /TVL: Y
                          /FTI: Y           /FLT: Y
                          /FOP: Y           /RCI: N
                          /TKT: Y          /FOID: N

HISTORY                   :Y      REVALIDATION                :Y
PRINT      (US ONLY)     :N      REFUND                      :Y
VOID                                             :Y      VOID EXCHANGE/REISSUE  :N
CANCEL REFUND            :N

NOTE: FOR INFORMATION ABOUT GENERAL CONDITIONS AND FORMATS
      FOR E-TICKETING IN AMADEUS, ENTER: HE ETT
>
```

При обмене электронного билета применяются следующие правила:

- § обмену подлежат только купоны с статусом **O** (Open), некоторые авиакомпании допускают обмен со статусом **A** (Airport control);

⚡ **Примечание:** если авиакомпания не допускает обмен со статусом **A** (Airport control), например, выходит ответ (**XX** – код валидирующей авиакомпании):

```
XX ETKT:FLIGHT UNDER AIRPORT CONTROL
>
```

⚡ - необходимо с помощью авиакомпании изменить статус на **O** (Open for use).

- § если авиакомпания не поддерживает функцию отмены (аннуляции) обмена (см. стр. 138), то такой обмен нельзя будет аннулировать (воидировать) через систему.

⚡ **Примечание:** Способы аннуляции обмена в этом случае – см. на стр. 86

### 1. Правила тарифа в принимаемом на обмен билете

Для переоформления электронного билета необходимо, в первую очередь, проверить, допускается ли правилами тарифа, примененного в старом (принимаемом на обмен) билете, произвести нужный тип обмена.

Выяснить это можно с помощью экрана тарифов (команда **FQD**) и следующих опций:

§ **дата начала перелета** (по старому билету) – указывается две последние цифры года, если речь идет о прошедшей дате:

**/D01JUN09**

§ **дата оформления** (старого билета) – для просмотра тарифов, существовавших в системе на момент оформления билета (указывается две последние цифры года):

**/R,01MAY09**

Кроме того, используются другие опции для уточнения: авиакомпании, класса бронирования, кода скидки и т.п., например:

**FQDMOWNYC/ALH/D01JUN09/R,01MAY09,-ZZ/CM**

Далее следует открыть раздел PE. PENALTIES в правилах нужного тарифа, например:

**FQN1\*PE**

Здесь нас будет интересовать пункт **CHANGES**, где необходимо найти правила по обмену нужного типа (для нашей ситуации) – см. стр. 94

Кроме того, следует проверить **условия возврата** (пункт **CANCELLATION**) в этом же разделе правил. Если принимаемый на обмен билет – **не подлежит возврату (NON-REFUNDABLE)**, необходимо добавить в элемент FE (см. стр. 26) или в строку расчета тарифа (см. стр. 121) ремарку **NONREF RUB10000** (где RUB10000 – сумма тарифа или эквивалента, неподлежащего возврату)

Если интересующий нас тип обмена (см. стр. 94) – возможен, необходимо определить тариф (и класс бронирования), который будет использован в новом билете, и проверить его правила – можно ли использовать этот тариф для обмена (см. след. стр.).

## 2. Правила нового тарифа

Рекомендуется проверить правила тарифа, который будет использован в **новом** билете **по новому перелету**:

§ **на день обмена** - если это добровольный (VOLUNTARY) обмен полностью неиспользованного билета (BEFORE DEPARTURE):

FQDMOWNYC/ALH/D01DEC/CM

|| **Важно!!!** Помните о том, что на день оформления обмена авиакомпания могла уже изменить правила тарифа, примененного в старом билете!

§ **на день оформления первоначального билета** – если это добровольный (VOLUNTARY) обмен частично использованного билета (AFTER DEPARTURE), особенно если в новом билете будет использоваться другой тариф, например, в случае с изменением уровня тарифа (UPGRADE) или маршрута (REROUTING):

FQDMOWFRA/ALH/D01JUN09/CY/R,20MAY09

***Примечание:** помните, что при комбинации разных тарифов (например, при изменении маршрута MOW-FRA-MOW на MOW-FRA-LED будет использоваться комбинация тарифов MOW-FRA-MOW и LED-FRA-LED) – следует проверить правила всех участвующих тарифов:*

FQDMOWFRA/ALH/D01JUN09/CY

и

FQDLEDFRA/ALH/D01JUN09/CY

Вызываем правила тарифа (тарифов), который мы собираемся применить в новом билете:

**FQN1**

Прежде всего, стоит обратить внимание на разделы:

- ü **RU. RULE APPLICATION** - существуют тарифы, которые не допускается использовать для оформления некоторых типов обменов, например, правила этих тарифов могут запрещать их использование для обмена с повышением уровня тарифа (UPGRADE);
  - ü **AP. ADVANCE RES/TKT** – в общем случае (если авиакомпанией не установлены другие правила), необходимо соблюсти указанные сроки бронирования и оформления, возможность сегментов с открытой датой и др.;
  - ü **FL. FLT APPLICATIONS** – необходимо соблюсти в новом билете ограничения по рейсам и авиакомпаниям;
  - ü **MN. MINIMUM STAY / MX. MAXIMUM STAY** – минимальный и максимальный сроки пребывания также не должны противоречить новому перелету;
  - ü **TF.TRANSFERS/RTGS / SO.STOPOVERS** – допустимые трансферы и стоповеры,
- и другие пункты правил.

### 3. Перебронирование

Итак, определив:

- § можно ли произвести обмен нашего типа,
- § какой тариф может быть использован в новом билете,
- § в каком классе необходимо бронировать новые сегменты,
- § предусмотрен ли штраф за обмен,

- можно **перебронировать сегменты** (или забронировать новые) в соответствии с запросом пассажира и полученной ранее информации (на другие рейсы, даты, классы бронирования или направление), а затем сохранить эти изменения (**ER**).

**Важно!!!** для перебронирования на другую дату или класс может использоваться команда **SB**, **кроме** рейсов авиакомпаний с уровнем доступа **DIRECT ACCESS** (звездочка) в случае обрыва связи с компьютером авиакомпании (статус новых сегментов должен быть **LK**, но не **SS**); также не рекомендуется использовать эту команду для рейсов авиакомпаний с уровнем доступа **STANDART ACCESS** (пробел).

***Примечание:** при перебронировании сегментов PNR, в некоторых случаях может происходить **автоматическая** ревалидация электронных билетов некоторых авиакомпаний. В таком случае агенту настоятельно рекомендуется проверить «Полезные советы» на сайте Amadeus Россия и связаться с авиакомпанией для уточнения дальнейших действий.*

Если необходимо перебронировать **все** участки, но при этом планируется использовать **старую маску TST** для оформления нового билета (обычно, при вынужденном обмене **INVOLUNTARY** или при изменении маршрута **REROUTING**), рекомендуется:

- § забронировать новые сегменты **не удаляя старые**,

**Важно!!!** Ни в коем случае не сохраняйте PNR в таком состоянии (с новыми и старыми сегментами) – некоторые авиакомпании могут посчитать такое бронирование как **DUPE** (двойное бронирование) и **удалить все сегменты!**

- § затем **добавить новые** сегменты в старую маску TST (см. стр. 103),
- § удалить **ненужные** сегменты,
- § и **только потом** сохранить бронирование (команда **ER**).

***Примечание:** иначе, при удалении из бронирования **всех** полетных участков, указанных в маске TST (т.е. в старом билете), **автоматически будет удалена** и сама маска (как не имеющая полетных участков) – в этом случае, **единственным выходом будет создание маски TST вручную.***

Теперь можно приступать к следующему шагу: создание маски TST для оформления нового билета.

## Создание маски TST

### НЕ TST

Далее рассмотрены различные варианты (в зависимости от типа обмена) – как создать маску TST для оформления нового билета.

#### **1. Добровольный обмен (VOLUNTARY) полностью неиспользованного билета (BEFORE DEPARTURE)**

Проще всего создать маску TST автоматически с помощью команды **FXP** (во избежание ошибок не рекомендуется использовать команды FXB и FXU).

⚡ **Примечание:** исключение – обмен с изменением маршрута **REROUTING** (в этом случае, обычно, проще использовать старую маску TST - см. стр. 103)

Т.к. в новом билете необходимо указать суммы всех доплат (по тарифам и таксам) и сумму штрафа – отдельно от ранее оплаченных сумм, рекомендуется сначала создать маску с расчетом **на день оформления первоначального билета** – для этого в команду FXP добавляется опция **/R,DDMMYY** (где DDMMYY – дата оформления).

Например:

**FXP/ET/R,01MAR09**

⚡ **Примечание:** часто у агентов после этой команды система возвращает ответ:

```
PREVIOUS TST EXISTS/SEGMENT OVERLAP  
>
```

⚡ который говорит о том, что прежде всего необходимо удалить остатки старой маски с помощью команды **TTE/Txx** (xx – номер маски TST).

Итак, маска TST для нового перелета – создана, теперь необходимо вычислить сумму доплаты за новый билет (см. стр. 107 и 111) и внести необходимые данные в маску (см. стр. 113).

## 2. Добровольный обмен (VOLUNTARY) частично использованного билета (AFTER DEPARTURE) и обмен с изменением маршрута (REROUTING)

Если часть рейсов пассажир уже использовал (некоторые купоны в билете имеют статус **F «flown»**), создать маску автоматически – невозможно, при попытке сделать это с помощью команды FXP система отвечает:

```
INVALID - PAST DATE SEGMENT
>
```

В бронировании эти сегменты отмечены статусом **FLWN** (flown), например:

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU   5JUN09/1551Z   2ENL25
1.SIMPSON/HOMER MR
2  BA 873 S 20MAY 3 DMELHR          FLWN
3  BA 183 V 20MAY 3 LHRJFK          FLWN
4  BA 178 M 23JUL 3 JFKLHR HK1 0840 2035 22JUL E BA/5WKRPB
5  BA 880 M 23JUL 3 LHRDME HK1 2200 0455 23JUL E BA/5WKRPB
6 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
7 TK OK05MAR/SVX1A0980//ETLH
8 FA PAX 220-5931111629/ETLH/RUB36939/05MAR09/SVX1A0980/003208
65/S2-5
9 FB PAX 0500000407 TTP/ET/RT OK ETICKET/S2-5
10 FE PAX CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-LH ONLY/S2-5
11 FM *M*0
12 FP CASH
13 FV LH
>
```

**Важно!!!** статус **FLWN** показывает только, что рейс уже выполнен, но это не означает, что пассажир обязательно им воспользовался. Использование купонов пассажиром нужно проверить в записи электронного билета **TWD** (см. стр. 59)

Итак, мы не можем создать новую маску автоматически, но можно попытаться использовать старую маску TST (перезабронированных сегментов в ней уже не будет), созданную при оформлении старого билета:

```
TST00001 PC SVX1A0980 AB/05MAR M 0          OD NYCMOW SI
T-
FXB
1.SIMPSON/HOMER MR
1  DME BA 873 S 20MAY 1710 OK VHRCEUR          PC
2  X LHR BA 183 V 22MAY 2000 OK VHRCEUR          PC
   JFK
FARE F EUR          547.00
EQUIV RUB          23795
TX001 X RUB          8184YQAC TX002 X RUB          496YQAD TX003 X RUB          406RIDP
TX004 X RUB          155UHSE TX005 X RUB          2142UBAS TX006 X RUB          171YCAE
TX007 X RUB          500USAP TX008 X RUB          500USAS TX009 X RUB          155XACO
TX010 X RUB          217XYCR TX011 X RUB          78AYSE TX012 X RUB          140XF
TOTAL RUB          36939 BSR 43.50
GRAND TOTAL RUB          36939
MOW BA X/LON BA NYC283.17BA X/LON BA MOW406.15NUC689.32END
ROE0.792803 XF JFK4.5
10.FE CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY
11.FM *M*0
12.FP CASH
13.FV BA
>
```

**Примечание:** если по каким-то причинам старая маска TST – уже **недоступна**, придется создать ее **вручную** (см. стр. 106)

Работа со старой маской TST происходит в следующем порядке:

### 1) ДОБАВЛЕНИЕ НОВЫХ СЕГМЕНТОВ В МАСКУ TST

**НЕ TTU**

С помощью команды **TTU** мы можем добавить в маску TST новые сегменты и удалить ненужные (см. стр. 35):

#### **TTU /T1 /S4,5**

**T1** номер изменяемой маски

**S4,5** номера сегментов, которые должны быть в маске TST

Примечание: обратите внимание, указываются номера **всех (!)** сегментов, которые должны быть в маске, остальные сегменты при этом из маски - **удаляются!**

Ответ системы:

```
UPDATE - OK
>
```

Примечание: при получении сообщения (zz – тип элемента тарифа в PNR, например: **FP**):

```
CHECK FARE ELEMENTS zz
>
```

- проверьте указанные элементы в бронировании (скорей всего они будут привязаны только к части добавляемых сегментов) – удалите их и внесите заново после добавления сегментов в маску TST (с привязкой ко всем сегментам, включенным в эту маску).

В результате в маске TST останутся только нужные нам сегменты, например:

```
TST00001 PC SVX1A0980 AB/05MAR M 0 OD NYCMOW SI
T-
FXB
1.SIMPSON/HOMER MR
1 JFK BA 178 M 23JUL 0840 OK
2 O LHR BA 880 M 23JUL 2200 OK
DME
FARE F EUR 547.00
EQUIV RUB 23795
TX001 X RUB 8184YQAC TX002 X RUB 496YQAD TX003 X RUB 406RIDP
TX004 X RUB 155UHSE TX005 X RUB 2142UBAS TX006 X RUB 171YCAE
TX007 X RUB 500USAP TX008 X RUB 500USAS TX009 X RUB 155XACO
TX010 X RUB 217XYCR TX011 X RUB 78AYSE TX012 X RUB 140XF
TOTAL RUB 36939 BSR 43.50
GRAND TOTAL RUB 36939
MOW BA X/LON BA NYC283.17BA X/LON BA MOW406.15NUC689.32END
ROE0.792803 XF JFK4.5
12.FE CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY
13.FM *M*0
14.FP CASH
15.FV BA
>
```

**Важно!!!** Обратите внимание, что при использовании команды **TTU** вся предыдущая история работы с этой маской (**ТТН/Т1А** – см. стр. 40) – будет **удалена** и восстановлению не подлежит!

## 2) Индикатор PNR CHANGED (PC)

## HE TTF

Если после создания маски TST в бронировании изменяли сегменты/элементы имени, включенные в эту маску – система автоматически устанавливает в маске индикатор PC (PNR Changed), препятствующий случайному оформлению билетов из этой маски TST – при попытке оформить билет система вернет сообщение об ошибке:

```
ITINERARY/NAME CHANGE - VERIFY TST
```

```
>
```

В маске TST этот индикатор виден в левом верхнем углу, после номера маски (см. стр. 35):

```
TST00001 PC SVX1A0980 AB/05MAR M 0 OD NYCMOW SI
T-
FXB
  1.SIMPSON/HOMER MR
...
```

Чтобы удалить этот индикатор необходимо ввести команду:

## TTF /T1

**T1** номер изменяемой маски TST

***Примечание:** номер маски можно не указывать, если в бронировании существует только одна маска TST, в противном случае система будет возвращать сообщение об ошибке:*

```
NEED TST NUMBER
```

```
>
```

Ответ системы:

```
TST FLAG REMOVED
```

```
>
```

Далее необходимо будет ввести для новых перелетов в маске TST следующие данные (см. стр. 35):

- § код тарифа (fare basis),
- § сроки «недействителен до» (NVB) и «недействителен после» (NVA),
- § норма бесплатного провоза багажа

- об этом будет рассказано на стр. 115.

Итак, маска TST с данными старого билета (но уже для новых сегментов) – создана, теперь необходимо вычислить сумму доплаты за новый билет (см. стр. 107 и 111) и внести необходимые элементы в маску (см. стр. 113).

***Примечание:** при вынужденном обмене (INVOLUNTARY) никаких доплат не производится, поэтому можно сразу переходить к подготовке маски TST на стр. 113 (для заполнения маски используйте данные из записи принимаемого на обмен билета)*



### **3. Вынужденный обмен (INVOLUNTARY)**

Т.к. при вынужденном обмене **никаких доплат** с пассажира **не берется**, нам достаточно добавить в старую маску TST – новые сегменты (см. стр. 103) или создать маску TST вручную, используя данные из принимаемого на обмен билета (см. стр. 106).

⚡ **Примечание:** *затем можно сразу переходить к подготовке маски TST на стр. 113 (для заполнения маски используйте данные из записи принимаемого на обмен билета)*

#### 4. Создание маски TST вручную

**Важно!!!** Прежде всего, рекомендуем ознакомиться с «Учебным пособием по ручному созданию маски» (см. стр. 290), где приведенные ниже команды, а также дополнительные функции описаны более детально.

Для создания маски TST «с нуля» используется команда **TTC** с указанием номеров сегментов, для которых эта маска будет создана, например:

**TTC /S2-5**

Если для разных пассажиров нужны разные маски TST, дополнительно используются следующие опции:

§ создать отдельную маску TST для **указанного** пассажира:

**TTC/S3-4 /P2**

§ создать отдельную маску TST для **каждого** пассажира в бронировании:

**TTC/S3-4 /D**

**Примечание:** помните, что для одного и того же пассажира на один и тот же сегмент может одновременно существовать **только одна** маска TST, при попытке создать еще одну – система будет возвращать ответ:

```
PREVIOUS TST EXISTS/SEGMENT OVERLAP  
>
```

- в этом случае необходимо сначала **удалить** старую маску TST с помощью команды **TTE/Txx** (xx – номер маски TST), а затем создавать новую.

В случае успешного создания вы увидите созданную маску TST (или список масок):

```
TST00001      SVX1A0980 AB/08JUN M 1          OD MOWMOW SI  
T-  
  1. IVANOV/IVAN MR  
  1  DME BA  881 Y 15JUL 0550  OK  
  2  O LHR BA  872 Y 22JUL 0855  OK  
      DME  
>
```

**Примечание:** индикатор **M 1** показывает, что эта маска была полностью создана вручную (см. раздел на стр. 35)

Теперь необходимо вычислить сумму доплаты за новый билет (см. стр. 107 и 111) и, подготовив маску TST, внести туда необходимые данные (см. стр. 113).

**Примечание:** при вынужденном обмене (INVOLUNTARY) никаких доплат не производится, поэтому можно сразу переходить к подготовке маски TST на стр. 113 (для заполнения маски используйте данные из записи принимаемого на обмен билета)

## Расчет стоимости нового билета

В этом разделе описываются различные способы расчета стоимости электронного билета, оформляемого в обмен в зависимости от типа обмена (см. стр. 94).

### 1. Добровольный обмен (VOLUNTARY) полностью неиспользованного билета (BEFORE DEPARTURE)

Итак, нам необходимо рассчитать стоимость нашего нового бронирования и сравнить ее со стоимостью принимаемого на обмен билета – делается это с помощью команды **FXX**.

При этом скорее всего, будет получен ответ:

```
FXX
```

```
*NO FARES/RBD/CARRIER/PASSENGER TYPE
```

**Примечание:** в системе Amadeus отсчет сроков оформления билетов (согласно правилам тарифов в разделе AP. ADVANCE RES/TKT) ведется не от даты последней модификации сегментов, а от **даты первоначального создания PNR**. Но чаще всего обмен делается спустя недели или даже месяцы после продажи первоначального билета, что и служит причиной появления такого ответа.

Для обхода этого ограничения используется опция **/R,DO-OBD** (в этом случае система считает, что бронирование создано сегодня) – расчет производится **на сегодняшний день** – по текущему курсу, тарифам и таксам):

**FXX /ET /R,DO-OBD**

**Важно!!!** обратите внимание, что ошибочное использование на этом этапе команды **FXP** (вместо **FXX**) – **удалит созданную ранее маску TST!** В этом случае рекомендуется игнорировать все изменения в PNR (командой **IR**) для восстановления маски, иначе далее, возможно, придется создавать маску TST заново (см. стр. 101).

В результате мы увидим расчет на текущую дату, т.е. какую сумму мы должны были бы взять с пассажира, если бы **оформляли сегодня не обмен, а первоначальную продажу**.

Наша задача – **рассчитать разницу** между стоимостью принимаемого на обмен билета и полученным расчетом (см. стр. 111), а затем подготовить маску TST и внести эту разницу (см. стр. 113).

## 2. Добровольный обмен (VOLUNTARY) частично использованного билета (AFTER DEPARTURE)

Т.к. часть маршрута пассажиром уже выполнена, мы не можем рассчитать полную стоимость нашего нового бронирования (включая уже выполненные участки). При попытке сделать это с помощью команды **FXX** система будет отвечать:

```
INVALID - PAST DATE SEGMENT
```

```
>
```

В бронировании эти сегменты отмечены статусом **FLWN** (flown), например:

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU   5JUN09/1551Z   2ENL25
 1. SIMPSON/HOMER MR
 2 BA 873 S 20MAY 3 DMELHR          FLWN
 3 BA 183 V 20MAY 3 LHRJFK          FLWN
 4 BA 178 M 22JUL 3 JFKLHR HK1 0840 2035 22JUL E BA/5WKRPB
 5 BA 880 M 22JUL 3 LHRDME HK1 2200 0455 23JUL E BA/5WKRPB
 6 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
 7 TK OK05MAR/SVX1A0980//ETLH
 8 FA PAX 220-5931111629/ETLH/RUB36939/05MAR09/SVX1A0980/003208
   65/S2-5
 9 FB PAX 0500000407 TTP/ET/RT OK ETICKET/S2-5
10 FE PAX CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-LH ONLY/S2-5
11 FM *M*0
12 FP CASH
13 FV LH
>
```

**Важно!!!** статус **FLWN** показывает только, что рейс уже выполнен, но это не означает, что пассажир обязательно им воспользовался. Использование купонов пассажиром можно проверить в записи электронного билета **TWD** (см. стр. 59)

В этом случае нам придется использовать команду **FQP** для информационного расчета стоимости нашего нового бронирования (включая уже выполненные участки) на прошедшую дату (дату оформления принимаемого на обмен билета).

*Примечание:* прежде всего, рекомендуем ознакомиться с «Базовым пособием *Jump In*» (см. стр. 290), где полностью описан формат команды **FQP**.

При расчете на прошедшую дату необходимо обращать внимание на правильное использование следующих опций:

§ **дата оформления оригинального билета** (указывается с двумя последними цифрами года) – ставится **после** указания всего маршрута

**/R,01JUN09**

*Примечание:* указываемая дата не может отличаться от текущей более чем на 1 год, в противном случае система вернет сообщение:

```
PAST DATE TKTNG NOT PERMITTED - CHK DATES
```

```
>
```

§ **дата перелета** (указывается **без года**) – ставится **между пунктами** маршрута перелета (может быть добавлена в конце для указания даты обратного перелета, если используется опция **/M** «зеркальный обратный перелет»)

## **/D01MAR**

~ ~ ~ **Примечание:** обратите внимание, что система будет считать ее ближайшей «будущей» датой от введенной даты оформления (в данном примере этого будет 01MAR10, т.к. это ближайшая дата от 01JUN09)

§ **пункт прерывания тарифа** (указывается **перед** пунктом, где пассажир прервал перелет) – может использоваться для исключения расчета сквозных тарифов через этот пункт

## **/B**

**Важно!!!** В команде **FQP** следует указывать **весь новый маршрут перелета, включая уже выполненные участки**, используя при этом максимум доступной информации из нового бронирования (аэропорты, авиакомпании, даты, классы бронирования и т.д.)

Примеры использования команды FQP:

§ FQP DME **/D01MAR** /CE FRA - **/D01JUN** /CW DME /OLH **/R,01JUN09**

§ FQP DME **/D01APR** /CM LHR - **/D15APR** /M /OUN **/R,01MAY09**

§ FQP SVX **/D01AUG** /CS **/B** SVO - **/D05AUG** CDG - **/D15AUG** SVO /OSU **/R,15MAY09**

~ ~ ~ **Примечание:** используйте **коды аэропортов** для вычисления точной суммы такс. Если система отвечает:

```
*NO FARES/RBD/CARRIER/PASSENGER TYPE
*ATTN VERIFY BOOKING CLASS SEE FQS
>
```

~ ~ ~ - попробуйте **убрать классы бронирования** из команды (опция **/C**) и **выяснить, какой расчет с тарифами более высокого уровня предложит система.**

Информацию о всех доступных опциях к команде FQP можно найти в справочной системе:

## **HEFQP.274**

В результате мы увидим расчет на прошедшую дату, т.е. какую сумму мы должны были бы взять с пассажира, если бы **сразу оформляли билет по новому бронированию.**

**Важно!!!** При этом для уже выполненных участков должен использоваться **тот же тариф**, что и в принимаемом на обмен билете, или **тариф более высокого уровня** (в последнем случае это будет обмен с повышением уровня тарифа UPGRADE AFTER DEPARTURE)

Наша задача – **рассчитать разницу** между стоимостью принимаемого на обмен билета и полученным расчетом (см. стр. 111), а затем подготовить маску TST и внести эту разницу (см. стр. 113).

### **3. Вынужденный обмен (INVOLUNTARY)**

Т.к. вынужденный обмен производится по инициативе авиакомпании, с пассажира не берется никаких дополнительных сумм даже при изменении стоимости. Поэтому расчет по новому бронированию в этом случае – не производится (бессмыслен).

⚡ **Примечание:** можно сразу переходить к подготовке маски TST на стр. 113 (для заполнения маски используйте данные из записи принимаемого на обмен билета)

## Расчет сумм доплаты

Сравнивая полученный расчет и стоимость принимаемого на обмен билета (TWD) следует вычислить **разницу**:

### § в тарифах

~~~~~  
Примечание: также рекомендуется проверить строку расчета тарифа (**Fare Calculation**) и, если изменилась, скопировать ее в маску TST из нового расчета (см. стр. 121)

§ в эквивалентах тарифа (если используется)

~~~~~  
**Примечание:** некоторые авиакомпании могут допускать вычисление разницы не в эквивалентах тарифов (разница сумм в рублях), а в **тарифах** – в этом случае с пассажира берется разница тарифов (например, в евро), пересчитанная в рубли с помощью команды FQC по сегодняшнему курсу

### § отдельно по каждой таксе

~~~~~  
Примечание: обращайтесь внимание – некоторые таксы могут быть уже **использованы!** Например, такса RU – взимается за сам факт оформления билета, т.е. считается использованной сразу же после оформления. Соответственно, во всех последующих билетах (при обмене) эта такса **должна быть взята заново**, т.е. разница будет равна полному размеру этой таксы!

Если в полученном расчете есть **новые таксы, не указанные** в принимаемом на обмен билете, - их также следует учесть в сумме доплаты в полном размере.

~~~~~  
**Примечание:** Если тариф или какая-то из такс в новом расчете оказались **меньше**, чем тариф или соответствующая такса из принимаемого на обмен билета (например, из-за снижения курса валюты) – необходимо уточнить у авиакомпании, предусмотрено ли ее правилами возвращение разницы пассажиру, и способ возврата этой разницы (обычно используется MCO)

### § штраф (если применяется)

Необходимо выяснить **сумму штрафа** за обмен билета: в разделе PE. PENALTIES правил старого тарифа ищем заголовки CHANGES или REISSUE (см. стр. 98). Если штраф указан **не в рублях** (или в процентах от тарифа, выраженного в другой валюте), следует также перевести сумму штрафа – в рубли **на день обмена** с помощью команды **FQC**, например:

```
FQC100EUR/RUB
BSR CONVERSION OF EUR TO RUB
RUB 4350 - ROUNDED AS FARES
RUB 4350 - ROUNDED AS OTHER CHARGES
RUB 4350 - AMOUNT TRUNCATED
BSR USED 1 EUR = 43.50 RUB EFF 10JUN09

ROUNDING OF FARES UP TO 5 RUB
ROUNDING OF OTHER CHARGES UP TO 1 RUB

EUR - EURO
RUB - NEW ROUBLE
>
```

~~~~~  
Примечание: правила округления штрафов могут **различаться** у разных авиакомпаний: некоторые требуют округлять штрафы как тарифы (**вверх до ближайших 5 рублей**), другие – как таксы (**вверх до ближайшего 1 рубля**) - это следует уточнить у самой авиакомпании.

Сложив полученные таким образом значения:

разница тарифов или эквивалентов тарифов
+
разница по таксам
+
новые таксы
+
штраф,

мы получим **итоговую сумму доплаты**, которую должны взять с пассажира при оформлении нового билета.

Примечание: в общем случае сумма доплаты может быть взята с пассажира следующими способами:

- § **включить сумму доплаты в стоимость нового билета,**
- § **оформить Amadeus Virtual MCO или MCO авиакомпании,**
- § **оформить виртуальный документ (virtual MPD) через BSPlink,**

В рамках данного учебника далее будет рассматриваться только первый способ, работа с vMCO описана в отдельном учебнике (см. стр. 290).

Теперь нам необходимо подготовить созданную ранее маску TST и внести туда вычисленные суммы доплаты (см. стр. 113).

Подготовка маски TST

Итак, у нас есть маска TST, мы знаем, сколько пассажир должен **доплатить** за новый билет. Теперь нам необходимо подготовить маску TST для оформления нового билета (в обмен).

Если маска TST была создана автоматически (см. стр. 101), или для создания использовалась старая маска TST (см. стр. 102), по которой был оформлен принимаемый на обмен билет, то в первую очередь необходимо перевести ее в состояние EXCHANGE (см. ниже).

Если же маска TST была создана вручную (см. стр. 106), то можно сразу переходить к вводу данных в маску (см. стр. 115)

1. Перевод маски TST в состояние EXCHANGE

Итак, нам необходимо перевести элементы маски TST в состояние, необходимое для оформления нового (выданного в обмен) билета.

Например, у нас есть созданная ранее маска TST (см. описание полей на стр. 35):

```
TST00001      MOW1A0980 KS/26MAY I 0 LD 24JUN08 OD PARPAR SI
T-
FXP/ET/R,01MAR09
  1.IVANOV/IVAN MR
  1  CDG DL 8600 C 24JUN 0825  OK CRWB                24JUN PC
  2  O JFK DL 8601 C 30JUN 1710  OK CRWB                24JUN PC
      CDG
FARE F USD      5571.00
EQUIV RUB      206855
TX001 X RUB      450QXAP TX002 X RUB      283FRSE TX003 X RUB      296FRTI
TX004 X RUB      148YCAE TX005 X RUB      416USAP TX006 X RUB      416USAS
TX007 X RUB      146XACO TX008 X RUB      207XYCR TX009 X RUB      74AYSE
TX010 X RUB      89XF
TOTAL RUB      209380      BSR 1.25865      EUR 29.50000
PAR DL NYC Q50.41 3645.26DL PAR Q50.41 3645.26NUC7391.34END
ROE0.753717 XF JFK3
  8.FM *M*0
  9.FP CASH
 10.FV LH
>
```

Для перевода ее в состояние EXCHANGE следует воспользоваться командой:

TTI / EXCH/T1

Примечание: Номер маски TST можно не указывать, если в PNR существует только одна маска, в противном случае система будет возвращать сообщение об ошибке:

```
RESTRICTED - SELECT SINGLE TST
>
```

Важно!!! Обратите внимание, номер маски TST в этой команде должен указываться обязательно **после** опции /EXCH

Этот запрос производит следующие изменения в маске **TST** (см. стр. 35):

1. Первый символ в поле «Способ создания» (например, **I**) меняется на **M**;
2. «Индикатор обмена» автоматически сменится с **F** – на **R** (или с **I** – на **Y**);
3. В случае если в маске присутствует эквивалент тарифа, в этом поле остается только код валюты эквивалента (**рубли**);
4. Если в маске присутствует курс обмена (Bankers' rate), то после использования команды **TTI / EXCH**, его значение автоматически меняется на ноль (**исчезает**);
5. Индикатор такс с **X** (new) меняется на **O** (old);
6. Общий итог (поле «Total») приобретает значение **ноль**;
7. Элемент **FP** (форма оплаты) изменяется на **FP O/** (форма оплаты по старому билету) – см. также стр. 134;
8. Если в строке расчета тарифа присутствуют таксы XF или ZP, перед ними автоматически появляется индикатор **PD** (paid) – см. стр. 127;

Пример маски после команды **TTI / EXCH**:

```

TST00001      MOW1A0980 KS/26MAY M 0 LD 24JUN08 OD PARPAR SI
T-
FXP/ET/R,15MAY08
  1.IVANOV/IVAN MR
  1  CDG DL 8600 C 24JUN 0825  OK CRWB          24JUN PC
  2 O JFK DL 8601 C 30JUN 1710  OK CRWB          24JUN PC
    CDG 2
FARE R USD      5571.00 3
EQUIV RUB
TX001 O RUB      450QXAP TX002 O RUB      283FRSE TX003 O RUB      296FRTI
TX004 O RUB      148YCAE TX005 O RUB      416USAP TX006 O RUB      416USAS
TX007 O RUB      146XACO TX008 O RUB      207XYCR TX009 O RUB      74AYSE
TX010 O RUB      89XF 6
TOTAL RUB      0
PAR DL NYC Q50.41 3645.26DL PAR Q50.41 3645.26NUC7391.34END
ROE0.753717 PD XF JFK3
8
8 FM *M*0 7
9.FP O/CASH
10.FV LH
>
  
```

~~~~~ **Примечание:** Обратите внимание, если пункт 7 или 8 (см. список выше) уже был выполнен до ввода команды **TTI/EXCH** – система может вернуть ответ:

```

TST FOP NOT FIRST ISSUE
>
  
```

или

```

TST XF TAX ALREADY PAID
>
  
```

~~~~~ Тем не менее, система проверит все остальные поля/элементы и переведет их в статус **EXCHANGE** (см. список выше), если этого еще не было сделано.

2. Данные о полетах

Теперь необходимо проверить, сверяясь со сделанным ранее расчетом (см. стр. 107) и записью принимаемого на обмен билета (в случае вынужденного обмена INVOLUNTARY – только по записи старого билета) – какие из перечисленных ниже полей необходимо заполнить/изменить в созданной ранее маске TST (см. также стр. 35).

Ввести в маску TST данные о перелетах можно с помощью команды **TTI** и опций:

§ **номер изменяемой маски TST** – указывается всегда самой **первой** в команде

TTI /T1

⌘ **Примечание:** можно не указывать, если в бронировании существует только одна маска TST, в противном случае система будет возвращать сообщение:

```
NEED TST/PASSENGER NUMBER
```

```
>
```

§ **порядковый номер перелета** – ставится **перед остальными опциями**, которые относятся к этому перелету (если не указывается, то остальные опции применяются на все участки в маске TST)

TTI/T1 /L1,2X

⌘ **Примечание:** после номера ставится **X**, если на этом участке в пункте вылета – **трансфер** (остановка менее 24 часов) – рекомендуется **после** ввода всех данных еще раз проверить наличие этого индикатора!

§ **код тарифа (fare basis)** – указывается код тарифа на определенном участке перелета/группе участков

TTI/T1 /B MНЕЕЗМ СН33

⌘ **Примечание:** обратите внимание, что перед кодом скидки (если вводится) вместо “/” (слеша) указывается – **пробел!**

§ **сроки годности билета (NVB и NVA)** – если есть в новом расчете или есть ограничение MAX STAY в правилах **оригинального** тарифа (кроме UPGRADE), и всегда отсчитываются от даты перелета в первом полетном купоне **оригинального** билета

⌘ **Примечание:** в случае **UPGRADE** проверяются правила **нового** тарифа; кроме того, некоторые авиакомпании могут разрешать при этом отсчитывать срок годности нового билета **заново** (от даты начала перелета в **новом** билете), т.к. в новом билете используется **тариф другого уровня**

- только «не действителен после» (NVA)

TTI/T1 /V XX 01APR

⌘ **Примечание:** индикатор **XX** указывается вместо даты «не действителен до»

- «не действителен до и после» (NVB +NVA)

TTI/T1 /V 01MAR 01APR

⌘ **Примечание:** при обмене требуется обязательное заполнение поля «не действителен после», **пустое поле – не допускается!** В противном случае при попытке оформить такой билет система вернет сообщение:

```
NEED NVA FOR REISSUE
```

```
>
```

- если используется **годовой тариф**, необходимо указать дату: + 1 год с даты перелета в первом полетном купоне **оригинального** билета

§ **норма бесплатного провоза багажа** – указывается в килограммах, если применяется **весовая** политика, или индикатор **PC**, если – **штучная** (Piece Concept)

TTI/T1 /A 20K

TTI/T1 /A PC

⚡ **Примечание:** при использовании политики **Piece Concept** в команде можно также указать количество допустимых мест багажа (сумок), например: **TTI/T1 /A 2PC**

TTI/T1 /A NO

⚡ **Примечание:** индикатор **NO** – обозначает, что бесплатной нормы багажа нет

Вводить эти данные можно как отдельными командами, так и в одной строчке, например:

§ **TTI/T1 /VXX01APR**

- на всех участках **первой** маски TST установить сроки годности билета: «не действителен до» (NVB) – **нет ограничений**, «не действителен после» (NVA) – **не позднее 01 апреля**;

§ **TTI/T1 /L2 /BYRT /A20K**

- на **втором** участке **первой** маски TST установить: код тарифа (fare basis) – **YRT**, норму бесплатного провоза багажа – **20 кг**;

§ **TTI /T1 /BYRT /V01MAY01MAY /A20K**

- на всех участках **первой** маски TST установить: код тарифа (fare basis) – **YRT**, сроки годности билета: «не действителен до» (NVB) – **не ранее 01 мая**, «не действителен после» (NVA) – **не позднее 01 мая**, норму бесплатного провоза багажа – **20 кг**;

§ **TTI /T1 /APC /L1,2X /BYRT CH33 /VXX01APR /L3,4X /BMRT CH50 /V01MAR01APR**

- на всех участках **первой** маски TST установить норму бесплатного провоза багажа – **«штучная политика»** (Piece Concept);
- в пункте вылета на **втором** участке установить **«трансфер»** (остановка менее 24 часов);
- на **первом** и **втором** участке установить: код тарифа (fare basis) – **YRT/CH33**, сроки годности билета: «не действителен до» (NVB) – **нет ограничений**, «не действителен после» (NVA) – **не позднее 01 апреля**;
- в пункте вылета на **четвертом** участке установить **«трансфер»** (остановка менее 24 часов);
- на **третьем** и **четвертом** участке установить: код тарифа (fare basis) – **MRT/CH50**, сроки годности билета: «не действителен до» (NVB) – **не ранее 01 марта**, «не действителен после» (NVA) – **не позднее 01 апреля**;

Итак, маска TST с полетными данными – создана, теперь необходимо добавить в нее финансовые данные и ранее рассчитанные суммы доплаты (см. стр. 111), а также внести остальные элементы.

3. Финансовые данные

Опять же, необходимо проверить, сверяясь со сделанным ранее расчетом (см. стр. 107) и записью принимаемого на обмен билета (команда **TWD**) – какие из перечисленных ниже полей необходимо заполнить/изменить в созданной ранее маске TST (см. стр. 101).

⚡ **Примечание:** при **вынужденном** обмене (*INVOLUNTARY*) можно сразу переходить к вводу строки расчета тарифа (см. стр. 121), т.к. никаких доплат – не производится.

Сумма тарифа, такс и другие данные о стоимости билета вносятся и меняются в маске TST (см. стр. 35) с помощью команды **ТТК** и следующих опций (если перед суммой не указан код валюты, считается что эта сумма – в рублях):

§ **номер изменяемой маски TST** – указывается всегда самой **первой** в команде

ТТК /Т1

⚡ **Примечание:** можно не указывать, если в бронировании существует только одна маска TST, в противном случае система будет возвращать сообщение об ошибке:

```
NEED TST/PASSENGER NUMBER  
>
```

§ **общая сумма доплаты** – указывается всегда самой **последней** в команде

ТТК/Т1 /Т 4000

§ **тариф** – указывается **полная** сумма тарифа (ставится перед таксами, если указываются):

- **опубликованный тариф**

ТТК/Т1 /R EUR500

- **конфиденциальный тариф (IT)**

ТТК/Т1 /Y EUR500

⚡ **Примечание:** Обратите внимание, что размер **доплаты по тарифу** отдельно нигде **не указывается**, только в общей сумме доплаты!

§ **эквивалент тарифа** – указывается только код валюты – рубли (RUB), если тариф в другой валюте (ставится после тарифа, но перед таксами, если указываются)

ТТК/Т1 /E RUB

⚡ **Примечание:** если для пересчета использовалась **промежуточная валюта**, то указывается два кода (например: если тариф был в MYR, то для пересчета в рубли будет использована промежуточная валюта EUR – в этом случае в команде необходимо указать **ТТК/Т1 /E EUR RUB**)

§ **таксы** – указывается отдельно сумма каждой таксы (или добираемой разницы) вместе с кодом таксы (ставятся после тарифа, и эквивалента, если указываются)

Важно!!! Рекомендуется сверить **размеры и состав такс** в созданной маске TST с записью принимаемого на обмен электронного билета (TWD). **В случае расхождений, перед вводом новых такс обязательно внесите в маску TST суммы ранее оплаченных такс из старого билета!**

Например, при обмене с изменением маршрута (**REROUTING**) в новой маске TST могут исчезнуть (или измениться) **старые** таксы – их следует добавить (изменить) вручную.

Примечание: при вводе/изменении **новых** такс рекомендуется указывать **общую сумму доплаты** (опция /T), иначе (если в поле TOTAL указана сумма меньшая, чем сумма всех доплат + добавляемая/изменяемая такса) система может ответить сообщением об ошибке:

```
INVALID TOTAL AMOUNT  
>
```

○ **добавление:**

§ **старой таксы** (уже оплаченной в старом билете) – с помощью опции /O:

ТТК/Т1 /O 1500YQ

Примечание: обратите внимание, что пассажир не оплачивает старые таксы еще раз (они уже были взяты в предыдущем билете), поэтому в сумму доплаты эти таксы – не включаются!

§ **новой таксы** (или **добираемой разницы** в таксе) – с помощью опции /X:

ТТК/Т1 /X 45RU /T4000

Важно!!! Настоятельно рекомендуется вносить новые таксы только **после** всех ранее оплаченных (старых)!

○ **изменение уже существующей:**

§ **новой таксы** (5 – номер меняемой таксы)

ТТК/Т1/X5-X300RI /T4000

§ **старой таксы** (2 – номер меняемой таксы)

ТТК/Т1/X2-O1500YQ

○ **удаление ранее введенной таксы** (5 – номер меняемой таксы):

ТТК/Т1/X5 /T3700

§ сумма штрафа

- при работе **в рамках BSP** штраф за обмен указывается как еще одна такса, для этого используется специальный код таксы **CP** (change penalty), в противном случае возможно ошибочное начисление комиссии на сумму штрафа (изменение размера и удаление – см. на предыдущей стр.)

ТТК/Т1 /X 3000CP /Т4000

***Примечание:** при вводе таксы CP также рекомендуется указывать общую сумму доплаты (опция /Т), в противном случае (если в поле TOTAL указана сумма меньшая, чем сумма всех доплат + добавляемый штраф) система может ответить сообщением об ошибке:*

INVALID TOTAL AMOUNT

>

- при работе **в рамках ET-direct** авиакомпания может требовать включение штрафа только в общую сумму доплаты (**в этом случае использование таксы CP – запрещается!**)

ТТК/Т1 /Т 4000

***Примечание:** в этом примере общая сумма доплаты составляет 4000 руб., а штраф составляет какую-то часть от этой суммы, например, 1000 руб., но не более 4000 руб. (крайний случай, когда пассажиру необходимо оплатить только штраф).*

§ курс валюты на день обмена – указывается, если тариф – не в рублях

- курс обмена **валюты тарифа** – в рубли (или промежуточную валюту)

ТТК/Т1 /К1 43.50

***Примечание:** обратите внимание, что используется опция /К1, а курс – **43.50** (иногда **ошибочно** считают, что это указан курс 143.50)*

- курс **промежуточной валюты** (если необходимо)

ТТК/Т1 /К2 EUR 43.50

***Примечание:** если для пересчета использовалась **промежуточная валюта**, то указывается ее код и курс по отношению к рублю (например: если тариф был в MYR, то для пересчета в рубли будет использована промежуточная валюта EUR – тогда в качестве основного курса указывается курс MYR к EUR, а в этом поле необходимо указать код «EUR» и курс RUB к EUR).*

На практике, перечисленные выше опции удобнее всего вводить в одной команде, например:

TTK / T1 /REUR5600 /O2000YQ /X100YQ /X300YR /X3700CP /T5100 /K143.50

T1 номер изменяемой маски

REUR5600 полный размер тарифа

размер и код таксы:

X100YQ - новой/добираемой (X)

X300YR

O2000YQ - или старой (O)

~~~~~ **Примечание:** Если в расчет необходимо добавить несколько такс, то все они указываются в этом запросе друг за другом отдельно, например: ../X100YQ/X45RU..

**X3700CP** штраф (сбор) за обмен (показан как такса CP)

**Важно!!!** Настоятельно рекомендуется вносить все **новые** таксы только **после** всех ранее оплаченных (**старых**)!

**T5100** размер доплаты (итоговая сумма): 100 руб. (добор по таксе YQ) + 300 руб. (такса YR) + 3700 руб. (сбор за обмен) + 1000 руб. (доплата из-за разницы тарифов) = 5100 руб.

~~~~~ **Примечание:** еще раз обратите внимание, что ранее оплаченные таксы (в данном случае – такса YQ 2000 руб.) в сумму доплаты – не включаются, они необходимы в билете только для информирования авиакомпании и на случай возврата билета

K143.50 курс обмена валюты тарифа в рубли (43.50 руб.)

Маска примет вид (например):

```

TST00001      MOW1A0980 KS/26MAY M 0 LD 24JUN08 OD PARPAR SI
T-
FXP/ET/R,15MAY08
  1.IVANOV/IVAN MR
  1  CDG DL 8600 C 24JUN 0825  OK CRWB                24JUN PC
  2  O JFK DL 8601 C 30JUN 1710  OK CRWB                24JUN PC
    CDG
FARE  R EUR      5600.00
EQUIV RUB
TX001 O RUB      450QXAP TX002 O RUB      283FRSE TX003 O RUB      296FRTI
TX004 O RUB      148YCAE TX005 O RUB      416USAP TX006 O RUB      416USAS
TX007 O RUB      146XACO TX008 O RUB      207XYCR TX009 O RUB      74AYSE
TX010 O RUB      89XF      TX011 O RUB      2000YQ      TX012 X RUB      100YQ
TX013 X RUB      300YR      TX014 X RUB      3700CP
TOTAL RUB      5100      BSR 43.50
PAR DL NYC Q50.41 3645.26DL PAR Q50.41 3645.26NUC7391.34END
ROE0.753717 PD XF JFK3

  8.FM *M*0
  9.FP CASH
 10.FV LH
>

```


4. Строка расчета тарифа (Fare Calculation)

HEFARECALC

При вводе строки расчета в маску TST существуют следующие особенности:

- § строка Fare Calculation вводится (если изменилась) для **всего маршрута** (даже если часть перелетов уже была выполнена пассажиром) – проще всего скопировать ее из нового расчета (см. стр. 107);
- § при добровольном обмене необходимо добавить в начало строки символ * (**звездочка**) в случае **несовпадении маршрута** в строке расчета и полетных участков в маске TST (при обмене AFTER DEPARTURE или REROUTING); при вынужденном обмене нужно добавить в начало строки «I-» (см. стр. 125);
- § при обмене рекомендуется добавить перед строкой расчета - **дату вылета** (с годом) из первого купона **оригинального** билета (если в первом купоне **нового** билета будет другая дата) – для информации на случай повторного обмена;
- § перед таксами **XF** и **ZP** необходимо добавить индикатор **PD** (если они уже были оплачены в предыдущем билете); если по этим таксам идет доплата, то необходимо указать их два раза (как оплаченные, и как новые – см. подробнее на стр. 127);
- § **пробел** (обязательно), символ * (**звездочка**) и **свободный текст** – могут быть указаны после слова END и курса ROE (после такс XF/ZP, если используются), обычно вводится: причина и детали обмена (сумма доплаты по тарифу и др.), а также невозвращаемая сумма тарифа из старого билета (см. стр. 98);

***Примечание:** т.к поле FE (см. стр. 26) может быть ограничено по размеру, информация о деталях обмена может не поместится в этом поле вместе с остальными данными (ограничения а/к, номер паспорта, дата рождения и т.п.), поэтому рекомендуется вносить информацию об обмене – в строку Fare Calculation (если нет возражений со стороны авиакомпании)*

Общий формат команды (вводится в одну строчку):

```
TTK/T1 /C*15JUN09MOW SU NYC 300.00 SU MOW 300.00 NUC600.00 END ROE 0.792803
XF JFK3 PD XF JFK3 * UPGRADE FROM V TO M * ADC FARE RUB2000
* CHNG FEE 100EUR * NONREF RUB10000
```

| | |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| T1 | номер изменяемой маски |
| /C | опция ввода строки расчета |
| * | символ * (звездочка) – ставится при изменении маршрута (REROUTING) или в случае обмена частично использованного билета (AFTER DEPARTURE) |
| 15JUN09 | дата начала перелета в оригинальном билете (с годом) |
| MOW SU NYC.. | расчет тарифа для всего маршрута |
| ..END ROE 0.792803 | |

***Примечание:** Проще всего скопировать строку Fare Calculation из нового расчета (для всех типов обмена) или из старого билета (при вынужденном обмене INVOLUNTARY)*

| | |
|--------------------|------------------------------------------------|
| XF JFK3 | информация о доплате по таксе XF |
| PD XF JFK3 | информация о ранее оплаченной таксе XF |
| * UPGRADE FROM V.. | пробел, символ * (звездочка) и свободный текст |

***Примечание:** Избегайте символа / (слэш) и других нестандартных символов при вводе свободного текста в строку расчета (заменяйте на символы: звездочка или пробел), в противном случае система вернет сообщение об ошибке:*

| |
|-----------------------------|
| CHECK FIELD DESCRIPTOR
> |
|-----------------------------|

Далее рассмотрен ввод строки расчета тарифа для некоторых видов обменов:

1) ДОБРОВОЛЬНЫЙ ОБМЕН (VOLUNTARY) ПОЛНОСТЬЮ НЕИСПОЛЬЗОВАННОГО БИЛЕТА (BEFORE DEPARTURE) БЕЗ ИЗМЕНЕНИЯ МАРШРУТА

Необходимо добавить в команду ТТК/С:

§ дату вылета (с годом) в первом полетном купоне **оригинального** билета (если изменилась),

§ строку Fare Calculation из нового расчета (если изменилась),

⚡ **Примечание:** при копировании помните, что ваша команда должна состоять **из одной строки!** Если в маске старого билета (или в новом расчете) строка Fare Calculation занимает две или более строки – добавляйте каждую строку в вашу команду по отдельности!

§ пробел, символ * (звездочка) и свободный текст (если это необходимо) – обычно указываются: причина оформления нового билета, детали обмена, сумма доплаты по тарифу, сумма штрафа, невозвращаемая сумма тарифа из старого билета и др.

Например (с сокращениями):

ТТК/Т1 /C15JUN09VVO SU /XMOW.. ..END ROE 0.792803 * REISSUE DUE OF REBOOKING * CHNG FEE 100EUR

2) ДОБРОВОЛЬНЫЙ ОБМЕН (VOLUNTARY) ПОЛНОСТЬЮ НЕИСПОЛЬЗОВАННОГО БИЛЕТА (BEFORE DEPARTURE) С ПОВЫШЕНИЕМ УРОВНЯ ТАРИФА (UPGRADE) БЕЗ ИЗМЕНЕНИЯ МАРШРУТА

Необходимо добавить в команду ТТК/С:

§ дату вылета (с годом) в первом полетном купоне **оригинального** билета (если изменилась),

⚡ **Примечание:** некоторые авиакомпании могут разрешать в случае UPGRADE отсчитывать срок годности нового билета **заново** (от даты начала перелета в **новом** билете), т.к. в новом билете используется **тариф другого уровня** – в этом случае **дату начала перелета** можно не указывать

§ строку Fare Calculation из нового расчета (см. стр. 107),

⚡ **Примечание:** при копировании помните, что ваша команда должна состоять **из одной строки!** Если в новом расчете строка Fare Calculation занимает две или более строки – добавляйте каждую строку в вашу команду по отдельности!

§ пробел, символ * (звездочка) и свободный текст (если это необходимо) – обычно указываются: причина оформления нового билета, детали обмена, сумма штрафа, невозвращаемая сумма тарифа из старого билета и др.

Например (с сокращениями):

ТТК/Т1 /C15JUN09VVO SU.. ..* UPGRADE V TO M * ADC FARE RUB2000 * CHNG FEE 100EUR * NONREF RUB10000

3) ДОБРОВОЛЬНЫЙ ОБМЕН (VOLUNTARY) ПОЛНОСТЬЮ НЕИСПОЛЬЗОВАННОГО БИЛЕТА (BEFORE DEPARTURE) С ИЗМЕНЕНИЕМ МАРШРУТА (REROUTING)

Необходимо добавить в команду ТТК/С:

§ символ "*" (звездочка),

⌘ **Примечание:** иначе система при попытке оформить билет будет возвращать сообщение об ошибке:

```
TST FARE CALC AND ITINERARY DO NOT MATCH - FARE CALC TOO LONG  
>
```

§ дату вылета (с годом) в первом полетном купоне оригинального билета (если изменилась),

§ строку Fare Calculation из нового расчета (см. стр. 107),

⌘ **Примечание:** при копировании помните, что ваша команда должна состоять **из одной строки!** Если в новом расчете строка Fare Calculation занимает две или более строки – добавляйте каждую строку в вашу команду по отдельности!

§ пробел, символ * (звездочка) и свободный текст (если это необходимо) – обычно указываются: причина оформления нового билета, детали обмена, сумма доплаты по тарифу, сумма штрафа, невозвращаемая сумма тарифа из старого билета и др.

Например, пассажир меняет MOW-MUC на MOW-FRA-MUC (с сокращениями):

```
ТТК/Т1 /С*15JUN09MOW LH FRA100.00 LH MUC.. .. * REISSUE DUE OF REROUTING *  
ADC FARE RUB2000 * CHNG FEE 100EUR * NONREF RUB10000
```

4) ДОБРОВОЛЬНЫЙ ОБМЕН (VOLUNTARY) ЧАСТИЧНО ИСПОЛЬЗОВАННОГО БИЛЕТА (AFTER DEPARTURE)

⚡ **Примечание:** несмотря на то, что часть маршрута пассажир уже пролетел (эти перелеты отсутствуют в новой маске TST), расчет тарифа необходимо указывать **для всего маршрута**. Чтобы избежать сообщения об ошибке добавьте в начало строки Fare Calculation символ "*" (звездочка).

Необходимо добавить в команду ТТК/С:

§ символ "*" (звездочка),

⚡ **Примечание:** иначе система при попытке оформить билет может возвращать сообщение об ошибке:

```
TST FARE CALC AND ITINERARY DO NOT MATCH - FARE CALC TOO LONG  
>
```

§ дату вылета (с годом) в первом полетном купоне оригинального билета,

§ строку Fare Calculation из нового расчета (если изменилась) - см. стр. 108,

⚡ **Примечание:** при копировании помните, что ваша команда должна состоять **из одной строки!** Если в новом расчете строка Fare Calculation занимает две или более строки – добавляйте каждую строку в вашу команду по отдельности!

§ пробел, символ * (звездочка) и свободный текст (если это необходимо) – обычно указываются: причина оформления нового билета, детали обмена, сумма доплаты по тарифу, сумма штрафа, невозвращаемая сумма тарифа из старого билета и др.

Например, перелет MOW-FRA уже был выполнен пассажиром (в новой маске TST есть только перелет FRA-MOW), тем не менее, строка Fare Calculation указывается для всего маршрута (с сокращениями):

ТТК/Т1/С*15JUN09MOW LH FRA100.00 LH MOW.. .. * REISSUE DUE OF REBOOKING * CHNG FEE 100EUR * NONREF RUB10000

5) Вынужденный обмен (INVOLUNTARY)

~ ~ ~ **Примечание:** при вынужденном обмене в новом билете обычно никаких пересчетов/доборов не производится (даже если изменился маршрут/тариф) – указываются только данные старого билета

Если в маске TST уже есть строка расчета из старого билета и дата начала перелета по маршруту не изменилась – достаточно ввести команду:

ТТК/CI-

- система сама введет ту же самую строку Fare Calculation с индикатором I-

Если же строка расчета вводится вручную, то необходимо добавить в команду **ТТК/С:**

§ индикатор I-,

§ дату вылета (с годом) в первом полетном купоне оригинального билета (если изменилась),

§ строку расчета из старого билета (даже если изменился маршрут),

~ ~ ~ **Примечание:** при копировании помните, что ваша команда должна состоять **из одной строчки!** Если в маске старого билета (или в новом расчете) строка Fare Calculation занимает две или более строчки – добавляйте каждую строчку в вашу команду по отдельности!

§ пробел, символ * (звездочка) и свободный текст (если это необходимо) – обычно указываются: причина оформления нового билета, детали обмена

Например (с сокращениями):

ТТК/Т1 /CI-15JUN09LED FV MOW... * INVOL REBOOKING DUE OF FLIGHT CANCEL

~ ~ ~ **Примечание:** рекомендуется дополнительно внести в начало элемента FE (см. стр. 26) надпись **INVOL REB** (при перебронировании), **INVOL REROUTE** (при изменении маршрута) или **INVOL UPGR** (при повышении уровня тарифа)

6) INVALID FARE CALCULATION

Если при вводе строки расчета система отвечает:

```
INVALID FARE CALCULATION  
>
```

- рекомендуется проверить:

ü в первую очередь - наличие пробелов между элементами расчета тарифа;

⋈ **Примечание:** например, система будет возвращать такую ошибку, если пропущен пробел между кодом города и а/к (MOWSU) или между кодами END и ROE (ENDROE)

ü отсутствие пробела между опцией /С и датой начала перелета (и между датой и первым пунктом вылета), а также – указаны ли две последние цифры года в этой дате (должно быть, например: ../С15JUN09MOW..);

ü совпадают ли состав и порядок городов в строке с полетными участками в маске;

⋈ **Примечание:** если идет обмен с изменением маршрута (REROUTING) или обмен частично использованного билета (AFTER DEPARTURE), поставьте * (звездочку) в начале строки расчета; если это вынужденный обмен (INVOLUNTARY), то используйте опцию /CI-

ü если после END (курса ROE и такс XF/ZP, если указаны) вводится дополнительная информация в свободной форме – поставьте перед ней пробел и * (звездочку);

ü в крайнем случае (после проверки всех предыдущих пунктов), используйте для ввода строки Fare Calculation опцию /CF-, например (с сокращениями):

ТТК/Т1 /CF-15JUN09MOW.. ..* UPGRADE V TO M..

ü если предыдущие способы не помогли решить проблему – свяжитесь с Helpdesk Amadeus Russia для настройки вашего офиса (укажите команду и ответ системы, а также номер PNR и офиса, где эта проблема возникла).

7) ДОБАВЛЕНИЕ ТАКС XF/ZP И СВОБОДНОГО ТЕКСТА

Примечание: т.к поле FE (см. стр. 26) может быть ограничено по размеру, информация о деталях обмена может не поместиться в этом поле вместе с остальными данными (ограничения а/к, номер паспорта, дата рождения и т.п.), поэтому рекомендуется вносить информацию об обмене – в строку Fare Calculation (если нет возражений со стороны авиакомпании)

Если в расчете используется таксы XF и ZP, то помимо указания суммы таксы в рублях, необходимо указывать расшифровку этих такс в строке расчета тарифа (Fare Calculation). При попытке оформить билет без расшифровки система вернет ответ:

```
NEED XF TAX AMOUNT
>
```

ИЛИ

```
NEED XF BREAKDOWN
>
```

Если при вводе строки расчета вы забыли добавить информацию о таксах XF/ZP или/и свободный текст, то можно добавить эти данные в уже созданную ранее строку Fare Calculation. Для этого в команде ТТК после опции /C ставится символ «+» (плюс) и указываются необходимые данные:

§ **такса XF/ZP уже оплачена** – указывается индикатор PD перед кодом XF/ZP

ТТК/Т1/С+PD ZP LAX3.60 XF JFK3

```
...
PAR DL NYC Q50.41 3645.26DL LAX Q50.41 3645.26NUC7391.34END
ROE0.753717 PD ZP LAX3.60 XF JFK3
...
```

§ **по таксам XF/ZP есть доплата** – указываются два раза: как вновь взимаемые, и как ранее оплаченные:

ТТК/Т1/С+ ZP LAX3.60 PD ZP LAX3.60 XF JFK3 PD XF JFK3

```
...
PAR DL NYC Q50.41 3645.26DL LAX Q50.41 3645.26NUC7391.34END
ROE0.753717 ZP LAX3.60 PD ZP LAX3.60 XF JFK3 PD XF JFK3
...
```

§ **свободный текст** – отделяется пробелом и символом * (звездочка), вводится вместе с таксами XF/ZP (если есть в расчете):

○ **без такс XF и ZP**

ТТК/Т1/С+ * UPGRADE FROM V TO M..

```
...
PAR DL NYC Q50.41 3645.26DL LAX Q50.41 3645.26NUC7391.34END
ROE0.753717 * UPGRADE FROM V TO M
...
```

- с таксами XF/ZP

**TTK/T1/C+ ZP LAX3.60 PD ZP LAX3.60 XF JFK3 PD XF JFK3
* UPGRADE FROM V TO M..**

```
...  
PAR DL NYC Q50.41 3645.26DL LAX Q50.41 3645.26NUC7391.34END  
ROE0.753717 ZP LAX3.60 PD ZP LAX3.60 XF JFK3 PD XF JFK3 *  
UPGRADE FROM V TO M  
...
```

Примечание: при получении сообщения об ошибке:

```
INVALID FACILITY CHARGE - AMOUNT  
>
```

- **проверьте размер такс XF/ZP** (в долларах США), указываемых в команде после кода соответствующего аэропорта:

§ для таксы XF – **FQZ PFC xxx** (где xxx – код а/п),

§ для таксы ZP – **FQNUS/DOM**

Таким образом, если в расчете участвуют таксы XF или ZP, необходимо указывать ее в маске TST дважды:

§ в рублях – как и все остальные таксы в списке такс,

§ в NUC (равно сумме в долларах США) – в строке расчета тарифа (Fare Calculation) – перед суммой указывается код аэропорта, где эта такса взимается (например, JFK4.5),

Примечание: если взимается **доплата по ранее оплаченным таксам XF/ZP** – в строке расчета эти таксы должны быть указаны два раза: сначала – как вновь взимаемые (добираемые), затем – как оплаченные, например: **XF JFK3 PD XF JFK3**. Первой всегда идет информация о таксе ZP (если есть), следом – о таксе XF.

Если при вводе строки расчета система отвечает сообщением об ошибке:

```
ST RJT: FARE CALCULATION TOO LONG TICKET MANUALLY  
>
```

- следует сократить вводимую строку расчета:

ü удалить лишние пробелы (будьте аккуратны – не удаляйте нужные пробелы),

ü удалить точки и дробные нули «.00» в суммах,

ü перенести часть свободного текста в элемент FE.

Важно!!! Настоятельно рекомендуется использовать при вводе свободного текста **только буквы латинского алфавита, пробел и «*» (звездочка)**! При использовании нестандартных символов (=, ?, & и др.) может возникнуть ситуация, когда оформленный билет будет **недоступен** для дальнейшего использования, в т.ч. и **для регистрации пассажира на рейс!**

Например, при попытке вызова записи такого билета на экран (см. стр. 59) может выходить сообщение:

```
UNABLE TO PROCESS - CONTACT HELP DESK  
>
```

А при попытке выпустить маршрут-квитанцию (см. стр. 244) система может отвечать:

```
UNABLE TO PROCESS - EDIFACT ERROR  
>
```


При обмене электронных билетов не забывайте проверять элемент **FM** в PNR (см. стр. 23). По умолчанию, скорее всего в бронировании будет существовать **старый элемент FM**, в котором указана комиссия за оформление **старого** билета.

Возможны два варианта:

§ комиссия была введена **в процентах**, например:

```
...
7 FM PAX *M*5
...
```

Если при оформлении нового билета происходит **добор по тарифу** (автоматически вычисляется по формуле: общая сумма доплаты минус сумма всех новых и добираемых такс), то система начислит указанный процент от добираемой суммы – в пользу агентства.

В этом случае элемент FM можно не менять (если, конечно, авиакомпания не изменила размер комиссии по договору с агентством).

§ комиссия была введена **в рублях**, например:

```
...
7 FM PAX *M*45A
...
```

При этом независимо от того, была ли доплата по тарифу или нет, система **автоматически снова** начислит вам комиссию **в размере указанной суммы** в элементе FM.

Важно!!! Типичная ошибка многих агентов: при обмене билета **без доплаты по тарифу** (общая сумма доплаты равна нулю или состоит только из добираемых такс/штрафов) – **забывают** изменить значение элемента **FM** на **ноль**. В результате система автоматически **начисляет эту сумму комиссии еще раз**, что приводит в дальнейшем к проблемам с отчетностью в BSP (в авиакомпании).

В этом случае **настоятельно рекомендуется изменить элемент FM на ноль**, например, с помощью команды (7 – номер элемента FM):

7/0

или удалить старый элемент FM и создать новый (**FM0**).

Примечание:** однако, некоторые авиакомпании могут разрешать **взимать установленную сумму комиссии, если, конечно, сумма доплаты по тарифу – не ноль и превышает размер самой комиссии

Кроме того, сумму начисленной комиссии можно проверить в отчете TJQ (см. стр. 69) после оформления нового билета.

HE FO

После того, как маска полностью подготовлена к оформлению нового билета, в бронирование необходимо внести информацию об оригинальном билете и билете, принимаемом на обмен. Эта информация указывается в элементе **FO**.

Требования к **FO** элементу:

- § номер купона (после индикатора **E** – сразу за номером билета), который необходимо указать, это номер первого неиспользованного купона со статусом **O** или **A**, все последующие купоны должны так же иметь статусы **O** или **A**;
- § вносить контрольный разряд необязательно – если вы не укажете контрольный разряд, система автоматически внесет его;
- § для электронных conjunction-tickets необходимо ввести первый номер билета (с индикатором **E** и номером первого неиспользованного купона), затем через «тире» – две последние цифры последнего билета (не более 25 билетов).

1. Автоматическое создание команды FO

При обмене электронного билета вы можете автоматически вызвать команду **FO** и внести ее в PNR.

Важно!!! Прежде всего, нужно вызвать запись принимаемого на обмен электронного билета (команда **TWD**). В этом случае номера первых неиспользованных купонов и номер оригинального билета (а также место и дата его оформления) автоматически берутся из записи старого билета. Например:

TWD/L6

Затем необходимо ввести:

FO*

Если в PNR более одного элемента **FA** или **FHE**, необходимо указать его номер в бронировании, например:

FO*L6

L6 - номер строки элемента **FA** или **FHE**

Примечание: Если в PNR существует элемент **FHE**, вы также можете его использовать для автоматического создания строки **FO**.

Ответ системы:

```
>FO125-2499001022E1LON13OCT08/91496716/125-2499001304E3
>
```

| | |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 125-2499001022 | номер первоначального (оригинального) билета |
| E1 | индикатор электронного билета (буква E) с номером первого неиспользованного купона в первоначальном билете |
| LON13OCT08 | город и дата выпуска первоначального электронного билета |
| 91496716 | ИАТА-номер агентства, где был оформлен оригинальный билет |
| 125-2499001304 | номер электронного билета, принимаемого на обмен |
| E3 | индикатор электронного билета (буква E) с номером первого неиспользованного купона со статусом O или A в принимаемом на обмен билете |

Далее, переместите курсор в конец созданной команды, добавьте ссылку на пассажира и сегменты (если необходимо), **поставьте в конце строки пробел**, обязательно **проверьте** номер первого неиспользованного купона (после индикатора **E**) - это должен быть номер первого купона со статусом **O** или **A**, затем нажмите Enter.

Например:

```
>FO125-2499001022E1LON13OCT08/91496716/125-24990013042E3/P2/S3-5  
>
```

Примечание: частая **ошибка** агентов при обмене частично использованного билета – в элементе **FO** ошибочно указывается **E1** (получается, что на обмен принимаются все купоны, начиная с первого, а не, например, с третьего), при попытке оформить такой обмен система будет отвечать:

```
EXCHANGE CPN IN FO DOES NOT MATCH ETKT RECORD  
>
```

или:

```
NOT ALL REMAINING CPNS AVAILABLE IN ETKT RECORD  
>
```

или (**XX** – код авиакомпании):

```
XX ETKT:INVALID TICKET/COUPON STATUS  
>
```

В этом случае прежде всего проверьте, какой **номер купона** указан в элементе **FO** (после индикатора **E** – сразу за номером билета) и проверьте **статус** этого купона в записи принимаемого на обмен билета (**TWD**).

Удалите этот элемент FO и создайте команду FO автоматически (см. стр. 130 или пример на стр. 132)

Другая частая **ошибка** – в конце команды **не указывается** номер пассажира (если их несколько в **PNR**) или сегментов (если билет оформляется не на все сегменты в бронировании), в этом случае система будет считать, что введенный элемент **FO** относится **ко всем** пассажирам/сегментам. И при попытке создания второго такого элемента система будет отвечать:

```
FARE ELEMENT ALREADY EXISTS FOR PASSENGER/SEGMENT  
>
```

В этом случае прежде всего проверьте – какие элементы **FO** уже существуют в бронировании и к каким пассажирам/сегментам они относятся. Привязать уже существующий элемент **FO** к пассажиру/сегментам можно с помощью команды **15/P1/S4-5** (где **15** – номер этого элемента)

2. Пример создания элемента FO

Ответ системы без вызова записи билета (не рекомендуется!):

```
--- TST ---
RP/MOWR22904/MOWR22904          AA/SU  21OCT08/0946Z  2AWBS6
 1.KIRIAKOPULO/POLINA MRS
 2  BA 881 O 13NOV 4 DMELHR HK1  0535 0700  13NOV  E  BA/
 3  BA 872 O 21NOV 5 LHRDME HK1  0840 1540  21NOV  E  BA/
 4 AP 11111-M
 5 TK OK21OCT/MOWR22904//ETBA
 6 FA PAX 125-5931113723/ETBA/RUB4000/21OCT08/MOWR22904/00339640/S2-3
 7 FB PAX 2100002800 TTP OK ETICKET/S2-3
 8 FE PAX NONREF/-NCEUR/S2-3
 9 FM *M*0
10 FP PAX O/CASH+/CASH/S2-3
11 FV PAX BA/S2-3
>FO*L6
>FO125-5931113723E1SVX23OCT08/00320865/125-5931113723E1
>
```

И ответ системы, если запись билета была предварительно вызвана (TWD/L6):

```
TKT-1255931113723          RCI-          1A LOC-2AWBS6
OD-MOWMOW SI-          FCMI-1  POI-MOW  DOI-21OCT08  IOI-00339640
 1.KIRIAKOPULO/POLINA MRS  ADT          ST
1 ODME BA 881 O 13NOV 0535 OK ONCEUR3          F          12NOV 2PC
2 OLHR BA 872 O 21NOV 0840 OK ONCEUR3          O          16NOV12NOV 2PC
  DME
FARE  R  EUR          268.00
TAX   RUB          1000CP
TAX   PD          1644YQ
TAX   PD          XT
TOTAL RUB          4000A
/FC MOW BA LON190.86BA MOW190.86NUC381.72END ROE0.702079PD XT212
YQ406RI155UH1840GB907UB
FE NONREF/-NCEUR
FO 125-5931113711MOW21OCT08/00339640/1255931113711
FP O/CASH+/CASH
NON-ENDORSABLE
*TRN*
>FO*L6
>FO125-5931113711E1MOW21OCT08/00339640/125-5931113723E2
>
```

Далее необходимо поставить в конце строки пробел и нажать Enter:

```
--- TST ---
RP/MOWR22904/MOWR22904          AA/SU  21OCT08/0946Z  2AWBS6
 1.KIRIAKOPULO/POLINA MRS
 2  BA 881 O 13NOV 4 DMELHR HK1  0535 0700  13NOV  E  BA/
 3  BA 872 O 21NOV 5 LHRDME HK1  0840 1540  21NOV  E  BA/
 4 AP 11111-M
 5 TK OK21OCT/MOWR22904//ETBA
 6 FA PAX 125-5931113723/ETBA/RUB4000/21OCT08/MOWR22904/00339640/S2-3
 7 FB PAX 2100002800 TTP OK ETICKET/S2-3
 8 FE PAX NONREF/-NCEUR/S2-3
 9 FM *M*0
10 FO 125-5931113711MOW21OCT08/00339640/125-5931113723E1
11 FP PAX O/CASH+/CASH/S2-3
12 FV PAX BA/S2-3
>
```

Если в PNR есть несколько пассажиров и, соответственно, несколько элементов **FA** или **FHE**, необходимо выполнить эту процедуру для каждого пассажира отдельно, используя ассоциацию пассажира (/P..) и сегментов (/S..).

3. Создание элемента FO вручную

В некоторых случаях (например, при обмене бумажного билета – на электронный и др.) автоматическое создание элемента FO – **невозможно**. Единственный выход – создать его вручную. Далее рассмотрены некоторые такие случаи.

1) ПЕРВЫЙ ОБМЕН БУМАЖНОГО БИЛЕТА

FO 006–1234567890 2 C1234 MIA 20AUG05 /00112233

| | |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 006-1234567890 | номер оригинального билета |
| 2 | контрольный разряд (необязательно) |
| C1234 | индикатор бумажного билета (буква C) и номера неиспользованных купонов (необязательно) |
| MIA 20AUG05 | город и дата выпуска оригинального билета |
| 00112233 | ИАТА-номер агентства (необязателен, если в том же агентстве) |

2) ПЕРВЫЙ ОБМЕН БУМАЖНЫХ БИЛЕТОВ CONJUNCT TICKETS

FO 006–1234567890 2 C1234 -91 C1234 MIA 20AUG05 /00112233

| | |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 006-1234567890 | номер оригинального билета (первого) |
| 2 | контрольный разряд (необязательно) |
| C1234 | индикатор бумажного билета (буква C) и номера неиспользованных купонов первого билета (необязательно) |
| -91 | тире и две последние цифры последнего билета |
| C1234 | индикатор бумажного билета (буква C) и номера неиспользованных купонов последнего билета (необязательно) |
| MIA 20AUG05 | город и дата выпуска оригинального билета |
| 00112233 | ИАТА-номер агентства (необязателен, если в том же агентстве) |

3) ПОВТОРНЫЙ ОБМЕН БУМАЖНОГО БИЛЕТА

FO 006–1234567890 2 C1234 MIA 20AUG05 /00112233 /006-1234567891 3 C1234

| | |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 006-1234567890 | номер оригинального билета |
| 2 | контрольный разряд (необязательно) |
| C1234 | индикатор бумажного билета (буква C) и номера неиспользованных купонов (необязательно) |
| MIA 20AUG05 | город и дата выпуска оригинального билета |
| 00112233 | ИАТА-номер агентства |
| 006-1234567891 | номер бумажного билета, принимаемого на обмен |
| 3 | контрольный разряд |
| C1234 | индикатор бумажного билета (буква C) и номера неиспользованных купонов (необязательно) |

После того, как маска TST полностью подготовлена к переписке билета, в бронирование необходимо внести информацию о форме оплаты (старого и нового билетов).

Для этого используется элемент **FP** (см. стр. 22), который включает в себя следующие составляющие:

- § элемент **FP**,
- § индикатор **O/** (Old) и форма оплаты в принимаемом на обмен билете (максимум можно указать до трех форм),
- § индикатор **/+** и форма оплаты в новом билете (максимум можно указать до трех форм)

Например:

```
...
11 FP O/INVOICE+/CASH
...
```

Если до этого производился перевод маски TST в статус EXCHANGE – система автоматически изменит уже существующий (старый) элемент FP (см. стр. 113). В этом случае остается только добавить информацию об оплате нового билета с помощью команды:

11+/CASH

| | |
|-------------|-------------------------------------------------|
| 11 | номер элемента FP |
| /+ | индикатор добавления формы оплаты нового билета |
| CASH | форма оплаты нового билета |

Примечание: если при обмене с пассажира **не берется доплаты**, например, в случае **вынужденного обмена (INVOLUNTARY)** – новую форму оплаты **можно не вносить** (бессмысленно, т.к. оплаты – нет).

При отсутствии элемента FP в бронировании – его нужно вести самостоятельно, указав оригинальную форму оплаты и новую форму доплаты. Старая форма оплаты, в этом случае, отделяется от новой – индикатором «+ /», например:

FP O/ CASH +/ CASH

Важно!!! Типичная **ошибка** агентов – попытка ввести еще один элемент FP **для того же пассажира/сегментов**. При этом система вернет сообщение об ошибке:

```
FARE ELEMENT ALREADY EXISTS FOR PASSENGER/SEGMENT
>
```

- следует определить, какие элементы FP уже существуют в бронировании, затем **удалить ненужные** и повторить команду с указанием пассажира / сегментов, например:

FPO/ INVOICE +/ CASH /P2/S3,6

Оформление нового билета

После ввода всех изменений, необходимо вызвать на экран запись электронного билета, принятого к обмену командой **TWD** (см. стр. 59), в противном случае дальнейшее переоформление может быть невозможно.

Примечание: если агент забыл вызвать запись принимаемого на обмен билета, то при попытке оформить новый билет система может вернуть сообщение:

```
NO ETKT RECORD IN AAA
>
```

Например:

TWD/L7

| | | | |
|------------------------------------------------------------------|-------|------------|----------------------------------|
| TKT-1255931122681 | RCI- | 1A | LOC-4RBXES |
| OD-MOWMOW | SI- | FCMI-0 | POI-LED DOI-22AUG08 IOI-92000005 |
| 1. KUPRIN/VALERY MR | MR | ADT | ST |
| 1 ODME BA 881 | X | 15OCT 0550 | OK XNCEUR3 O 2PC |
| 2 OLHR BA 458 | X | 15OCT 0930 | OK XGOBA2 O 01OCT15DEC 2PC |
| 3 OMAD BA 455 | X | 25OCT 0700 | OK XGOBA2 O 2PC |
| 4 OLHR BA 874 | X | 25OCT 1305 | OK XNCEUR3 O 18OCT 2PC |
| DME | | | |
| FARE | F EUR | 316.00 | |
| EQUIV | RUB | 11380 | BSR 36.00 |
| TAX | RUB | 3100YQ | |
| TAX | RUB | 400YQ | |
| TAX | RUB | 2617XT | |
| TOTAL | RUB | 17497 | |
| /FC MOW BA LON208.45BA MAD37.23BA LON37.23BA MOW208.45NUC491.36E | | | |
| ND ROE0.642811XT406RI155UH1814UB184JD58QV | | | |
| FP CASH | | | |

Статусы купонов принимаемого на обмен билета – еще O (open)

Для завершения процесса обмена используйте команду **TTP/ET** со ссылкой на маску TST или на номер пассажира/сегментов (см. стр. 50), например:

TTP/ET/RT /T1

Важно!!! Типичная ошибка – ввод команды без указания номера маски TST. В этом случае система вернет сообщение:

```
ALL PASSENGERS/SEGMENTS ALREADY TICKETED
>
```

При успешном оформлении нового электронного билета система вернет ответ:

```
OK ETICKET
>
```

При оформлении электронного билета в обмен – на принтере распечатаются купоны нового билета и документ об обмене старого билета (см. примеры на стр. 285-286), в бронировании появится элемент FA с номером нового билета (см. стр. 29), а в отчете TJQ появится соответствующая запись о продаже (см. стр. 69).

Важно!!! Рекомендуется всегда проверять, появилась ли запись о продаже нового билета в отчете TJQ и с какими значениями (общая сумма доплаты, сумма добираемых такс и сумма причитающейся комиссии), а также статусы нового (д.б. «О») и старого (д.б. «Е») билетов (см. стр. 137).

На этом процесс обмена – окончен.

Вызов записи предыдущего электронного билета

После оформления обмена можно вызвать запись предыдущего (принятого на обмен) билета непосредственно из записи нового билета.

Для этого необходимо вызвать запись нового электронного билета любым способом, используя команду **TWD** (см. стр. 59), например:

TWD/L7

Ответ системы (запись нового билета):

| | | | | |
|------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------------|----------------|
| TKT-1255931122682 | RCI- | 1A | LOC-4RBXES | |
| OD-MOWMOW SI- | FCMI-1 | POI-LED | DOI-22AUG08 | IOI-92000005 |
| 1.KUPRIN/VALERY MR | ADT | ST | | |
| 1 ODME BA 881 X | 16OCT 0550 | OK XNCEUR3 | O | 16OCT 2PC |
| 2 OLHR BA 458 X | 16OCT 0930 | OK XGOBA2 | O | 01OCT15DEC 2PC |
| 3 OMAD BA 455 X | 24OCT 0700 | OK XGOBA2 | O | 16OCT 2PC |
| 4 OLHR BA 874 X | 24OCT 1305 | OK XNCEUR3 | O | 19OCT16OCT 2PC |
| DME | | | | |
| FARE R EUR | 316.00 | | | |
| TAX RUB | 1840CP | | | |
| TAX PD | 3100YQ | | | |
| TAX PD | XT | | | |
| TOTAL RUB | 1840A | | | |
| /FC MOW BA LON208.45BA MAD37.23BA LON37.23BA MOW208.45NUC491.36E | | | | |
| ND ROE0.642811PD XT400YQ406RI155UH1814UB184JD58QV * REISSUE DUE | | | | |
| OF REBOOKING * NONREF RUB11380 | | | | |
| FE NONREF/-NCEUR | | | | |
| FO 125-5931122681LED22AUG08/92000005/1255931122681 | | | | |
| FP O/CASH+/CASH | | | | |
| NON-ENDORSABLE | | | | |
| > | | | | |

Статусы купонов нового билета – O (open)

А затем ввести команду:

TWD/O*

Ответ системы (запись старого билета):

| | | | | |
|------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------------|----------------|
| TKT-1255931122681 | RCI- | 1A | LOC-4RBXES | |
| OD-MOWMOW SI- | FCMI-0 | POI-LED | DOI-22AUG08 | IOI-92000005 |
| 1.KUPRIN/VALERY MR | ADT | ST | | |
| 1 ODME BA 881 X | 15OCT 0550 | OK XNCEUR3 | E | 2PC |
| 2 OLHR BA 458 X | 15OCT 0930 | OK XGOBA2 | E | 01OCT15DEC 2PC |
| 3 OMAD BA 455 X | 25OCT 0700 | OK XGOBA2 | E | 2PC |
| 4 OLHR BA 874 X | 25OCT 1305 | OK XNCEUR3 | E | 18OCT 2PC |
| DME | | | | |
| FARE F EUR | 316.00 | | | |
| EQUIV RUB | 11380 | BSR | 36.00 | |
| TAX RUB | 3100YQ | | | |
| TAX RUB | 400YQ | | | |
| TAX RUB | 2617XT | | | |
| TOTAL RUB | 17497 | | | |
| /FC MOW BA LON208.45BA MAD37.23BA LON37.23BA MOW208.45NUC491.36E | | | | |
| ND ROE0.642811XT406RI155UH1814UB184JD58QV | | | | |
| FE NONREF/-NCEUR | | | | |
| FP CASH | | | | |
| NON-ENDORSABLE | | | | |
| SAC- 125YO3BSLPLVD | | | | |
| > | | | | |

Статус купонов билета, принятого на обмен – теперь E (exchanged)

Отмена (аннуляция) обмена

Если обмен произведен ошибочно, существует возможность аннулировать (отменить) его в течении того же дня (до 00 часов следующего дня).

Примечание: при работе на собственном стоке авиакомпании в рамках ET-direct (см. стр. 281) обмен аннулировать в системе **невозможно!** В этом случае используются способы, описанные на стр. 87

Проверить, разрешает ли авиакомпания производить аннуляцию обмена электронного билета, можно на странице правил авиакомпании (см. стр. 47)

Например:

```
AA E-TICKETING          EN 26JUN09 0641Z

EXCHANGES ALLOWED:    E-TKT TO E-TKT:Y
                       E-TKT TO PAPER:Y
                       PAPER TO E-TKT:Y

DISPLAY :              /ORG: Y          /TVL: N
                       /FTI: Y          /FLT: Y
                       /FOP: Y          /RCI: N
                       /TKT: Y          /FOID: N

HISTORY                 :Y          REVALIDATION                :N
PRINT                   :N          REFUND                       :Y
VOID                    :Y          VOID EXCHANGE/REISSUE       :Y
CANCEL REFUND           :Y
```

Примечание: если авиакомпания не поддерживает эту функцию, следует использовать способы, описанные на стр. 86

Отмена обмена возможна любым из трех способов:

| КОМАНДА | ОПИСАНИЕ |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TRDC/L3 | аннуляция из PNR по номеру элемента FA или FHE, содержащий нужный номер нового билета ⁴ |
| TRDC/308 | аннуляция из отчета TJK (см. стр. 69) по порядковому номеру записи об оформлении нового билета |
| TRDC/TK-1234567890 | аннуляция по номеру нового билета (10 цифр) |

Примечание: одновременная аннуляция нескольких возвратов из отчета TJK по порядковым номерам записей в настоящий момент невозможна – при попытке ввода такой команды будет возвращаться сообщение об ошибке, например:

```
>TRDC/308-315,322
MULTIPLE LINE SELECT NOT ALLOWED FOR TRDC
>
```

⁴ Возможно использование команды TRDC без опции /L, если в открытом бронировании существует только один элемент FA или FHE. В противном случае система вернет сообщение:

```
>TRDC
SELECT FA OR FH LINE NUMBER
```

Ответ системы в случае успешной аннуляции:

```
OK - DOCUMENT(S) CANCELLED
```

>

При этом происходят следующие действия:

- § индикатор в элементе FA с номером нового билета меняется с **ETxx** на **EVxx** (xx – код авиакомпании),
- § статусы купонов нового билета меняются с **O** или **A** – на **V (void)**,
- § если старый билет так же был электронным, то его статусы меняются с **E (exchanged)** обратно на **O** или **A**.
- § меняется статус записи о продаже нового билета в отчете TJQ – с **TKTT** на **CANX** (см. стр. 69).

Важно!!! Помните, что отмена возврата **НЕ** восстанавливает сегменты и элемент FA/FHE с номером старого билета, если они уже были удалены.

Например, был ошибочно произведен обмен в следующем бронировании:

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU   7JUL09/1331Z   4JIVHP
1.JACKSON/MICHAEL MR
2  BA 178 B 15JUL 3 JFKLHR HK1 0840 2035 15JUL E BA/
3  BA 880 B 15JUL 3 LHRDME HK1 2200 0500 16JUL E BA/
4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
5 TK OK07JUL/SVX1A0980//ETBA
6 FA PAX 125-5931111672/ETBA/RUB0/07JUL09/SVX1A0980/00320865
  /S2-3
7 FB PAX 0700000457 TTP/ET/T1/RT OK ETICKET/S2-3
8 FM *M*0
9 FO 125-5931111671SVX07JUL09/00320865/125-59311116712E1
10 FP PAX O/CASH/S2-3
11 FV BA
>
```

Примечание: как видно по индикатору **E** после номера билета в элементе **FO**, старый билет так же был электронным.

Купоны в записи **нового билета** имеют статус **O**:

```
TKT-1255931111672          RCI-          1A LOC-4JIVHP
OD-NYCMOW SI-          FCMI-1      POI-SVX   DOI-07JUL09   IOI-00320865
1.JACKSON/MICHAEL MR          ADT          ST
1 OJFK BA 178 B 15JUL 0840 OK BFFNA          O          15JUL 2PC
2 XLHR BA 880 B 15JUL 2200 OK BFFNA          O          15JUL 2PC
DME
FARE R USD          1188.00
TAX PD          4159YQ
TAX PD          252YQ
TAX PD          XT
TOTAL          NO ADC
/FC NYC BA X/LON BA MOW1188.00NUC1188.00END ROE1.000000PD XT508U
S79AY1103UB265RI142XF JFK4.5 * REISSUE DUE OF REBOOKING
FO 125-5931111671SVX07JUL09/00320865/1255931111671
FP O/CASH
NON-ENDORSABLE
>
```

А статусы купонов в записи **старого** билета были изменены с **О** на **Е**:

```
TKT-1255931111671          RCI-          1A LOC-4JIVHP
OD-NYCMOW SI-          FCMI-0   POI-SVX   DOI-07JUL09   IOI-00320865
  1.JACKSON/MICHAEL MR          ADT          ST
1 OJFK BA 178 B 15JUL 0840 OK BFFNA          E          2PC
2 XLHR BA 880 B 15JUL 2200 OK BFFNA          E          2PC
  DME
FARE F USD          1188.00
EQUIV RUB          37425          BSR          31.50
TAX RUB          4159YQ
TAX RUB          252YQ
TAX RUB          2097XT
TOTAL RUB          43933
/FC NYC BA X/LON BA MOW1188.00NUC1188.00END ROE1.000000XT508US79
AY1103UB265RI142XF JFK4.5
FP CASH
NON-ENDORSABLE
SAC- 1251VCNIPKQNR
>
```

В отчете о продажах появилась запись об оформлении нового билета с кодом **TKTT**:

```
AGY NO - 00320865          QUERY REPORT 07JUL          CURRENCY RUB
OFFICE - SVX1A0980          SELECTION:
AGENT - 1978AB          07 JUL 2009
-----
SEQ NO A/L DOC NUMBER TOTAL DOC TAX FEE COMM FP PAX NAME AS RLOC TRNC
-----
000280 125 5931111672          0 0 0 0 JACKSON/ AB 4JIVHP TKTT
>
```

Произведем отмену этого обмена, например по ссылке на номер элемента **FA** в бронировании:

TRDC/L6

При успешной аннуляции:

§ индикатор в элементе FA (если он не был удален) меняется с **ETxx** на **EVxx** (xx – код авиакомпании):

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU 7JUL09/1331Z 4JIVHP
  1.JACKSON/MICHAEL MR
  2 BA 178 B 15JUL 3 JFKLHR HK1 0840 2035 15JUL E BA/
  3 BA 880 B 15JUL 3 LHRDME HK1 2200 0500 16JUL E BA/
  4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
  5 TK OK07JUL/SVX1A0980//ETBA
  6 FA PAX 125-5931111672/EVBA/RUB0/07JUL09/SVX1A0980/00320865
    /S2-3
  7 FB PAX 0700000457 TTP/ET/T1/RT OK ETICKET/S2-3
  8 FM *M*0
  9 FO 125-5931111671SVX07JUL09/00320865/125-59311116712E1
 10 FP PAX O/CASH/S2-3
 11 FV BA
>
```

Примечание: если при обмене происходило **перебронирование** сегментов – необходимо удалить новые сегменты и восстановить (забронировать снова) – старые. Обратите внимание, что номер **старого** билета в бронировании не появился – его следует **добавить вручную** с помощью команды **FNE** (см. стр. 28), а также удалить элемент FA с номером **аннулированного** билета.

§ статусы купонов **нового** билета меняются с **O** на **V (void)**:

```

TKT-1255931111672          RCI-          1A LOC-4JIVHP
OD-NYCMOW SI-          FCMI-1   POI-SVX   DOI-07JUL09   IOI-00320865
  1.JACKSON/MICHAEL MR          ADT          ST
1 OJFK BA 178  B 15JUL 0840 OK BFFNA          V          15JUL 2PC
2 XLHR BA 880  B 15JUL 2200 OK BFFNA          V          15JUL 2PC
  DME
FARE   R USD          1188.00
TAX    PD          4159YQ
TAX    PD          252YQ
TAX    PD          XT
TOTAL          NO ADC
/FC NYC BA X/LON BA MOW1188.00NUC1188.00END ROE1.000000PD XT508U
S79AY1103UB265RI142XF JFK4.5 * REISSUE DUE OF REBOOKING
FO 125-5931111671SVX07JUL09/00320865/1255931111671
FP O/CASH
NON-ENDORSABLE
>
    
```

§ а статусы купонов **старого** билета меняются с **E** обратно на **O** или **A**

```

TKT-1255931111671          RCI-          1A LOC-4JIVHP
OD-NYCMOW SI-          FCMI-0   POI-SVX   DOI-07JUL09   IOI-00320865
  1.JACKSON/MICHAEL MR          ADT          ST
1 OJFK BA 178  B 15JUL 0840 OK BFFNA          O          2PC
2 XLHR BA 880  B 15JUL 2200 OK BFFNA          O          2PC
  DME
FARE   F USD          1188.00
EQUIV  RUB          37425          BSR          31.50
TAX    RUB          4159YQ
TAX    RUB          252YQ
TAX    RUB          2097XT
TOTAL  RUB          43933
/FC NYC BA X/LON BA MOW1188.00NUC1188.00END ROE1.000000XT508US79
AY1103UB265RI142XF JFK4.5
FP CASH
NON-ENDORSABLE
SAC- 1251VCNIPKQNR
>
    
```

§ **меняется статус записи о продаже нового билета в отчете T1Q – с T1TT на CANX:**

```

AGY NO - 00320865          QUERY REPORT 07JUL          CURRENCY RUB
OFFICE - SVX1A0980          SELECTION:
AGENT - 1978AB          07 JUL 2009
-----
SEQ NO A/L DOC NUMBER TOTAL DOC TAX FEE COMM FP PAX NAME AS RLOC TRNC
-----
000280 125 5931111672          0 0 0 0 JACKSON/ AB 4JIVHP CANX
>
    
```

Далее будут рассмотрены типичные случаи обменов для демонстрации практического использования описанных выше процедур (см. порядок действий на стр. 95).

Важно!!! Приведенные далее способы обменов **не могут** считаться универсальными и описываются здесь только как **наиболее часто используемые**. Точные правила обмена и порядок оформления нового билета следует уточнять у **авиакомпаний**, от имени которой выпускается новый билет.

1. Добровольный обмен полностью неиспользованным билетом (BEFORE DEPARTURE) без изменения маршрута

Предположим, пассажиру необходимо поменять дату обратного вылета на **23JUL** в следующем бронировании:

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU   2JUN09/1003Z   3DCFRN
 1. ARSHAVIN/ANDREY MR
 2 BA 873 S 15JUL 3 DMELHR HK1 1710 1820 15JUL E BA/
 3 BA 183 V 15JUL 3 LHRJFK HK1 2000 2230 15JUL E BA/
 4 BA 178 V 22JUL 3 JFKLHR HK1 0840 2035 22JUL E BA/
 5 BA 880 S 22JUL 3 LHRDME HK1 2200 0500 23JUL E BA/
 6 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
 7 TK OK02JUN/SVX1A0980//ETBA
 8 FA PAX 125-5931111642/ETBA/RUB32808/02JUN09/SVX1A0980/003208
 65/S2-5
 9 FB PAX 0200000425 TTP/ET/RT/T1 OK ETICKET/S2-5
10 FE PAX CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY/S2-5
11 FM *M*0
12 FP INVOICE
13 FV BA
>
```

Следуя шагам, описанным на стр. 95, выполняем необходимые действия.

1) Проверка общих правил обмена (см. стр. 97)

Как видно из бронирования – был оформлен электронный билет (ЕТВА - в элементе FA). Допустим, в этом случае а/к запрещает делать ревалидацию (см. стр. 88). Но на странице правил авиакомпании НЕЕТВА видно, что авиакомпания разрешает производить обмен электронного билета на новый электронный билет (см. стр. 97).

Проверим статусы купонов в билете с помощью команды TWD (см. стр. 59), например, по ссылке на элемент FA в бронировании:

TWD/L8

Примечание: т.к. в нашем бронировании только один FA элемент (и нет элементов FHE), можно вводить команду TWD и без опций.

Запись билета:

| | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|--------|------------|-------------|--------------|------|----|---------|---|-------|-----|
| TKT-1255931111642 | RCI- | 1A | LOC-3DCFRN | | | | | | | | |
| OD-MOWMOW | SI- | FCMI-V | POI-SVX | DOI-02JUN09 | IOI-00320865 | | | | | | |
| 1. | ARSHAVIN/ANDREY | MR | ADT | ST | | | | | | | |
| 1 | ODME | BA | 873 | S | 15JUL | 1710 | OK | VHRCEUR | O | 2PC | |
| 2 | XLHR | BA | 183 | V | 15JUL | 2000 | OK | VHRCEUR | O | 2PC | |
| 3 | OJFK | BA | 178 | V | 22JUL | 0840 | OK | VHRCEUR | O | 19JUL | 2PC |
| 4 | XLHR | BA | 880 | S | 22JUL | 2200 | OK | VHRCEUR | O | 19JUL | 2PC |
| DME | | | | | | | | | | | |
| FARE | F | EUR | 449.00 | | | | | | | | |
| EQUIV | | RUB | 19535 | BSR | 43.50 | | | | | | |
| TAX | | RUB | 8318YQ | | | | | | | | |
| TAX | | RUB | 504YQ | | | | | | | | |
| TAX | | RUB | 4451XT | | | | | | | | |
| TOTAL | | RUB | 32808 | | | | | | | | |
| /FC MOW BA X/LON BA NYC283.17BA X/LON BA MOW283.17NUC566.34END R | | | | | | | | | | | |
| OE0.792803XT406RI155UH2100UB174YC508US508US158XA221XY79AY142XF J | | | | | | | | | | | |
| FK4.5 | | | | | | | | | | | |
| FE CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY | | | | | | | | | | | |
| FP INVOICE | | | | | | | | | | | |
| NON-ENDORSABLE | | | | | | | | | | | |
| > | | | | | | | | | | | |

Как видно из записи билета, все купоны имеют статус **O (open for use)**, следовательно, нам необходимо произвести обмен **полностью неиспользованного** билета (BEFORE DEPARTURE).

Пассажир просит перебронировать обратный перелет. Т.к. купоны на обратном перелете имеют статус O, мы можем произвести их обмен.

2) Подготовка к обмену (см. стр. 98)

Необходимо проверить – допускают ли такой обмен правила ранее примененного тарифа с помощью команды:

FQDMOWNYC/ABA/D15JUL*22JUL/R,02JUN09

Находим в списке тариф **VHRCEUR** и вызываем его правила:

FQN14*PE

Нас интересует **CHANGES** (обмен) **BEFORE DEPARTURE** (билет полностью не использован):

CHANGES

ANY TIME

CHARGE EUR 125.00.

NOTE -

THE FEE APPLIES TO ADULTS AND CHILDREN.NO FEE IS CHARGED FOR INFANTS NOT OCCUPUYING A SEAT

PASSENGERS WHO **NO SHOW** FOR FLIGHTS WILL BE CONSIDERED AS CANCELLING AND RECEIVE **NO REFUND**

A. **CHANGES BEFORE DEPARTURE** OF THE OUTBOUND FLIGHT -

FARES IN EFFECT ON THE DATE THE TICKET IS REISSUED MUST BE APPLIED

B. CHANGES AFTER DEPARTURE OF THE OUTBOUND FLIGHT -

>

Как видно, а/к разрешает производить обмен как частично использованного, так и полностью неиспользованного билета (**ANY TIME**) со штрафом 125EUR. Ниже уточняется, что обмен возможен только до начала выполнения изменяемых рейсов (**NO SHOW**). Далее следует напоминание об общих правилах обмена, принятых в авиакомпании: при обмене полностью неиспользованного билета новый расчет необходимо делать на дату обмена.

Итак, по правилам тарифа обмен возможен с удержанием штрафа **125EUR** и добором тарифа/такс до размера на день обмена.

Кроме того, необходимо проверить правила возврата по этому тарифу (пункт **CANCELLATIONS**) – выясняется, что билет является несдаваемым при отказе менее чем за 24 часа до вылета и после начала перелета. Т.к. мы проводим обмен гораздо раньше и перелет еще не начался, - никаких ремарок о невозвращаемых суммах тарифа не делается.

Теперь следует перебронировать обратные сегменты на новые даты, например, с помощью команды:

SB 23JUL 4,5

Закрепляем бронирование:

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU 10JUL09/1105Z   3DCFRN
 1. ARSHAVIN/ANDREY MR
 2 BA 873 S 15JUL 3 DMELHR HK1 1710 1820 15JUL E BA/
 3 BA 183 V 15JUL 3 LHRJFK HK1 2000 2230 15JUL E BA/
 4 BA 178 V 23JUL 4 JFKLHR HK1 0840 2035 23JUL E BA/
 5 BA 880 S 23JUL 4 LHRDME HK1 2200 0500 24JUL E BA/
 6 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
 7 TK OK02JUN/SVX1A0980//ETBA
 8 FA PAX 125-5931111642/ETBA/RUB32808/02JUN09/SVX1A0980/003208
   65/S2-3
 9 FB PAX 0200000425 TTP/ET/RT/T1 OK ETICKET/S2-3
10 FE PAX CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY/S2-3
11 FM *M*0
12 FP INVOICE
13 FV BA
>
```

3) Создание новой маски TST (см. стр. 101)

В нашем бронировании все еще существует старая маска TST, в которой теперь остался только перелет «туда»:

| T | P/S | NAME | TOTAL | FOP | SEGMENTS |
|---|------|---------------------|-----------|---------|----------|
| 1 | PC.1 | TARSHAVIN/ANDREY MR | RUB 32808 | INVOICE | 2-3 |
| > | | | | | |

Т.к. на эти сегменты (2 и 3) нам необходимо создать новую маску TST (вместе с новыми сегментами 4 и 5), удаляем старую маску с помощью команды:

TTE/T1

Следующий шаг – создание маски TST с расчетом на дату оформления первоначального билета:

FXP/ET/R,02JUN09

Новая маска TST:

| | | | | | |
|------------------------------------------------------------|-----------|---------------------|-------|---------|--------------|
| TST00001 | SVX1A0980 | AB/10JUL M V | OD | MOWMOW | SI |
| T- | | | | | |
| FXP/ET/R,02JUN09 | | | | | |
| 1.ARSHAVIN/ANDREY MR | | | | | |
| 1 | DME | BA 873 S 15JUL 1710 | OK | VHRCEUR | 2PC |
| 2 | X LHR | BA 183 V 15JUL 2000 | OK | VHRCEUR | 2PC |
| 3 | O JFK | BA 178 V 23JUL 0840 | OK | VHRCEUR | 19JUL 2PC |
| 4 | X LHR | BA 880 S 23JUL 2200 | OK | VHRCEUR | 19JUL 2PC |
| DME | | | | | |
| FARE | F | EUR 449.00 | | | |
| EQUIV | RUB | 19535 | | | |
| TX001 | X | RUB 8318YQAC | TX002 | X | RUB 504YQAD |
| TX004 | X | RUB 155UHSE | TX005 | X | RUB 2100UBAS |
| TX007 | X | RUB 508USAP | TX008 | X | RUB 508USAS |
| TX010 | X | RUB 221XYCR | TX011 | X | RUB 79AYSE |
| TX012 | X | RUB 142XF | | | |
| TOTAL | RUB | 32808 | BSR | 43.50 | |
| GRAND TOTAL | RUB | 32808 | | | |
| MOW BA X/LON BA NYC283.17BA X/LON BA MOW283.17NUC566.34END | | | | | |
| ROE0.792803 XF JFK4.5 | | | | | |
| 10.FE CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY | | | | | |
| 11.FM *M*0 | | | | | |
| 12.FP INVOICE | | | | | |
| 13.FV BA | | | | | |
| > | | | | | |

Проверяем, совпадают ли таксы в нашем расчете с таксами, указанными в старом билете (при расхождении – изменяем данные в созданной маске TST):

```
TKT-1255931111642          RCI-          1A LOC-3DCFRN
OD-MOWMOW SI-          FCMI-V   POI-SVX   DOI-02JUN09   IOI-00320865
  1.ARSHAVIN/ANDREY MR          ADT          ST
1 ODME BA 873  S 15JUL 1710 OK VHRCEUR          O          2PC
2 XLHR BA 183  V 15JUL 2000 OK VHRCEUR          O          2PC
3 OJFK BA 178  V 22JUL 0840 OK VHRCEUR          O   19JUL   2PC
4 XLHR BA 880  S 22JUL 2200 OK VHRCEUR          O   19JUL   2PC
  DME
FARE   F  EUR          449.00
EQUIV  RUB          19535          BSR          43.50
TAX    RUB          8318YQ
TAX    RUB          504YQ
TAX    RUB          4451XT
TOTAL  RUB          32808
/FC MOW BA X/LON BA NYC283.17BA X/LON BA MOW283.17NUC566.34END R
OE0.792803XT406RI155UH2100UB174YC508US508US158XA221XY79AY142XF J
FK4.5
FE CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY
FP INVOICE
NON-ENDORSABLE
>
```

Итак, маска TST – создана, переходим к следующему шагу.

4) Расчет стоимости нового билета (см. стр. 107)

Т.к. у нас полностью неиспользованный билет, воспользуемся командой FXX для расчета стоимости нашего бронирования с новыми сегментами на сегодняшнюю дату:

FXX/ET/R,DO-OBD

```

FXX/ET/R,DO-OBD

01 ARSHAVIN/ANDRE*

-----
      AL FLGT  BK T DATE  TIME  FARE BASIS      NVB  NVA  BG
MOW
XLON BA  0873 S  S 15JUL 1710  VHRCEUR                2P
NYC BA  0183 V  V 15JUL 2000  VHRCEUR                2P
XLON BA  0178 V  V 23JUL 0840  VHRCEUR            19JUL  2P
MOW BA  0880 S  S 23JUL 2200  VHRCEUR            19JUL  2P

EUR 479.00      15JUL09MOW BA X/LON BA NYC336.20BA X/LON
RUB 21080      BA MOW336.20NUC672.40END ROE0.712358
RUB 8318YQ     XT RUB 530RI RUB 199UH RUB 2206UB RUB 174
RUB 504YQ     YC RUB 508US RUB 508US RUB 158XA RUB 221XY
RUB 4725XT      RUB 79AY RUB 142XF JFK4.50
RUB 34627
RATE USED 1EUR=44.00000RUB
>
    
```

Теперь необходимо вычислить **разницу** в тарифах и таксах **старого билета** и **новым расчетом на сегодняшний день**.

5) Расчет сумм доплаты (см. стр. 111)

Итак, сравниваем полученный расчет (см. выше) и принимаемый на обмен билет:

```

TKT-1255931111642      RCI-      1A LOC-3DCFRN
OD-MOWMOW SI-      FCMI-V      POI-SVX      DOI-02JUN09      IOI-00320865
1.ARSHAVIN/ANDREY MR      ADT      ST
1 ODME BA 873 S 15JUL 1710 OK VHRCEUR O 2PC
2 XLHR BA 183 V 15JUL 2000 OK VHRCEUR O 2PC
3 OJFK BA 178 V 22JUL 0840 OK VHRCEUR O 19JUL 2PC
4 XLHR BA 880 S 22JUL 2200 OK VHRCEUR O 19JUL 2PC
DME
FARE F EUR 449.00
EQUIV RUB 19535 BSR 43.50
TAX RUB 8318YQ
TAX RUB 504YQ
TAX RUB 4451XT
TOTAL RUB 32808
/FC MOW BA X/LON BA NYC283.17BA X/LON BA MOW283.17NUC566.34END R
OE0.792803XT406RI155UH2100UB174YC508US508US158XA221XY79AY142XF J
FK4.5
FE CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY
FP INVOICE
NON-ENDORSABLE
>
    
```

§ **по тарифам:** в принимаемом на обмен билете указана сумма тарифа 449EUR, а в новом расчете – **479EUR** (эту сумму мы должны указать в новой маске TST), кроме

того, необходимо будет исправить в новой маске строку расчета (**Fare Calculation**) – скопировать ее из нового расчета;

§ **по эквивалентам:** в принимаемом на обмен билете указан эквивалент тарифа 19535RUB, а в новом расчете – 21080RUB, т.е. пассажир должен доплатить разницу **1545RUB**;

§ **по таксам:**

| В ПРИНИМАЕМОМ НА
ОБМЕН БИЛЕТЕ | В НОВОМ РАСЧЕТЕ | РАЗНИЦА (к ДОПЛАТЕ) |
|----------------------------------|-----------------|---------------------|
| 8318YQ | 8318YQ | – |
| 504YQ | 504YQ | – |
| 406RI | 530RI | 124RI |
| 155UH | 199UH | 44UH |
| 2100UB | 2206UB | 106UB |
| 174YC | 174YC | – |
| 508US | 508US | – |
| 508US | 508US | – |
| 158XA | 158XA | – |
| 221XY | 221XY | – |
| 79AY | 79AY | – |
| 142XF | 142XF | – |
| JFK 4.5 | JFK 4.5 | – |

§ **штраф:** при проверке правил тарифа было выяснено, что авиакомпанией предусмотрен штраф **125EUR** за обмен; вычислим эквивалент этой суммы в рублях по текущему курсу (на день обмена):

```

FQC125EUR/RUB
BSR CONVERSION OF EUR TO RUB
RUB 5500 - ROUNDED AS FARES
RUB 5500 - ROUNDED AS OTHER CHARGES
RUB 5500 - AMOUNT TRUNCATED
BSR USED 1 EUR = 44.00 RUB EFF 01JUL09

ROUNDING OF FARES UP TO 5 RUB
ROUNDING OF OTHER CHARGES UP TO 1 RUB

EUR - EURO
RUB - NEW ROUBLE
>

```

По правилам авиакомпании в нашем случае используются правила округления такс и прочих сборов, поэтому штраф будет составлять **5500RUB**.

Итого, пассажир должен будет доплатить: 1545 + 124 + 44 + 106 + 5500 = **7319 руб.**

Теперь необходимо внести эти суммы доплаты в созданную ранее маску TST.

6) Подготовка маски TST к обмену (см. стр. 113)

В первую очередь, нам необходимо перевести созданную ранее маску в состояние EXCHANGE с помощью команды:

TTI/EXCH/T1

| | | | | | |
|------------------------------------------------------------|-----------|--------------|----------|------------------|------------------------------|
| TST00001 | SVX1A0980 | AB/10JUL M V | OD | MOWMOW | SI |
| T- | | | | | |
| FXP/ET/R,02JUN09 | | | | | |
| 1.ARSHAVIN/ANDREY MR | | | | | |
| 1 | DME | BA | 873 | S 15JUL 1710 | OK VHRCEUR 2PC |
| 2 | X | LHR | BA | 183 V 15JUL 2000 | OK VHRCEUR 2PC |
| 3 | O | JFK | BA | 178 V 23JUL 0840 | OK VHRCEUR 19JUL 2PC |
| 4 | X | LHR | BA | 880 S 23JUL 2200 | OK VHRCEUR 19JUL 2PC |
| DME | | | | | |
| FARE | R | EUR | 449.00 | | |
| EQUIV | RUB | | | | |
| TX001 | O | RUB | 8318YQAC | TX002 O RUB | 504YQAD TX003 O RUB 406RIDP |
| TX004 | O | RUB | 155UHSE | TX005 O RUB | 2100UBAS TX006 O RUB 174YCAE |
| TX007 | O | RUB | 508USAP | TX008 O RUB | 508USAS TX009 O RUB 158XACO |
| TX010 | O | RUB | 221XYCR | TX011 O RUB | 79AYSE TX012 O RUB 142XF |
| TOTAL | RUB 0 | | | | |
| GRAND TOTAL | RUB 0 | | | | |
| MOW BA X/LON BA NYC283.17BA X/LON BA MOW283.17NUC566.34END | | | | | |
| ROE0.792803 PD XF JFK4.5 | | | | | |
| 10.FE CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY | | | | | |
| 11.FM *M*0 | | | | | |
| 12.FP O/INVOICE | | | | | |
| 13.FV BA | | | | | |
| > | | | | | |

Проверяем данные о полетах (см. стр. 115): в новой маске TST графы «недействителен после» (NVA) – не заполнены (подразумевается – один год с даты первого перелета), но при обмене срок годности нового билета должен быть всегда явно указан. Поэтому находим в правилах тарифа старого билета **максимальный срок годности** (все последующие билеты, использующие тот же уровень тарифа, должны укладываться в этот срок с даты первоначального вылета по оригинальному билету) – для этого снова вызываем экран тарифов (см. стр. 144):

FQDMOWNYC/ABA/D15JUL*22JUL/R,02JUN09

И открываем раздел правил MAX STAY:

FQN14*MX

| |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MX.MAX STAY |
| TRAVEL FROM LAST STOPOVER MUST COMMENCE NO LATER THAN 12 MONTHS AFTER DEPARTURE FROM FARE ORIGIN. |
| > |

Первоначальный вылет по оригинальному билету должен был состояться 15 июля (не изменился), поэтому мы должны внести в графы «недействителен после» (NVA) дату 15JUL (подразумевая, 15 июля следующего года). При этом помним, что на 2-м и 4-м перелете в маске TST у нас указан индикатор X (трансфер), а на 3-м и 4-м уже указана дата в графе «недействителен до» (NVB):

TTI/T1/L1,2X/VXX15JUL/L3,4X/V19JUL15JUL

Маска примет вид:

```
TST00001      SVX1A0980 AB/10JUL M V      OD MOWMOW SI
T-
FXP/ET/R,02JUN09
  1.ARSHAVIN/ANDREY MR
  1  DME BA  873 S 15JUL 1710  OK VHRCEUR      15JUL 2PC
  2 X LHR BA  183 V 15JUL 2000  OK VHRCEUR      15JUL 2PC
  3 O JFK BA  178 V 23JUL 0840  OK VHRCEUR      19JUL15JUL 2PC
  4 X LHR BA  880 S 23JUL 2200  OK VHRCEUR      19JUL15JUL 2PC
    DME
FARE  R EUR      449.00
EQUIV  RUB
TX001 O RUB      8318YQAC TX002 O RUB      504YQAD TX003 O RUB      406RIDP
TX004 O RUB      155UHSE TX005 O RUB      2100UBAS TX006 O RUB      174YCAE
TX007 O RUB      508USAP TX008 O RUB      508USAS TX009 O RUB      158XACO
TX010 O RUB      221XYCR TX011 O RUB      79AYSE TX012 O RUB      142XF
TOTAL  RUB              0
GRAND TOTAL RUB              0
MOW BA X/LON BA NYC283.17BA X/LON BA MOW283.17NUC566.34END
ROE0.792803 PD XF JFK4.5

  10.FE CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY
  11.FM *M*0
  12.FP O/INVOICE
  13.FV BA
>
```

Теперь необходимо внести финансовые данные (см. стр. 117): новую сумму тарифа (479EUR), а также ранее вычисленные суммы доплаты и курс обмена на сегодняшний день (проверяется с помощью команды FQCEUR):

TTK/T1/REUR479/X124RI/X44UH/X106UB/X5500CP/T7319/K144.00

Теперь маска TST выглядит так:

```
TST00001      SVX1A0980 AB/10JUL M V      OD MOWMOW SI
T-
FXP/ET/R,02JUN09
  1.ARSHAVIN/ANDREY MR
  1  DME BA  873 S 15JUL 1710  OK VHRCEUR      15JUL 2PC
  2 X LHR BA  183 V 15JUL 2000  OK VHRCEUR      15JUL 2PC
  3 O JFK BA  178 V 23JUL 0840  OK VHRCEUR      19JUL15JUL 2PC
  4 X LHR BA  880 S 23JUL 2200  OK VHRCEUR      19JUL15JUL 2PC
    DME
FARE  R EUR      479.00
EQUIV  RUB
TX001 O RUB      8318YQAC TX002 O RUB      504YQAD TX003 O RUB      406RIDP
TX004 O RUB      155UHSE TX005 O RUB      2100UBAS TX006 O RUB      174YCAE
TX007 O RUB      508USAP TX008 O RUB      508USAS TX009 O RUB      158XACO
TX010 O RUB      221XYCR TX011 O RUB      79AYSE TX012 O RUB      142XF
TX013 X RUB      124RI  TX014 X RUB      44UH  TX015 X RUB      106UB
TX016 X RUB      5500CP
TOTAL  RUB      7319      BSR 44.00
GRAND TOTAL RUB      7319
MOW BA X/LON BA NYC283.17BA X/LON BA MOW283.17NUC566.34END
ROE0.792803 PD XF JFK4.5

  10.FE CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY
  11.FM *M*0
  12.FP O/INVOICE
  13.FV BA
>
```

Исправляем строку расчета тарифа **Fare Calculation** (см. стр. 122), т.е. копируем ее из полученного ранее расчета (см. стр. 148). Обратите внимание, что строка расчета занимает несколько строк – нам же необходимо ввести всю команду в одну строчку.

Дату начала перелета в этом примере можно не вносить, т.к. она не изменилась (15JUL), тем не менее, для демонстрации, добавим и ее. Кроме того, рекомендуется добавить информацию о причинах обмена, а также детали (сумма доплаты по тарифу и т.п.)

Получаем следующую команду (вводится в одну строчку):

**ТТК/Т1/С15JUL09MOW BA X/LON BA NYC336.20BA X/LON BA MOW 336.20 NUC672.40
END ROE0.712358 PD XF JFK4.50 * REISSUE DUE OF REBOOKING * CHNG FEE 125EUR
* FARE ADC 1545RUB**

***Примечание:** обратите внимание, что перед таксой XF указывается индикатор PD (paid), т.к. такса была полностью оплачена в предыдущем билете. Если вы забыли указать таксу XF или указали неправильно – добавьте ее и свободный текст (причину обмена и детали) с помощью команд, описанных на стр. 127*

Теперь новая маска TST подготовлена к обмену:

```
TST00001      SVX1A0980 AB/10JUL M V          OD MOWMOW SI
T-
FXP/ET/R,02JUN09
  1.ARSHAVIN/ANDREY MR
  1  DME BA  873 S 15JUL 1710  OK VHRCEUR          15JUL 2PC
  2 X LHR BA  183 V 15JUL 2000  OK VHRCEUR          15JUL 2PC
  3 O JFK BA  178 V 23JUL 0840  OK VHRCEUR          19JUL15JUL 2PC
  4 X LHR BA  880 S 23JUL 2200  OK VHRCEUR          19JUL15JUL 2PC
    DME
FARE  R EUR      479.00
EQUIV  RUB
TX001 O RUB      8318YQAC TX002 O RUB      504YQAD TX003 O RUB      406RIDP
TX004 O RUB      155UHSE TX005 O RUB      2100UBAS TX006 O RUB      174YCAE
TX007 O RUB      508USAP TX008 O RUB      508USAS TX009 O RUB      158XACO
TX010 O RUB      221XYCR TX011 O RUB      79AYSE TX012 O RUB      142XF
TX013 X RUB      124RI  TX014 X RUB      44UH  TX015 X RUB      106UB
TX016 X RUB      5500CP
TOTAL  RUB      7319  BSR 44.00
GRAND TOTAL RUB      7319
15JUL09MOW BA X/LON BA NYC336.20BA X/LON BA MOW336.20NUC672.40E  
ND ROE0.712358 PD XF JFK4.5* REISSUE DUE OF REBOOKING * CHNG FE  
E 125EUR * FARE ADC 1545RUB

  10.FE CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY
  11.FM *M*0
  12.FP O/INVOICE
  13.FV BA
>
```

Добавим остальные необходимые элементы в наше бронирование.

7) Проверка комиссии FM (см. стр. 129)

Т.к. ранее в бронирование был введен элемент **FM** со значением 0 (0% комиссии от тарифа) – комиссия на добираемую разницу по тарифу (1545 руб.) начисляться не будет, а значит, нет необходимости менять элемент FM.

Логично предположить, что если бы даже была установлена комиссия отличная от нуля (в процентах), например 5% (FM5), при оформлении нового билета система бы начислила в пользу агентства 5% только от добираемой разницы **по тарифу**, т.е. 77 руб.

Важно!!! Но если бы в элементе FM было установлено **абсолютное значение** (например: **FM44A**) – следовало бы **обязательно изменить это значение на 0** (например, 11/0, где 11 – номер элемента FM), чтобы система не начислила эту комиссию повторно!

8) Создание элемента FO (см. стр. 130)

Вызываем запись старого билета на экран:

TWD/L8

и вводим команду:

FO*L8

Получаем ответ:

```
FO125-5931111642E1SVX02JUN09/00320865/125-5931111642E1
>
```

Указываем в конце команды ссылку на пассажира и сегменты и нажимаем Enter:

FO125-5931111642E1SVX02JUN09/00320865/125-5931111642E1/P1/S2-5

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU  10JUL09/1105Z   3DCFRN
 1. ARSHAVIN/ANDREY MR
 2  BA 873 S 15JUL 3 DMELHR HK1  1710 1820  15JUL  E  BA/
 3  BA 183 V 15JUL 3 LHRJFK HK1  2000 2230  15JUL  E  BA/
 4  BA 178 V 23JUL 4 JFKLHR HK1   0840 2035  23JUL  E  BA/
 5  BA 880 S 23JUL 4 LHRDME HK1  2200 0500  24JUL  E  BA/
 6 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
 7 TK OK10JUL/SVX1A0980//ETBA
 8 FA PAX 125-5931111642/ETBA/RUB32808/02JUN09/SVX1A0980/00320865/S2-3
 9 FB PAX 0200000425 TTP/ET/RT/T1 OK ETICKET/S2-3
10 FE PAX CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY/S2-5
11 FM *M*0
12 FO PAX 125-5931111642SVX02JUN09/00320865/125-5931111642E1/S2-5
13 FP PAX O/INVOICE/S2-5
14 FV BA
>
```

9) Добавляем форму доплаты в элемент FP (см. стр. 134)

Т.к. в бронировании уже существует элемент **FP**, содержащий информацию об оплате старого билета, нам достаточно добавить в него форму **доплаты** нового билета (предположим, все 7319 руб. вносятся пассажиром наличными):

13/+/CASH

Элемент **FP** примет вид:

```
...
13 FP PAX O/INVOICE+/CASH/S2-5
...
```

Теперь наше бронирование полностью готово к оформлению нового билета.

10) Оформление нового билета (см. стр. 135)

Вызываем запись старого билета на экран:

TWD/L8

```
TKT-1255931111642          RCI-          1A LOC-3DCFRN
OD-MOWMOW SI-          FCMI-V          POI-SVX          DOI-02JUN09          IOI-00320865
  1.ARSHAVIN/ANDREY MR          ADT          ST
1 ODME BA 873 S 15JUL 1710 OK VHRCEUR          O          2PC
2 XLHR BA 183 V 15JUL 2000 OK VHRCEUR          O          2PC
3 OJFK BA 178 V 22JUL 0840 OK VHRCEUR          O 19JUL          2PC
4 XLHR BA 880 S 22JUL 2200 OK VHRCEUR          O 19JUL          2PC
DME
FARE F EUR          449.00
EQUIV RUB          19535          BSR          43.50
TAX RUB          8318YQ
TAX RUB          504YQ
TAX RUB          4451XT
TOTAL RUB          32808
/FC MOW BA X/LON BA NYC283.17BA X/LON BA MOW283.17NUC566.34END R
OE0.792803XT406RI155UH2100UB174YC508US508US158XA221XY79AY142XF J
FK4.5
FE CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY
FP INVOICE
NON-ENDORSABLE
>
```

И вводим команду оформления с указанием номера маски TST:

TTP/ET/T1/RT

⚡ **Примечание:** опцию **/RT** используем для того, чтобы бронирование осталось открытым (не закрылось)

Ответ системы:

```
OK ETICKET
>
```

11) Проверка (см. стр. 136)

Проверим бронирование (RT):

```

--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU 10JUL09/1508Z   3DCFRN
 1. ARSHAVIN/ANDREY MR
 2 BA 873 S 15JUL 3 DMELHR HK1 1710 1820 15JUL E BA/
 3 BA 183 V 15JUL 3 LHRJFK HK1 2000 2230 15JUL E BA/
 4 BA 178 V 23JUL 4 JFKLHR HK1 0840 2035 23JUL E BA/
 5 BA 880 S 23JUL 4 LHRDME HK1 2200 0500 24JUL E BA/
 6 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
 7 TK OK10JUL/SVX1A0980//ETBA
 8 FA PAX 125-5931111643/ETBA/RUB7319/10JUL09/SVX1A0980/00320865/S2-5
 9 FB PAX 0200000426 TTP/ET/T1/RT OK ETICKET/S2-5
10 FE PAX CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY/S2-5
11 FM *M*0
12 FO PAX 125-5931111642SVX02JUN09/00320865/125-59311116421E1/S2-5
13 FP PAX O/INVOICE+/CASH/S2-5
14 FV BA
>

```

Запись нового билета (TWD/L8):

```

TKT-1255931111643          RCI-          1A LOC-3DCFRN
OD-MOWMOW SI-          FCMI-V          POI-SVX          DOI-10JUL09          IOI-00320865
 1. ARSHAVIN/ANDREY MR          ADT          ST
 1 ODME BA 873 S 15JUL 1710 OK VHRCEUR          O          15JUL 2PC
 2 XLHR BA 183 V 15JUL 2000 OK VHRCEUR          O          15JUL 2PC
 3 OJFK BA 178 V 23JUL 0840 OK VHRCEUR          O          19JUL15JUL 2PC
 4 XLHR BA 880 S 23JUL 2200 OK VHRCEUR          O          19JUL15JUL 2PC
DME
FARE R EUR          479.00
TAX RUB          124RI
TAX RUB          5650XT
TAX PD          XT
TOTAL RUB          7319A
/FC 15JUL09MOW BA X/LON BA NYC336.20BA X/LON BA MOW336.20NUC672.
40END ROE0.712358XT44UH106UB5500CP PD XT8318YQ504YQ406RI155UH210
0UB174YC508US508US158XA221XY79AY142XF JFK4.5 * REISSUE DUE OF RE
BOOKING * CHNG FEE 125EUR * FARE ADC 1545RUB
FE CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY
FO 125-5931111642SVX02JUN09/00320865/1255931111642
FP O/INVOICE+/CASH
NON-ENDORSABLE
>

```

Запись старого билета (TWD/O*):

```

TKT-1255931111642          RCI-          1A LOC-3DCFRN
OD-MOWMOW SI-          FCMI-V   POI-SVX   DOI-02JUN09   IOI-00320865
  1.ARSHAVIN/ANDREY MR          ADT          ST
1 ODME BA 873   S 15JUL 1710 OK VHRCEUR          E          2PC
2 XLHR BA 183   V 15JUL 2000 OK VHRCEUR          E          2PC
3 OJFK BA 178   V 22JUL 0840 OK VHRCEUR          E 19JUL     2PC
4 XLHR BA 880   S 22JUL 2200 OK VHRCEUR          E 19JUL     2PC
  DME
FARE   F EUR          449.00
EQUIV  RUB          19535          BSR          43.50
TAX    RUB          8318YQ
TAX    RUB          504YQ
TAX    RUB          4451XT
TOTAL  RUB          32808
/FC MOW BA X/LON BA NYC283.17BA X/LON BA MOW283.17NUC566.34END R
OE0.792803XT406RI155UH2100UB174YC508US508US158XA221XY79AY142XF J
FK4.5
FE CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY
FP INVOICE
NON-ENDORSABLE
>

```

И отчет (TJQ):

```

AGY NO - 00320865          QUERY REPORT 10JUL          CURRENCY RUB
OFFICE - SVX1A0980          SELECTION:
AGENT - 1978AB          10 JUL 2009
-----
SEQ NO A/L DOC NUMBER TOTAL DOC   TAX   FEE   COMM FP PAX NAME AS RLOC   TRNC
-----
000250 125 5931111643          7319   5776     0     0 CA ARSHAVIN AB 3DCFRN TKTT
>

```

Обмен закончен.

2. Добровольный обмен полностью неиспользованного билета (BEFORE DEPARTURE) с повышением уровня тарифа (UPGRADE) без изменения маршрута

Предположим, пассажирам необходимо поменять дату перелетов: туда – **14AUG**, обратно – на **24AUG** в следующем бронировании:

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU   3JUL09/1128Z   309JVS
1.BECKHAM/DAVID MR   2. RONALDIHNO/MR
3  BA 872 O 13AUG 4 LHRDME HK2 0855 1555 13AUG E BA/
4  BA 881 O 22AUG 6 DMELHR HK2 0550 0655 22AUG E BA/
5 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
6 TK OK01MAY/SVX1A0980//ETBA
7 FA PAX 125-5931111650/ETBA/RUB12882/01MAY09/SVX1A0980/003208
65/S3-4/P1
8 FA PAX 125-5931111651/ETBA/RUB12882/01MAY09/SVX1A0980/003208
65/S3-4/P2
9 FB PAX 0300000434 TTP/ET/T1/RT OK ETICKET/S3-4/P1-2
10 FE PAX NONREF/NONCHG/-EUNMBA/S3-4/P1-2
11 FM *M*0
12 FP INVOICE
13 FV BA
>
```

Следуя шагам, описанным на стр. 95, выполняем необходимые действия.

1) Проверка общих правил обмена (см. стр. 97)

Как видно из бронирования – были оформлены электронные билеты (ЕТВА - в элементе FA). На странице правил авиакомпании НЕЕТТВА видно, что авиакомпания разрешает производить обмен электронного билета на новый электронный билет (см. стр. 97).

Проверим статусы купонов в билетах с помощью команды TWD (см. стр. 59), например, по ссылке на элемент FA в бронировании:

TWD/L7

Примечание: т.к. в нашем бронировании оба пассажира меняют даты перелета, необходимо обязательно проверить статусы обоих билетов.

Запись билета:

| | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------|------|--------|------------|-------------|--------------|------|----|---------|---|-------|-----|
| TKT-1255931111650 | RCI- | 1A | LOC-309JVS | | | | | | | | |
| OD-LONLON | SI- | FCMI-V | POI-SVX | DOI-01MAY09 | IOI-00320865 | | | | | | |
| 1.BECKHAM/DAVID | MR | ADT | ST | | | | | | | | |
| 1 | OLHR | BA | 872 | O | 13AUG | 0855 | OK | OEUNMBA | O | 1PC | |
| 2 | ODME | BA | 881 | O | 22AUG | 0550 | OK | OEUNMBA | O | 16AUG | 1PC |
| LHR | | | | | | | | | | | |
| FARE | F | GBP | 150.00 | | | | | | | | |
| EQUIV | RUB | 7350 | BSR | 49.00 | | | | | | | |
| TAX | RUB | 1700YQ | | | | | | | | | |
| TAX | RUB | 272YQ | | | | | | | | | |
| TAX | RUB | 3560XT | | | | | | | | | |
| TOTAL | RUB | 12882 | | | | | | | | | |
| /FC LON BA MOW105.15BA LON105.15NUC210.30END ROE0.713211XT1960GB | | | | | | | | | | | |
| 1039UB406RI155UH | | | | | | | | | | | |
| FE NONREF/NONCHG/-EUNMBA | | | | | | | | | | | |
| FP INVOICE | | | | | | | | | | | |
| NON-ENDORSABLE | | | | | | | | | | | |
| > | | | | | | | | | | | |

Как видно из записи билета, все купоны имеют статус **O (open for use)**, следовательно, нам необходимо произвести обмен **полностью неиспользованного** билета (BEFORE DEPARTURE).

Пассажир просит перебронировать оба участка. Т.к. оба купоны имеют статус O, мы можем произвести их обмен.

2) Подготовка к обмену (см. стр. 98)

Теперь необходимо проверить – допускают ли такой обмен правила ранее примененного тарифа с помощью команды:

FQDLONMOW/ABA/D13AUG*22AUG /CO/R,01MAY09

Находим тариф **OEUNMBA** и вызываем его правила:

FQN1*PE

Нас интересует **CHANGES** (обмен) **BEFORE DEPARTURE** (билет полностью не использован):

CHANGES

BEFORE DEPARTURE

CHARGE GBP 50.00.

NOTE -

**UPGRADES PERMITTED TO ANY HIGHER FARE AT
A CHARGE OF GBP50.00 PER TRANSACTION PER PASSENGER
PLUS ANY DIFFERENCE IN THE FARE.**

CHARGE APPLIES TO ADULT AND CHILDREN ONLY.

**CHANGES ONLY PERMITTED UP TO DAY BEFORE OUTBOUND
DEPARTURE.**

NO CHANGES OR UPGRADES PERMITTED ON DAY OF
DEPARTURE. **ORIGINAL REFUND CONDITIONS APPLY TO
ANY UPGRADED TICKET.** WHEN THE ITINERARY RESULTS IN
A HIGHER FARE THE DIFFERENCE WILL BE COLLECTED AND
THE GBP50 CHANGE FEE WILL APPLY.

WHEN THE NEW ITINERARY RESULTS IN A LOWER FARE THE
GBP50 CHANGE FEE WILL APPLY AND NO REFUND WILL BE
MADE.

**NO CHANGES OR REFUNDS PERMITTED FOR A PASSENGER
WHO NO-SHOWS.**

NAME CHANGES NOT PERMITTED

>

Как видно, а/к разрешает производить обмен полностью неиспользованного билета (BEFORE DEPARTURE) со штрафом 50GBP. Ниже уточняется, что возможен обмен с доплатой до любого более высокого тарифа (UPGRADE) с тем же штрафом. Обмен возможен не позднее, чем за день до начала перелета. Так же следует напоминание, что правила возврата тарифа в оригинальном билете применяются и в новом, оформляемом в обмен билете. Обмен возможен только до начала выполнения рейсов (NO SHOW).

Итак, по правилам тарифа обмен – возможен, с удержанием штрафа **50GBP** и, естественно, разницы по тарифу и таксам на день обмена.

В нашем примере нам также понадобятся правила возврата оригинального тарифа:

PE.PENALTIES

BETWEEN RUSSIA AND UNITED KINGDOM

CANCELLATIONS

TICKET IS NON-REFUNDABLE.

>

Т.к. билет является невозвратным, необходимо добавить в элемент FE (см. стр. 26) или в строку расчета тарифа (см. стр. 121) информацию о том, что сумма тарифа из первоначального билета является невозвратной (например: **NONREF RUB7350**)

Перебронируем сегменты на новые даты, например, с помощью команды:

SB 14AUG 3 / 24AUG 4

Допустим, на рейсах по новым датам в классе O мест не осталось:

```
BA 872 O 14AUG 5 LHRDME REBOOK UNSUCCESSFUL
BA 881 O 24AUG 7 DMELHR REBOOK UNSUCCESSFUL
...
```

В этом случае, т.к. это не запрещено правилами авиакомпании и правилами примененного тарифа (см. предыдущую стр.), мы можем произвести обмен с доплатой до тарифа более высокого уровня (UPGRADE) или, с согласия пассажира, поискать места в нужном классе на других рейсах/в другие даты.

Примечание: другие наиболее распространенные случаи UPGRADE: правилами тарифа запрещен обмен в том же классе, тариф того же уровня не может быть применен на новые даты и т.п.

Находим на экране тарифов следующий, более высокий уровень тарифа в соответствии с нашим **новым** бронированием:

FQDLONMOW/ABA/D14AUG*24AUG

```
14AUG09*24AUG09/BA LONMOW/NSP;EH/TPM 1556/MPM 1867
LN FARE BASIS OW GBP RT B PEN DATES/DAYS AP MIN MAX R
01 OEUNMBA 154 O NRF - - + + 3 - R
02 QEUNMBA 196 Q NRF - - + + 3 - R
>
```

В общем случае, необходимо также проверить, допускают ли правила нового тарифа его использование для оформления такого обмена и другие условия:

FQN2

Перебронируем наши сегменты в класс Q на новые даты, например:

SB Q 14AUG 3 / Q 24AUG 4

Закрепляем бронирование:

```
TICKET REVALIDATION/REISSUE IS RECOMMENDED
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980 AB/SU 3JUL09/1155Z 309JVS
1.BECKHAM/DAVID MR 2. RONALDIHNO/MR
3 BA 872 Q 14AUG 5 LHRDME HK2 0855 1555 14AUG E BA/
4 BA 881 Q 24AUG 1 DMELHR HK2 0550 0655 24AUG E BA/
5 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
6 TK OK01MAY/SVX1A0980//ETBA
7 FHE PAX 125-5931111650/P1
8 FHE PAX 125-5931111651/P2
9 FM *M*0
10 FP INVOICE
11 FV BA
*TRN*
>
```


3) Создание новой маски TST (см. стр. 101)

Т.к. мы перебронировали все участки перелета (фактически, удалили старые и забронировали новые сегменты), старых масок TST в нашем бронировании не осталось (удалять старые маски – не нужно):

NO ACTIVE TST

DELETED TSTS

| | | | | |
|---|---|------------------|-----|-------|
| 1 | A | BECKHAM/DAVID MR | RUB | 13750 |
| 1 | A | RONALDIHNO/MR | RUB | 13750 |

Следующий шаг – создание маски TST с расчетом на дату оформления первоначального билета:

FXP/ET/R,01MAY09

Новая маска TST:

```
TST00001      SVX1A0980 AB/03JUL M V          OD LONLON SI
T-
FXP/ET/R,01MAY09
  1.BECKHAM/DAVID MR    2.RONALDIHNO/MR
  1  LHR BA  872 Q 14AUG 0855 OK QEUNMBA          1PC
  2  O DME BA 881 Q 24AUG 0550 OK QEUNMBA          17AUG 1PC
    LHR
FARE  F GBP      192.00
EQUIV RUB        9410
TX001 X RUB      1700YQAC TX002 X RUB      272YQAD TX003 X RUB      1960GBAD
TX004 X RUB      1039UBAS TX005 X RUB      406RIDP TX006 X RUB      155UHSE
TOTAL  RUB      14942   BSR 49.00
GRAND TOTAL RUB      14942
LON BA MOW134.60BA LON134.60NUC269.20END ROE0.713211

  9.FE NONREF/NONCHG/-EUNMBA
 10.FM *M*0
 11.FP INVOICE
 12.FV BA
>
```

Проверяем, совпадает ли таксы в нашем расчете с таксами, указанными в старых билетах (при расхождении – изменяем данные в созданной маске TST):

```
TKT-1255931111650      RCI-          1A LOC-309JVS
OD-LONLON SI-          FCMI-V      POI-SVX   DOI-03JUL09  IOI-00320865
  1.BECKHAM/DAVID MR      ADT          ST
  1  OLHR BA 872  O 13AUG 0855 OK OEUNMBA          O          1PC
  2  ODME BA 881  O 22AUG 0550 OK OEUNMBA          O  16AUG    1PC
    LHR
FARE  F GBP      150.00
EQUIV RUB        7350   BSR      49.00
TAX   RUB        1700YQ
TAX   RUB        272YQ
TAX   RUB        3560XT
TOTAL RUB      12882
/FC LON BA MOW105.15BA LON105.15NUC210.30END ROE0.713211XT1960GB
1039UB406RI155UH
FE NONREF/NONCHG/-EUNMBA
FP INVOICE
NON-ENDORSABLE
>
```

Итак, маска TST – создана, переходим к следующему шагу.

4) Расчет стоимости нового билета (см. стр. 107)

Т.к. у нас полностью неиспользованный билет, воспользуемся командой FXX для расчета стоимости нового бронирования на сегодняшнюю дату:

FXX/ET/R,DO-OBD

```
01 BECKHAM/DAVID*
-----
      AL FLGT  BK T DATE  TIME  FARE BASIS      NVB  NVA  BG
LON
MOW BA  0872 Q  Q 14AUG 0855  QEUNMBA                1P
LON BA  0881 Q  Q 24AUG 0550  QEUNMBA      17AUG      1P

GBP  196.00      14AUG09LON BA MOW158.36BA LON158.36NUC
RUB  10195      316.72END ROE0.618831
RUB  1576YQ      XT RUB 2080GB RUB 1103UB RUB 530RI RUB 199
RUB  252YQ      UH
RUB  3912XT
RUB  15935
RATE USED 1GBP=52.00000RUB
>
```

В нашем примере расчет будет одинаковым для обоих пассажиров.

⚡ **Примечание:** в общем случае, особенно если пассажиры разных типов (например, взрослый и ребенок), рекомендуется проверить расчет для каждого пассажира.

Теперь необходимо вычислить **разницу** в тарифах и таксах **старого билета** и **нового расчета на сегодняшний день**.

5) Расчет сумм доплаты (см. стр. 111)

Итак, сравниваем полученный расчет (см. выше) и принимаемый на обмен билет:

```
TKT-1255931111650      RCI-      1A LOC-309JVS
OD-LONLON SI-      FCMI-V      POI-SVX      DOI-03JUL09      IOI-00320865
1.BECKHAM/DAVID MR      ADT      ST
1 OLHR BA 872 O 13AUG 0855 OK OEUNMBA      O      1PC
2 ODME BA 881 O 22AUG 0550 OK OEUNMBA      O      16AUG      1PC
LHR
FARE F GBP 150.00
EQUIV RUB 7350      BSR      49.00
TAX RUB 1700YQ
TAX RUB 272YQ
TAX RUB 3560XT
TOTAL RUB 12882
/FC LON BA MOW105.15BA LON105.15NUC210.30END ROE0.713211XT1960GB
1039UB406RI155UH
FE NONREF/NONCHG/-EUNMBA
FP INVOICE
NON-ENDORSABLE
>
```

§ **по тарифам:** в принимаемом на обмен билете указана сумма тарифа 150GBP, а в новом расчете – **196GBP** (эту сумму мы должны указать в новой маске TST), кроме того, необходимо будет исправить в новой маске **строку расчета (Fare Calculation)** – скопировать ее из нового расчета;

§ **по эквивалентам:** в принимаемом на обмен билете указан эквивалент тарифа 7350RUB, а в новом расчете – 10195RUB, т.е. пассажир должен доплатить разницу **2845RUB**;

§ **по таксам:**

| В ПРИНИМАЕМОМ НА
ОБМЕН БИЛЕТЕ | В НОВОМ РАСЧЕТЕ | РАЗНИЦА (К ДОПЛАТЕ) |
|----------------------------------|-----------------|---------------------|
| 1700YQ | 1576YQ | – |
| 272YQ | 252YQ | – |
| 1960GB | 2080GB | 120GB |
| 1039UB | 1103UB | 64UB |
| 406RI | 530RI | 124RI |
| 155UH | 199UH | 44UH |

≈ **Примечание:** в данном примере мы предполагаем, что, по правилам авиакомпании, при уменьшении размеров такс, разница – не возвращается.

§ **штраф:** при проверке правил тарифа было выяснено, что авиакомпанией предусмотрен штраф **50GBP** за обмен (см. стр. 159); вычислим эквивалент этой суммы в рублях по текущему курсу (на день обмена):

```
FQC50GBP/RUB
BSR CONVERSION OF GBP TO RUB
RUB 2600 - ROUNDED AS FARES
RUB 2600 - ROUNDED AS OTHER CHARGES
RUB 2600 - AMOUNT TRUNCATED
BSR USED 1 GBP = 52.00 RUB EFF 01JUL09

ROUNDING OF FARES UP TO 5 RUB
ROUNDING OF OTHER CHARGES UP TO 1 RUB

GBP - POUND STERLING
RUB - NEW ROUBLE
>
```

По правилам авиакомпании в нашем случае используются правила округления такс и прочих сборов, поэтому штраф будет составлять **2600RUB**.

Итого, пассажир должен будет доплатить: 2845 + 120 + 64 + 124 + 44 + 2600 = **5797 руб.**

Теперь необходимо внести эти суммы доплаты в созданную ранее маску TST.

6) Подготовка маски TST к обмену (см. стр. 113)

В первую очередь, нам необходимо перевести созданную ранее маску в состояние EXCHANGE с помощью команды:

TTI/EXCH/T1

Примечание: в общем случае, если пассажиры – **разных категорий** (например, взрослый и ребенок), на каждого пассажира будет создана отдельная маска TST (в нашем случае – одна на обоих). Задача агента – перевести все созданные маски в состояние EXCHANGE – по отдельности.

```
TST00001 SVX1A0980 AB/03JUL M V OD LONLON SI
T-
FXP/ET/R,01MAY09
  1.BECKHAM/DAVID MR 2.RONALDIHNO/MR
1 LHR BA 872 Q 14AUG 0855 OK QEUNMBA 1PC
2 O DME BA 881 Q 24AUG 0550 OK QEUNMBA 17AUG 1PC
LHR
FARE R GBP 192.00
EQUIV RUB
TX001 O RUB 1700YQAC TX002 O RUB 272YQAD TX003 O RUB 1960GBAD
TX004 O RUB 1039UBAS TX005 O RUB 406RIDP TX006 O RUB 155UHSE
TOTAL RUB 0
GRAND TOTAL RUB 0
LON BA MOW134.60BA LON134.60NUC269.20END ROE0.713211

9.FE NONREF/NONCHG/-EUNMBA
10.FM *M*0
11.FP O/INVOICE
12.FV BA
>
```

Проверяем данные о полетах (см. стр. 115): в новой маске TST графы «недействителен после» (**NVA**) – не заполнены (подразумевается – один год с даты первого перелета), но при обмене срок годности нового билета должен быть всегда явно указан.

Т.к. в новом билете используется **новый тариф** – ищем **максимальный срок годности** в правилах уже нового тарифа (все последующие билеты, использующие тот же уровень тарифа, должны укладываться в этот срок **с начала перелета в оригинальном билете**) – для этого снова вызываем экран тарифов (см. стр. 159) и открываем раздел правил **MAX STAY**:

FQN2*MX

Предположим, что в нашем примере такого раздела правил не существует, это означает, что максимальный срок составляет 12 месяцев. Первый перелет по первоначальному билету должен был состояться 13 августа, поэтому мы должны внести в графы «недействителен после» (**NVA**) дату 13AUG (подразумевая, 13 августа следующего года). При этом помним, что на 2-м участке уже указана дата в графе «недействителен до» (**NVB**):

TTI/T1/L1/VXX13AUG/L2/V17AUG13AUG

Маска примет вид:

| | | | |
|------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------|------------------------------|
| TST00001 | SVX1A0980 | AB/03JUL M V | OD LONLON SI |
| T- | | | |
| FXP/ET/R,01MAY09 | | | |
| 1.BECKHAM/DAVID MR 2.RONALDIHNO/MR | | | |
| 1 | LHR BA | 872 Q 14AUG 0855 OK QEUNMBA | 13AUG 1PC |
| 2 | O DME BA | 881 Q 24AUG 0550 OK QEUNMBA | 17AUG13AUG 1PC |
| LHR | | | |
| FARE | R GBP | 192.00 | |
| EQUIV RUB | | | |
| TX001 | O RUB | 1700YQAC TX002 O RUB | 272YQAD TX003 O RUB 1960GBAD |
| TX004 | O RUB | 1039UBAS TX005 O RUB | 406RIDP TX006 O RUB 155UHSE |
| TOTAL | RUB | 0 | |
| GRAND TOTAL RUB 0 | | | |
| LON BA MOW134.60BA LON134.60NUC269.20END ROE0.713211 | | | |
| 9.FE NONREF/NONCHG/-EUNMBA | | | |
| 10.FM *M*0 | | | |
| 11.FP O/INVOICE | | | |
| 12.FV BA | | | |
| > | | | |

Теперь необходимо внести финансовые данные (см. стр. 117): новую сумму тарифа (196GBP), а также ранее вычисленные суммы доплаты и курс обмена на сегодняшний день (проверяется с помощью команды FQCGBP):

TTK/T1/RGBP196/X120GB/X64UB/X124RI/X44UH/X2600CP/T5797/K152.00

Теперь маска TST выглядит так:

| | | | |
|------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------|------------------------------|
| TST00001 | SVX1A0980 | AB/03JUL M V | OD LONLON SI |
| T- | | | |
| FXP/ET/R,01MAY09 | | | |
| 1.BECKHAM/DAVID MR 2.RONALDIHNO/MR | | | |
| 1 | LHR BA | 872 Q 14AUG 0855 OK QEUNMBA | 13AUG 1PC |
| 2 | O DME BA | 881 Q 24AUG 0550 OK QEUNMBA | 17AUG13AUG 1PC |
| LHR | | | |
| FARE | R GBP | 196.00 | |
| EQUIV RUB | | | |
| TX001 | O RUB | 1700YQAC TX002 O RUB | 272YQAD TX003 O RUB 1960GBAD |
| TX004 | O RUB | 1039UBAS TX005 O RUB | 406RIDP TX006 O RUB 155UHSE |
| TX007 | X RUB | 120GB TX008 X RUB | 64UB TX009 X RUB 124RI |
| TX010 | X RUB | 44UH TX011 X RUB | 2600CP |
| TOTAL | RUB | 5797 | BSR 52.00 |
| GRAND TOTAL RUB 5797 | | | |
| LON BA MOW134.60BA LON134.60NUC269.20END ROE0.713211 | | | |
| 9.FE NONREF/NONCHG/-EUNMBA | | | |
| 10.FM *M*0 | | | |
| 11.FP O/INVOICE | | | |
| 12.FV BA | | | |
| > | | | |

Примечание: в общем случае, если пассажиры – разных категорий (например, взрослый и ребенок), необходимо в маску каждого пассажира ввести необходимые суммы доплаты.

Исправляем строку расчета тарифа Fare Calculation (см. стр. 122): т.к в новом билете используется **новый тариф** – копируем строку из полученного ранее расчета (см. стр. 162). Обратите внимание, что строка расчета занимает несколько строк – нам же необходимо ввести всю команду в одну строчку.

В начало строки расчета рекомендуется добавить дату начала перелета по маршруту в оригинальном билете (13AUG09), т.к. в новом билете перелет будет начинаться уже 14AUG.

Рекомендуется также добавить описание причины обмена и детали (сумма доплаты по тарифу и т.п.), а также информацию о невозвращаемой части тарифа (согласно правилам оригинального тарифа сумма 7350RUB будет невозвратной – см. стр. 159).

Получаем следующую команду (вводится в одну строчку):

**TTK/T1/C13AUG09LON BA MOW158.36BA LON158.36NUC316.72END ROE0.618831 *
UPGRADE FROM O TO Q * REB FEE 50GBP * FARE ADC 2845RUB * NONREF RUB7350**

Теперь новая маска TST подготовлена к обмену:

```
TST00001      SVX1A0980 AB/03JUL M V              OD LONLON SI
T-
FXP/ET/R,01MAY09
  1.BECKHAM/DAVID MR    2. RONALDIHNO/MR
  1  LHR BA  872 Q 14AUG 0855  OK QEUNMBA              14AUG 1PC
  2  O DME BA 881 Q 24AUG 0550  OK QEUNMBA              17AUG14AUG 1PC
    LHR
FARE  R GBP      196.00
EQUIV  RUB
TX001 O RUB      1700YQAC TX002 O RUB      272YQAD TX003 O RUB      1960GBAD
TX004 O RUB      1039UBAS TX005 O RUB      406RIDP TX006 O RUB      155UHSE
TX007 X RUB       120GB  TX008 X RUB       64UB  TX009 X RUB      124RI
TX010 X RUB       44UH  TX011 X RUB      2600CP
TOTAL  RUB       5797  BSR 52.00
GRAND TOTAL RUB      5797
13AUG09LON BA MOW158.36BA LON158.36NUC316.72END ROE0.618831
* UPGRADE FROM O TO Q * REB FEE 50GBP * FARE ADC 2845RUB *
NONREF RUB7350

  9. FE NONREF/NONCHG/-EUNMBA
 10. FM *M*0
 11. FP O/INVOICE
 12. FV BA
>
```

Добавим остальные необходимые элементы в наше бронирование.

7) Проверка комиссии FM (см. стр. 129)

Т.к. ранее в бронирование был введен элемент **FM** со значением 0 (0% комиссии от тарифа) – комиссия на добираемую разницу по тарифу (2845 руб.) начисляться не будет, а значит, нет необходимости менять элемент FM.

Логично предположить, что если бы даже была установлена комиссия отличная от нуля (в процентах), например 5% (FM5), при оформлении нового билета система бы начислила в пользу агентства 5% только от добираемой разницы **по тарифу**, т.е. 143 руб.

Важно!!! Но если бы в элементе FM было установлено **абсолютное значение** (например: **FM44A**) – следовало бы **обязательно изменить это значение на 0** (например, 10/0, где 10 – номер элемента FM), чтобы система не начислила эту комиссию повторно!

8) Создание элемента FO (см. стр. 130)

Вызываем запись старого билета для одного из пассажиров на экран:

TWD/L7

и вводим команду:

FO*L7

Получаем ответ:

```
FO125-5931111650E1SVX01MAY09/00320865/125-5931111650E1
```

>

Указываем в конце команды ссылку на пассажира и сегменты и нажимаем Enter:

FO125-5931111650E1SVX01MAY09/00320865/125-5931111650E1/P1/S3-4

Повторяем процедуру для второго пассажира (указываем в командах TWD и FO* - ссылку на элемент FA под номером 8).

Получаем:

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU   3JUL09/1421Z   309JVS
 1.BECKHAM/DAVID MR   2. RONALDIHNO/MR
 3  BA 872 Q 14AUG 5 LHRDME HK2 0855 1555 14AUG E BA/
 4  BA 881 Q 24AUG 1 DMELHR HK2 0550 0655 24AUG E BA/
 5 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
 6 TK OK01MAY/SVX1A0980//ETBA
 7 FHE PAX 125-5931111650/P1
 8 FHE PAX 125-5931111651/P2
 9 FE PAX NONREF/NONCHG/-EUNMBA/S3-4/P1-2
10 FM *M*0
11 FO PAX 125-5931111650SVX01MAY09/00320865/125-59311116502E1/S3-4/P1
12 FO PAX 125-5931111651SVX01MAY09/00320865/125-59311116513E1/S3-4/P2
13 FP PAX O/INVOICE/S3-4/P1-2
14 FV BA
>
```

Обратите внимание, что до этого этапа в нашем примере существовала одна новая маска TST для обоих пассажиров. Но при вводе любого элемента тарифа (FO, FP, FE и т.п.), который относится **не ко всем** пассажирам в маске, система **автоматически выделит** указанного пассажира в отдельную маску TST:

| T | P/S | NAME | TOTAL | FOP | SEGMENTS |
|---|-----|------------------|-------|----------------------|----------|
| 1 | .2 | RONALDIHNO/MR | RUB | 5797 O/INVOICE+/CASH | 3-4 |
| 2 | .1 | BECKHAM/DAVID MR | RUB | 5797 O/INVOICE+/CASH | 3-4 |
| > | | | | | |

9) Добавляем форму доплаты в элемент FP (см. стр. 134)

Т.к. в бронировании уже существует элемент **FP**, содержащий информацию об оплате старого билета, нам достаточно добавить в него форму **доплаты** нового билета (предположим, все 5797 руб. за каждый билет вносятся наличными для обоих пассажиров):

13/+/CASH

Элемент **FP** примет вид:

```
...  
13 FP PAX O/INVOICE+/CASH/S3-4/P1-2  
...
```

Теперь наше бронирование полностью готово к оформлению нового билета.

10) Оформление нового билета (см. стр. 135)

Вызываем запись **старого** билета на экран (например, для первого пассажира):

TWD/L7

```
TKT-1255931111650          RCI-          1A LOC-309JVS  
OD-LONLON SI-          FCMI-V  POI-SVX  DOI-01MAY09  IOI-00320865  
1.BECKHAM/DAVID MR          ADT          ST  
1 OLHR BA 872  O 13AUG 0855 OK OEUNMBA          O          1PC  
2 ODME BA 881  O 22AUG 0550 OK OEUNMBA          O 16AUG          1PC  
LHR  
FARE  F  GBP          150.00  
EQUIV  RUB          7350          BSR          49.00  
TAX    RUB          1700YQ  
TAX    RUB          272YQ  
TAX    RUB          3560XT  
TOTAL  RUB          12882  
/FC LON BA MOW105.15BA LON105.15NUC210.30END ROE0.713211XT1960GB  
1039UB406RI155UH  
FE NONREF/NONCHG/-EUNMBA  
FP INVOICE  
NON-ENDORSABLE  
>
```

И вводим команду оформления с указанием номера маски TST, созданной для этого пассажира (см. предыдущую стр.):

TTP/ET/T2/RT

⚡ **Примечание:** опцию **/RT** используем для того, чтобы бронирование осталось открытым (не закрылось)

Ответ системы:

```
OK ETICKET  
>
```

Далее необходимо повторить эту процедуру для второго пассажира (**TWD/L10**, затем **TTP/ET/T1/RT**).

11) Проверка (см. стр. 136)

Проверим бронирование (RT):

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980 AB/SU 3JUL09/1436Z 309JVS
1.BECKHAM/DAVID MR 2. RONALDIHNO/MR
3 BA 872 Q 14AUG 5 LHRDME HK2 0855 1555 14AUG E BA/
4 BA 881 Q 24AUG 1 DMELHR HK2 0550 0655 24AUG E BA/
5 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
6 TK OK03JUL/SVX1A0980//ETBA
7 TK PAX OK03JUL/SVX1A0980//ETBA/S3-4/P1
8 FA PAX 125-5931111652/ETBA/RUB5797/03JUL09/SVX1A0980/00320865/S3-4/P1
9 FA PAX 125-5931111653/ETBA/RUB5797/03JUL09/SVX1A0980/00320865/S3-4/P2
10 FHE PAX 125-5931111650/P1
11 FHE PAX 125-5931111651/P2
12 FB PAX 0300000435 TTP/ET/T2/RT OK ETICKET/S3-4/P1
13 FB PAX 0300000436 TTP/ET/T1/RT OK ETICKET/S3-4/P2
14 FE PAX NONREF/NONCHG/-EUNMBA/S3-4/P1-2
15 FM *M*0
16 FO PAX 125-5931111650SVX01MAY09/00320865/125-59311116502E1/S3-4/P1
17 FO PAX 125-5931111651SVX01MAY09/00320865/125-59311116513E1/S3-4/P2
18 FP PAX O/INVOICE+/CASH/S3-4/P1-2
19 FV BA
>
```

Записи новых билетов (TWD/L8 и TWD/L9):

```
TKT-1255931111652 RCI- 1A LOC-309JVS
OD-LONLON SI- FCMI-V POI-SVX DOI-03JUL09 IOI-00320865
1.BECKHAM/DAVID MR ADT ST
1 OLHR BA 872 Q 14AUG 0855 OK QEUNMBA O 14AUG 1PC
2 ODME BA 881 Q 24AUG 0550 OK QEUNMBA O 17AUG14AUG 1PC
LHR
FARE R GBP 196.00
TAX RUB 120GB
TAX RUB 2832XT
TAX PD XT
TOTAL RUB 5797A
/FC 13AUG09LON BA MOW158.36BA LON158.36NUC316.72END ROE0.618831
XT64UB124RI44UH2600CP PD XT1700YQ272YQ1960GB1039UB406RI155UH *
UPGRADE FROM O TO Q * REB FEE 50GBP * FARE ADC 2845RUB * NONREF
RUB7350
FE NONREF/NONCHG/-EUNMBA
FO 125-5931111650SVX10MAY09/00320865/1255931111650
FP O/INVOICE+/CASH
NON-ENDORSABLE
>
```

Записи старых билетов (TWD/L10 и TWD/L11 или TWD/O*):

```

TKT-1255931111650      RCI-                1A  LOC-309JVS
OD-LONLON  SI-        FCMI-V  POI-SVX  DOI-01MAY09  IOI-00320865
  1.BECKHAM/DAVID MR      ADT          ST
1 OLHR BA 872  O 13AUG 0855 OK OEUNMBA      E          1PC
2 ODME BA 881  O 22AUG 0550 OK OEUNMBA      E  16AUG    1PC
  LHR
FARE  F  GBP      150.00
EQUIV  RUB      7350      BSR      49.00
TAX    RUB      1700YQ
TAX    RUB      272YQ
TAX    RUB      3560XT
TOTAL  RUB      12882
/FC LON BA MOW105.15BA LON105.15NUC210.30END ROE0.713211XT1960GB
1039UB406RI155UH
FE NONREF/NONCHG/-EUNMBA
FP INVOICE
NON-ENDORSABLE
>
    
```

И отчет (TJQ):

```

AGY NO - 00320865      QUERY REPORT 03JUL      CURRENCY RUB
OFFICE - SVX1A0980    SELECTION:
AGENT   - 1978AB      03 JUL 2009
-----
SEQ NO A/L DOC NUMBER TOTAL DOC    TAX    FEE    COMM FP PAX NAME AS RLOC  TRNC
-----
000259 125 5931111652      5797   2952     0     0 CA BECKHAM/ AB 309JVS TKTT
000260 125 5931111653      5797   2952     0     0 CA RONALDIH AB 309JVS TKTT
>
    
```

Обмен закончен.

3. Добровольный обмен частично использованного билета (AFTER DEPARTURE) без изменения маршрута

Предположим, пассажиру необходимо поменять дату обратного перелета на **24NOV** в следующем бронировании:

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU   4APR09/1136Z   3WDMWU
1.THIERRY/HENRY MR
2 BA 477 K 15APR 7 BCNLHR          FLWN
3 BA 478 K 22NOV 7 LHRBCN HK1      3 0725 1030 *1A/E*
4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
5 TK OK04APR/SVX1A0980//ETBA
6 FA PAX 125-5931111654/ETBA/RUB18344/04APR09/SVX1A0980/003208
65/S2-3
7 FB PAX 0400000437 TTP/ET/RT OK ETICKET/S2-3
8 FE PAX NONREF/-NCEUR/S2-3
9 FM *M*0
10 FP CASH
11 FV BA
>
```

Как видно – первый рейс уже состоялся (статус FLWN), значит, возможны два варианта:

- 1) пассажир **не воспользовался** рейсом (ситуация **NO SHOW**) – тогда это ранее рассмотренный случай обмена полностью неиспользованного билета (см. стр. 142)
- 2) либо пассажир уже **частично использовал** билет (использован первый купон).

Выяснить к какому из этих случаев относится наш пример можно, проверив статусы купонов в электронном билете, принимаемом на обмен.

Для этого следуем шагам, описанным на стр. 95, и выполняем необходимые действия.

1) Проверка общих правил обмена (см. стр. 97)

Как видно из бронирования – был оформлен электронный билет (ЕТВА - в элементе FA). Допустим, в этом случае а/к запрещает делать ревалидацию (см. стр. 88). Но на странице правил авиакомпании НЕЕТВА видно, что авиакомпания разрешает производить обмен электронного билета на новый электронный билет (см. стр. 97).

Проверим статусы купонов в билете с помощью команды TWD (см. стр. 59), например, по ссылке на элемент FA в бронировании:

TWD/L6

Примечание: т.к. в нашем бронировании только один FA элемент (и нет элементов FHE), можно вводить команду TWD и без опций.

Запись билета:

| | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------|------|--------|------------|-------------|--------------|------|----|---------|---|-----|
| TKT-1255931111654 | RCI- | 1A | LOC-3WDMWU | | | | | | | |
| OD-BCNBCN | SI- | FCMI-V | POI-SVX | DOI-04APR09 | IOI-00320865 | | | | | |
| 1. THIERRY/HENRY | MR | ADT | ST | | | | | | | |
| 1 | OBCN | BA | 477 | K | 15APR | 0735 | OK | KNCEURT | F | 1PC |
| 2 | OLHR | BA | 478 | K | 22NOV | 0725 | OK | KNCEURT | O | 1PC |
| BCN | | | | | | | | | | |
| FARE | F | EUR | 322.00 | | | | | | | |
| EQUIV | RUB | 14490 | BSR | 45.00 | | | | | | |
| TAX | RUB | 1700YQ | | | | | | | | |
| TAX | RUB | 272YQ | | | | | | | | |
| TAX | RUB | 1882XT | | | | | | | | |
| TOTAL | RUB | 18344 | | | | | | | | |
| /FC BCN BA LON203.07BA BCN203.07NUC406.14END ROE0.792803XT237JD8 | | | | | | | | | | |
| 2QV534GB1029UB | | | | | | | | | | |
| FE NONREF/-NCEUR | | | | | | | | | | |
| FP CASH | | | | | | | | | | |
| NON-ENDORSABLE | | | | | | | | | | |
| > | | | | | | | | | | |

Как видно из записи билета, первый купон имеет статус F (flown), следовательно, первый купон пассажиром **уже использован**, и нам необходимо произвести обмен **частично использованного** билета (AFTER DEPARTURE).

Пассажир просит перебронировать обратный перелет. Второй купон имеет статус O (open for use), значит, мы можем произвести его обмен.

2) Подготовка к обмену (см. стр. 98)

Необходимо проверить – допускают ли такой обмен правила ранее примененного тарифа с помощью команды:

FQD BCNLON /ABA /D15APR09*22NOV/CK/R,04APR09

Примечание: обратите внимание, что 15 апреля 2009 года – уже **прошедшая** дата, поэтому в команде необходимо обязательно указать **год**, в противном случае система будет считать, что запрашиваются тарифы на **будущую** дату, т.е. на 15 апреля 2010 года (в нашем примере считается, что 22 ноября 2009 года – еще не наступило, поэтому эта дата указана без года).

Находим в списке тариф **KNCEURT** и вызываем его правила:

FQN3*PE

Нас интересует CHANGES (обмен) AFTER DEPARTURE (перевозка уже началась):

CHANGES

**AFTER DEPARTURE
CHARGE EUR 50.00.**

NOTE -

CHARGE APPLIES PER TRANSACTION FOR ADULT AND CHILD
INFANTS FREE OF CHARGE

**A CHANGE IS DATE OR FLIGHT TIME CHANGE OR UPGRADE
UP TO BUT NOT PERMITTED ON DAY OF DEPARTURE.**

NEW RESERVATION AND REISSUE/REVALIDATION MUST BE
MADE AT THE SAME TIME.

WHEN MORE THAN ONE FARE COMPONENT IS CHANGED THE
HIGHEST PENALTY OF ALL CHANGED FARE COMPONENTS
APPLIES

FOR CHANGES USE HISTORICAL FARES IN EFFECT AT TIME
OF ORIGINAL TICKET ISSUE

NEW FARE MAY BE EQUAL/HIGHER/LOWER

ALL PROVISIONS OF NEW FARE MUST BE COMPLIED WITH
INCLUDING ADVANCE PURCHASE

NOTE -

IF CHANGE RESULTS IN LOWER FARE THEN PENALTY
APPLIES AND THERE IS NO REFUND OF RESIDUAL FARE

IN THE EVENT OF NO-SHOW - CHANGES/UPGRADE NOT
PERMITTED AND THERE IS NO REFUND

>

Как видно, а/к разрешает производить обмен частично использованного билета (AFTER DEPARTURE) со штрафом 50EUR. Ниже уточняется, что обменом считается изменение даты, времени (рейса) или повышение уровня тарифа (например, до бизнес-класса). Обмен возможен только до дня вылета. Далее следует напоминание об общих правилах обмена, принятых в авиакомпании: при обмене билета с комбинацией тарифов применяются правила тарифа с более жесткими штрафными санкциями, при понижении тарифа – разница пассажиру не возвращается и т.д.

Итак, по правилам тарифа обмен возможен с удержанием штрафа **50EUR**.

Кроме того, необходимо проверить правила возврата по этому тарифу (пункт CANCELLATIONS) – выясняется, что билет является несдаваемым, поэтому необходимо добавить в элемент FE (см. стр. 26) или в строку расчета тарифа (см. стр. 124) информацию о том, что сумма тарифа из первоначального билета является невозвратной (например: **NONREF RUB14490**).

Теперь следует перебронировать обратный сегмент на новую дату, например, с помощью команды:

SB 24NOV 3

Закрепляем бронирование:

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU  4JUL09/1235Z  3WDMWU
 1. THIERRY/HENRY MR
 2  BA 477 K 15APR 7 BCNLHR          FLWN
 3  BA 478 K 24NOV 2 LHRBCN HK1      3 0725 1030  *1A/E*
 4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
 5 TK OK04APR/SVX1A0980//ETBA
 6 FA PAX 125-5931111654/ETBA/RUB18344/04APR09/SVX1A0980/00320865/S2
 7 FB PAX 0400000437 TTP/ET/RT OK ETICKET/S2
 8 FE PAX NONREF/-NCEUR/S2
 9 FM *M*0
10 FP CASH
11 FV BA
>
```

3) Изменение существующей маски TST (см. стр. 102)

В нашем бронировании все еще существует старая маска TST, в которой после перебронирования остался только выполненный участок:

| | | | | | | | |
|-------------|---------------|---------------|-----------|-------|-------------|---------|------------------------------|
| TST00001 | PC | SVX1A0980 | AB/04JUL | M V | OD | BCNLON | SI |
| T- | | | | | | | |
| FXP | | | | | | | |
| 1. | THIERRY/HENRY | MR | | | | | |
| 1 | BCN BA | 477 K | 15APR | 0735 | OK | KNCEURT | 1PC |
| LHR | | | | | | | |
| FARE | F | EUR | 322.00 | | | | |
| EQUIV | | RUB | 14490 | | | | |
| TX001 | X | RUB | 1700YQAC | TX002 | X | RUB | 272YQAD TX003 X RUB 237JDAE |
| TX004 | X | RUB | 82QVDP | TX005 | X | RUB | 534GBAD TX006 X RUB 1029UBAS |
| TOTAL | | RUB | 18344 | BSR | 45.00 | | |
| GRAND TOTAL | | RUB | 18344 | | | | |
| BCN BA | LON203.07BA | BCN203.07 | NUC406.14 | END | ROE0.792803 | | |
| 8. | FE | NONREF/-NCEUR | | | | | |
| 9. | FM | *M*0 | | | | | |
| 10. | FP | CASH | | | | | |
| 11. | FV | BA | | | | | |
| > | | | | | | | |

Т.к. в этой маске уже указаны тариф и таксы, оплаченные в старом билете, - проще всего использовать ее для оформления нового билета, чем создавать новую вручную.

Оставим в этой маске только наш новый сегмент с помощью команды:

TTU/T1/S3

и уберем индикатор **PC** (PNR Changed) из маски:

TTF/T1

Теперь у нас есть маска TST с новым участком:

| | | | | | | | |
|-------------|---------------|---------------|-----------|-------|-------------|--------|------------------------------|
| TST00001 | | SVX1A0980 | AB/04JUL | M V | OD | LONBCN | SI |
| T- | | | | | | | |
| FXP | | | | | | | |
| 1. | THIERRY/HENRY | MR | | | | | |
| 1 | LHR BA | 478 K | 24NOV | 0725 | OK | | |
| BCN | | | | | | | |
| FARE | F | EUR | 322.00 | | | | |
| EQUIV | | RUB | 14490 | | | | |
| TX001 | X | RUB | 1700YQAC | TX002 | X | RUB | 272YQAD TX003 X RUB 237JDAE |
| TX004 | X | RUB | 82QVDP | TX005 | X | RUB | 534GBAD TX006 X RUB 1029UBAS |
| TOTAL | | RUB | 18344 | BSR | 45.00 | | |
| GRAND TOTAL | | RUB | 18344 | | | | |
| BCN BA | LON203.07BA | BCN203.07 | NUC406.14 | END | ROE0.792803 | | |
| 8. | FE | NONREF/-NCEUR | | | | | |
| 9. | FM | *M*0 | | | | | |
| 10. | FP | CASH | | | | | |
| 11. | FV | BA | | | | | |
| > | | | | | | | |

Наша задача – внести данные для этого перелета и подготовить маску к обмену.

4) Расчет стоимости нового билета (см. стр. 108)

Т.к. команда FXX нам недоступна (первый участок уже выполнен и не может участвовать в расчете), воспользуемся командой **FQP** для расчета стоимости **всего** перелета (с учетом нового сегмента) на **дату оформления оригинального билета**:

FQP BCN /D15APR /CK LHR /D24NOV BCN /OBA /R,04APR09

```
FQQ1
01 KNCEURT * * 1 * 18344 * *Y

-----
AL FLGT BK T DATE TIME FARE BASIS NVB NVA BG
BCN
LON BA K K 15APR KNCEURT 1P
BCN BA K K 24NOV KNCEURT 1P

EUR 322.00 15APR09BCN BA LON203.07BA BCN203.07NUC
RUB 14490 406.14END ROE0.792803
RUB 1700YQ XT RUB 237JD RUB 82QV RUB 534GB RUB 1029UB
RUB 272YQ
RUB 1882XT
RUB 18344
RATE USED 1EUR=45.00000RUB
>
```

Как видно, код тарифа на обоих участках совпадает с кодом тарифа в принимаемом на обмен билете (см. ниже), значит это обмен без изменения уровня тарифа (не UPGRADE).

Теперь необходимо вычислить **разницу** в тарифах и таксах **старого билета** и **новым расчетом** на **день оформления оригинального билета**.

5) Расчет сумм доплаты (см. стр. 111)

Итак, сравниваем полученный расчет (см. выше) и принимаемый на обмен билет:

```
TKT-1255931111654 RCI- 1A LOC-3WDMWU
OD-BCNBCN SI- FCMI-V POI-SVX DOI-04APR09 IOI-00320865
1.THIERRY/HENRY MR ADT ST
1 OBCN BA 477 K 15NOV 0735 OK KNCEURT F 1PC
2 OLHR BA 478 K 22NOV 0725 OK KNCEURT O 1PC
BCN
FARE F EUR 322.00
EQUIV RUB 14490 BSR 45.00
TAX RUB 1700YQ
TAX RUB 272YQ
TAX RUB 1882XT
TOTAL RUB 18344
/FC BCN BA LON203.07BA BCN203.07NUC406.14END ROE0.792803XT237JD8
2QV534GB1029UB
FE NONREF/-NCEUR
FP CASH
NON-ENDORSABLE
>
```


§ **по тарифам:** в новом расчете у нас получилась та же сумма тарифа (322EUR), поэтому тариф в маске TST менять **не нужно**;

§ **по эквивалентам:** в принимаемом на обмен билете и в новом расчете суммы также совпадают (14490RUB), поэтому никаких доплат по тарифу не производится;

§ **по таксам:**

| В ПРИНИМАЕМОМ НА
ОБМЕН БИЛЕТЕ | В НОВОМ РАСЧЕТЕ | РАЗНИЦА (к ДОПЛАТЕ) |
|----------------------------------|-----------------|---------------------|
| 1700YQ | 1700YQ | — |
| 272YQ | 272YQ | — |
| 237JD | 237JD | — |
| 82QV | 82QV | — |
| 534GB | 534GB | — |
| 1029UB | 1029UB | — |

§ **штраф:** при проверке правил тарифа было выяснено, что авиакомпанией предусмотрен штраф **50EUR** за обмен; вычислим эквивалент этой суммы в рублях по текущему курсу (на день обмена):

```
FQC50EUR/RUB
BSR CONVERSION OF EUR TO RUB
RUB 2200 - ROUNDED AS FARES
RUB 2200 - ROUNDED AS OTHER CHARGES
RUB 2200 - AMOUNT TRUNCATED
BSR USED 1 EUR = 44.00 RUB EFF 01JUL09

ROUNDING OF FARES UP TO 5 RUB
ROUNDING OF OTHER CHARGES UP TO 1 RUB

EUR - EURO
RUB - NEW ROUBLE
>
```

По правилам авиакомпании в нашем случае используются правила округления такс и прочих сборов, поэтому штраф будет составлять **2200RUB**.

Итого, пассажир должен будет доплатить: $0 + 0 + 2200 = 2200$ руб.

Теперь необходимо внести эти суммы доплаты в созданную ранее маску TST.

6) Подготовка маски TST к обмену (см. стр. 113)

В первую очередь, нам необходимо перевести нашу маску TST в состояние EXCHANGE с помощью команды:

TTI/EXCH/T1

```
TST00001 SVX1A0980 AB/04JUL M V OD LONBCN SI
T-
FXP
  1. THIERRY/HENRY MR
  1 LHR BA 478 K 24NOV 0725 OK
    BCN
FARE R EUR 322.00
EQUIV RUB
TX001 O RUB 1700YQAC TX002 O RUB 272YQAD TX003 O RUB 237JDAE
TX004 O RUB 82QVDP TX005 O RUB 534GBAD TX006 O RUB 1029UBAS
TOTAL RUB 0
GRAND TOTAL RUB 0
BCN BA LON203.07BA BCN203.07NUC406.14END ROE0.792803

  8.FE NONREF/-NCEUR
  9.FM *M*0
 11.FP O/CASH
 12.FV BA
>
```

Вводим данные о полетах (см. стр. 115): переносим из нашего расчета (см. стр. 176) код тарифа (KNCEURT) и норму багажа (1PC):

TTI/T1/B KNCEURT/A1PC

В полученном ранее расчете графы «недействителен после» (NVA) – не заполнены (подразумевается – один год с даты первого перелета), но при обмене срок годности нового билета должен быть всегда явно указан. Поэтому находим в правилах тарифа **из старого билета** максимальный срок годности (все последующие билеты, использующие тот же уровень тарифа, должны укладываться в этот срок с даты первоначального вылета по оригинальному билету) – для этого снова вызываем экран тарифов **на оригинальные даты** (см. стр. 173):

FQD BCNLON /ABA /D15APR09*22NOV/CK/R,04APR09

И открываем раздел правил **MAX STAY**:

FQN3*MX

В нашем случае такого раздела правил не предусмотрено, значит максимальный срок годности билета составляет 12 месяцев от даты начала перелета.

Первый вылет по оригинальному билету состоялся 15 апреля, поэтому мы должны внести в графы «недействителен после» (NVA) дату 15APR (подразумевая, 15 апреля следующего года).

TTI/T1/L1/VXX15APR

Теперь необходимо внести финансовые данные (см. стр. 117): сумму штрафа, а также курс обмена на сегодняшний день (проверяется с помощью команды FQCEUR):

ТТК/Т1/Х2200СР/Т2200/К144.00

Теперь маска TST выглядит так:

```
TST00001 SVX1A0980 AB/04JUL M V OD LONBCN SI
T-
FXP/R,04APR09
  1. THIERRY/HENRY MR
  1 LHR BA 478 K 24NOV 0725 OK KNCEURT 15APR 1PC
    BCN
FARE R EUR 322.00
EQUIV RUB
TX001 O RUB 1700YQAC TX002 O RUB 272YQAD TX003 O RUB 237JDAE
TX004 O RUB 82QVDP TX005 O RUB 534GBAD TX006 O RUB 1029UBAS
TX007 X RUB 2200CP
TOTAL RUB 2200 BSR 44.00
GRAND TOTAL RUB 2200
BCN BA LON203.07BA BCN203.07NUC406.14END ROE0.792803

  8.FE NONREF/-NCEUR
  9.FM *M*0
 11.FP O/CASH
 12.FV BA
>
```

Исправляем строку расчета тарифа **Fare Calculation** (см. стр. 124): нам необходимо добавить дату начала перелета по маршруту (в маске нет первого участка, т.к. он уже был выполнен пассажиром).

Чтобы **избежать появления ошибки** из-за несовпадения маршрута по строке расчета (BCN-LON-BCN) и полетных участков (только LON-BCN) в начало строки добавим символ ***** (**звездочка**). Кроме того, рекомендуется добавить информацию о причинах обмена, а также детали (сумма штрафа и т.п.)

Получаем следующую команду (вводится в одну строчку):

**ТТК/Т1/С*15APR09BCN BA LON203.07BA BCN203.07NUC406.14END
ROE0.792803 * REISSUE DUE OF REB * CHNG FEE 50EUR * NONREF
RUB14490**

Теперь новая маска TST подготовлена к обмену:

```
TST00001 SVX1A0980 AB/04JUL W V OD LONBCN SI
T-
FXP/R,04APR09
1. THIERRY/HENRY MR
1 LHR BA 478 K 24NOV 0725 OK KNCEURT 15APR 1PC
BCN
FARE R EUR 322.00
EQUIV RUB
TX001 O RUB 1700YQAC TX002 O RUB 272YQAD TX003 O RUB 237JDAE
TX004 O RUB 82QVDP TX005 O RUB 534GBAD TX006 O RUB 1029UBAS
TX007 X RUB 2200CP
TOTAL RUB 2200 BSR 44.00
GRAND TOTAL RUB 2200
*15APR09BCN BA LON203.07BA BCN203.07NUC406.14END ROE0.792803 *
REISSUE DUE OF REB * CHNG FEE 50EUR * NONREF RUB14490

8.FE NONREF/-NCEUR
9.FM *M*0
11.FP O/CASH
12.FV BA
>
```

Добавим остальные необходимые элементы в наше бронирование.

7) Проверка комиссии FM (см. стр. 129)

Т.к. ранее в бронирование был введен элемент **FM** со значением 0 (0% комиссии от тарифа), а доплата по тарифу – не производится, никакой комиссии начисленно не будет, а значит, нет необходимости менять элемент FM.

Логично предположить, что если бы даже была установлена комиссия отличная от нуля (в процентах), например 5% (FM5), при оформлении нового билета система бы все равно не начислила никакой комиссии, т.к. добора по тарифу – нет.

Важно!!! Но если бы в элементе FM было установлено **абсолютное значение** (например: **FM44A**) – следовало бы **обязательно изменить это значение на 0** (например, 10/0, где 10 – номер элемента FM), чтобы система не начислила эту комиссию повторно!

8) Создание элемента FO (см. стр. 130)

Вызываем запись старого билета на экран:

TWD/L6

и вводим команду:

FO*L6

Получаем ответ:

```
FO125-5931111654E2SVX04APR09/00320865/125-5931111654E2
```

```
>
```

Указываем в конце команды ссылку на пассажира и сегменты и нажимаем Enter:

FO125-5931111654E2SVX04APR09/00320865/125-5931111654E2/P1/S3

```
--- TST ---
```

```
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU   4JUL09/1235Z   3WDMWU
 1. THIERRY/HENRY MR
 2  BA 477 K 15APR 7 BCNLHR          FLWN
 3  BA 478 K 24NOV 2 LHRBCN HK1      3 0725 1030   *1A/E*
 4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
 5 TK OK04APR/SVX1A0980//ETBA
 6 FA PAX 125-5931111654/ETBA/RUB18344/04APR09/SVX1A0980/00320865/S2
 7 FB PAX 0400000437 TTP/ET/RT OK ETICKET/S2
 8 FE PAX NONREF/-NCEUR/S3
 9 FM *M*0
10 FO PAX 125-5931111654SVX04APR09/00320865/125-5931111654E2/S3
11 FP CASH
12 FP PAX O/CASH/S3
13 FV BA
```

```
>
```

9) Добавляем форму доплаты в элемент FP (см. стр. 134)

Т.к. в бронировании уже существует элемент **FP**, содержащий информацию об оплате старого билета, нам достаточно добавить форму **доплаты** по новому билету (предположим, все 2200 руб. вносятся пассажиром наличными):

12/+/CASH

Примечание: обратите внимание, что после ввода команды **TTI/EXCH/T1** в бронировании появился **второй** элемент **FP** (под номером 12), который относится только к сегментам, **добавленным в маску TST** (в нашем случае – только третий сегмент). **Старый** элемент **FP** (под номером 11) теперь относится ко всем остальным, т. е. к уже **выполненным** сегментам (в нашем случае – ко второму сегменту).

Элемент **FP** примет вид:

```
...
12 FP PAX O/CASH+/CASH/S3
...
```

Теперь наше бронирование полностью готово к оформлению нового билета.

10) Оформление нового билета (см. стр. 135)

Вызываем запись старого билета на экран:

TWD/L6

```
TKT-1255931111654          RCI-          1A LOC-3WDMWU
OD-BCNBCN SI-          FCMI-V   POI-SVX   DOI-04APR09   IOI-00320865
  1. THIERRY/HENRY MR          ADT          ST
  1 OBCN BA 477 K 15NOV 0735 OK KNCEURT          F          1PC
  2 OLHR BA 478 K 22NOV 0725 OK KNCEURT          O          1PC
    BCN
FARE      F EUR          322.00
EQUIV     RUB          14490          BSR          45.00
TAX       RUB          1700YQ
TAX       RUB          272YQ
TAX       RUB          1882XT
TOTAL     RUB          18344
/FC BCN BA LON203.07BA BCN203.07NUC406.14END ROE0.792803XT237JD8
2QV534GB1029UB
FE NONREF/-NCEUR
FP CASH
NON-ENDORSABLE
>
```

И вводим команду оформления с указанием номера маски TST:

TTP/ET/T1/RT

⚡ **Примечание:** опцию /RT используем для того, чтобы бронирование осталось открытым (не закрылось)

Ответ системы:

```
OK ETICKET
>
```

11) Проверка (см. стр. 136)

Проверим бронирование (RT):

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU   4JUL09/1403Z   3WDMWU
 1. THIERRY/HENRY MR
 2  BA 477 K 15APR 7 BCNLHR          FLWN
 3  BA 478 K 24NOV 2 LHRBCN HK1      3 0725 1030   *1A/E*
 4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
 5 TK OK04APR/SVX1A0980//ETBA
 6 TK PAX OK04JUL/SVX1A0980//ETBA/S3
 7 FA PAX 125-5931111654/ETBA/RUB18344/04APR09/SVX1A0980/00320865/S2
 8 FA PAX 125-5931111655/ETBA/RUB2200/04JUL09/SVX1A0980/00320865/S3
 9 FB PAX 0400000437 TTP/ET/RT OK ETICKET/S2
10 FB PAX 0400000438 TTP/ET/T1/RT OK ETICKET/S3
11 FE PAX NONREF/-NCEUR/S3
12 FM *M*0
13 FO PAX 125-5931111654SVX04APR09/00320865/125-59311116546E2/S3
14 FP CASH
15 FP PAX O/CASH+/CASH/S3
16 FV BA
>
```

Запись нового билета (TWD/L8):

```
TKT-1255931111655          RCI-          1A LOC-3WDMWU
OD-LONBCN SI-          FCMI-V   POI-SVX   DOI-04JUL09   IOI-00320865
 1. THIERRY/HENRY MR          ADT          ST
 1 OLHR BA 478   K 24NOV 0725 OK KNCEURT          O          15APR 1PC
   BCN
FARE   R EUR          322.00
TAX    RUB          2200CP
TAX    PD           1700YQ
TAX    PD           XT
TOTAL  RUB          2200A
/FC 15APR09BCN BA LON203.07BA BCN203.07NUC406.14END ROE0.792803P
D XT272YQ237JD82QV534GB1029UB* REISSUE DUE OF REB * CHNG FEE 50E
UR * NONREF RUB14490
FE NONREF/-NCEUR
FO 125-5931111654SVX04APR09/00320865/1255931111654E2
FP O/CASH+/CASH
NON-ENDORSABLE
>
```

Запись старого билета (TWD/L7):

```

TKT-1255931111654          RCI-          1A LOC-3WDMWU
OD-BCNBCN SI-          FCMI-V   POI-SVX   DOI-04APR09   IOI-00320865
  1.THIERRY/HENRY MR          ADT          ST
  1 OBCN BA 477   K 15NOV 0735 OK KNCEURT          F          1PC
  2 OLHR BA 478   K 22NOV 0725 OK KNCEURT          E          1PC
    BCN
FARE   F EUR          322.00
EQUIV  RUB          14490          BSR          45.00
TAX    RUB          1700YQ
TAX    RUB          272YQ
TAX    RUB          1882XT
TOTAL  RUB          18344
/FC BCN BA LON203.07BA BCN203.07NUC406.14END ROE0.792803XT237JD8
2QV534GB1029UB
FE NONREF/-NCEUR
FP CASH
NON-ENDORSABLE
>
    
```

И отчет (TJQ):

```

AGY NO - 00320865          QUERY REPORT 04JUL          CURRENCY RUB
OFFICE - SVX1A0980          SELECTION:
AGENT  - 1978AB          04 JUL 2009
-----
SEQ NO A/L DOC NUMBER TOTAL DOC   TAX   FEE   COMM FP PAX NAME AS RLOC   TRNC
-----
000262 125 5931111655          2200  2200    0    0 CA THIERRY/ AB 3WDMWU TKTT
>
    
```

Обмен закончен.

4. Добровольный обмен частично использованного билета (AFTER DEPARTURE) с изменением маршрута (REROUTING)

Предположим, пассажиру желает вернуться обратно не в Москву, а в С.Петербург по следующему бронированию:

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU 16JUN09/0458Z 3YBHBM
1.MESSI/LIONEL MR
2  BA 873 Y 16JUN 7 DMELHR          FLWN
3  BA 872 Y 25AUG 2 LHRDME HK1      5 0855 1555 *1A/E*
4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
5 TK OK16JUN/SVX1A0980//ETBA
6 FA PAX 125-5931111656/ETBA/RUB67320/16JUN09/SVX1A0980/00320865/S2-3
7 FB PAX 0500000439 TTP/ET/RT OK ETICKET/S2-3
8 FE PAX BA ONLY/S2-3
9 FM *M*0
10 FP CASH
11 FV BA
>
```

Как видно – первый рейс уже состоялся (статус FLWN), значит, возможны два варианта:

- 3) пассажир **не воспользовался** рейсом (ситуация **NO SHOW**) – тогда это ранее рассмотренный случай обмена полностью неиспользованного билета **с учетом изменения маршрута** (см. стр. 142)
- 4) либо пассажир уже **частично использовал** билет (использован первый купон).

Выяснить к какому случаю относится наш пример (см. стр. 94) можно, проверив статусы купонов в электронном билете, принимаемом на обмен.

Для этого следуем шагам, описанным на стр. 95, и выполняем необходимые действия.

1) Проверка общих правил обмена (см. стр. 97)

Как видно из бронирования – был оформлен электронный билет (ЕТВА - в элементе FA). В случае изменения маршрута ревалидация запрещена (см. стр. 88). Но на странице правил авиакомпании НЕЕТВА видно, что авиакомпания разрешает производить обмен электронного билета на новый электронный билет (см. стр. 97).

Проверим статусы купонов в билете с помощью команды TWD (см. стр. 59), например, по ссылке на элемент FA в бронировании:

TWD/L6

Примечание: т.к. в нашем бронировании только один FA элемент (и нет элементов FHE), можно вводить команду TWD и без опций.

Запись билета:

| | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------|------|--------|------------|-------------|--------------|------|----|--------|---|-----|
| TKT-1255931111656 | RCI- | 1A | LOC-3YBHBM | | | | | | | |
| OD-MOWMOW | SI- | FCMI-V | POI-SVX | DOI-16JUN09 | IOI-00320865 | | | | | |
| 1.MESSI/LIONEL | MR | ADT | ST | | | | | | | |
| 1 | ODME | BA | 873 | Y | 16JUN | 1710 | OK | Y2FLBA | F | 1PC |
| 2 | OLHR | BA | 872 | Y | 25AUG | 0855 | OK | Y2FLBA | O | 1PC |
| DME | | | | | | | | | | |
| FARE | F | EUR | 1418.00 | | | | | | | |
| EQUIV | RUB | 61685 | BSR | 43.50 | | | | | | |
| TAX | RUB | 1576YQ | | | | | | | | |
| TAX | RUB | 252YQ | | | | | | | | |
| TAX | RUB | 3807XT | | | | | | | | |
| TOTAL | RUB | 67320 | | | | | | | | |
| /FC MOW BA LON894.29BA MOW894.29NUC1788.58END ROE0.792803XT530RI | | | | | | | | | | |
| 155UH2040GB1082UB | | | | | | | | | | |
| FE BA ONLY | | | | | | | | | | |
| FP CASH | | | | | | | | | | |
| NON-ENDORSABLE | | | | | | | | | | |
| > | | | | | | | | | | |

Как видно из записи билета, первый купон имеет статус F (flown), следовательно, первый купон пассажиром **уже использован**, и нам необходимо произвести обмен **частично использованного** билета (AFTER DEPARTURE) с **изменением маршрута** (REROUTING).

Пассажир просит изменить обратный перелет. Второй купон имеет статус **O** (open for use), значит, мы можем произвести его обмен.

2) Подготовка к обмену (см. стр. 98)

Необходимо проверить – допускают ли такой обмен правила ранее примененного тарифа с помощью команды:

FQDMOWLON/ABA/D16JUN09*25AUG/CY/R,16JUN09

Примечание: обратите внимание, что 16 июня 2009 года – уже **прошедшая** дата, поэтому в команде необходимо обязательно указать **год**, в противном случае система будет считать, что запрашиваются тарифы на **будущую** дату, т.е. на 16 июня 2010 года (в нашем примере считается, что 25 августа 2009 года – еще не наступило, поэтому эта дата указана без года).

Находим тариф **Y2FLBA** и вызываем его правила:

FQN2*PE

Нас интересует CHANGES (обмен) AFTER DEPARTURE (перевозка уже началась):

CHANGES

CHANGES/UPGRADES - PERMITTED ANYTIME.

>

Как видно, а/к разрешает производить обмен как неиспользованного, так и частично использованного билета без каких либо ограничений и штрафов.

Итак, по правилам тарифа обмен возможен без удержания штрафа.

Кроме того, необходимо проверить правила возврата по этому тарифу (пункт CANCELLATIONS) – выясняется, что билет является сдаваемым даже в случае частичного использования (AFTER DEPARTURE). Поэтому никаких ремарок о невозвращаемых суммах тарифа в новом билете – не делается.

Теперь следует удалить обратный перелет и забронировать места на рейс из Лондона в С.Петербург на ту же дату (25 августа), закрепляем бронирование:

--- TST ---

RP/SVX1A0980/SVX1A0980

AB/SU 5JUL09/0514Z 3YBHBM

1.MESSI/LIONEL MR

2 BA 873 Y 16JUN 7 DMELHR FLWN

3 BA 878 Y **25AUG** 2 LHR**LED** HK1 5 0930 1545 *1A/E*

4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A

5 TK OK05JUL/SVX1A0980//ETBA

6 FA PAX 125-5931111656/ETBA/RUB67320/16JUN09/SVX1A0980/00320865/**S2**

7 FB PAX 0500000439 TTP/ET/RT OK ETICKET/S2

8 FE PAX BA ONLY/S2

9 FM *M*0

10 FP CASH

11 FV BA

>

3) Изменение существующей маски TST (см. стр. 102)

В нашем бронировании все еще существует старая маска TST, в которой после перебронирования остался только выполненный участок:

| | | | | | | | | | | | |
|-------------|-----|--------------|------------------------|-------------|-------|--------|----------|-------|-----|---------|----------|
| TST00001 | PC | SVX1A0980 | AB/05JUL | M V | OD | MOWLON | SI | | | | |
| T- | | | | | | | | | | | |
| FXP | | | | | | | | | | | |
| | 1. | MESSI/LIONEL | MR | | | | | | | | |
| 1 | DME | BA | 873 Y | 16JUN 1710 | OK | Y2FLBA | 1PC | | | | |
| | LHR | | | | | | | | | | |
| FARE | F | EUR | 1418.00 | | | | | | | | |
| EQUIV | | RUB | 61685 | | | | | | | | |
| TX001 | X | RUB | 1576YQAC | TX002 | X | RUB | 252YQAD | | | | |
| | | | | | | | TX003 | X | RUB | 530RIDP | |
| TX004 | X | RUB | 155UH | TX005 | X | RUB | 2040GBAD | TX006 | X | RUB | 1082UBAS |
| TOTAL | | RUB | 67320 | BSR | 43.50 | | | | | | |
| GRAND TOTAL | | RUB | 67320 | | | | | | | | |
| MOW | BA | LON894.29BA | MOW894.29NUC1788.58END | ROE0.792803 | | | | | | | |
| | 8. | FE | BA ONLY | | | | | | | | |
| | 9. | FM | *M*0 | | | | | | | | |
| | 10. | FP | CASH | | | | | | | | |
| | 11. | FV | BA | | | | | | | | |
| > | | | | | | | | | | | |

Т.к. в этой маске уже указаны тариф и таксы, оплаченные в старом билете, - проще всего использовать ее для оформления нового билета, чем создавать новую вручную.

Оставим в этой маске только наш новый сегмент с помощью команды:

TTU/T1/S3

и уберем индикатор **PC** (PNR Changed) из маски:

TTF/T1

Теперь у нас есть маска TST с новым участком:

| | | | | | | | | | | | |
|---------------|-----|--------------|------------------------|-------------|-------|--------|----------|-------|-----|---------|----------|
| TST00001 | | SVX1A0980 | AB/05JUL | M V | OD | LONLED | SI | | | | |
| T- | | | | | | | | | | | |
| FXP/R,16JUN09 | | | | | | | | | | | |
| | 1. | MESSI/LIONEL | MR | | | | | | | | |
| 1 | LHR | BA | 878 Y | 25AUG 0930 | OK | | | | | | |
| | LED | | | | | | | | | | |
| FARE | F | EUR | 1418.00 | | | | | | | | |
| EQUIV | | RUB | 61685 | | | | | | | | |
| TX001 | X | RUB | 1576YQAC | TX002 | X | RUB | 252YQAD | | | | |
| | | | | | | | TX003 | X | RUB | 530RIDP | |
| TX004 | X | RUB | 155UH | TX005 | X | RUB | 2040GBAD | TX006 | X | RUB | 1082UBAS |
| TOTAL | | RUB | 67320 | BSR | 43.50 | | | | | | |
| GRAND TOTAL | | RUB | 67320 | | | | | | | | |
| MOW | BA | LON894.29BA | MOW894.29NUC1788.58END | ROE0.792803 | | | | | | | |
| | 8. | FE | BA ONLY | | | | | | | | |
| | 9. | FM | *M*0 | | | | | | | | |
| | 10. | FP | CASH | | | | | | | | |
| | 11. | FV | BA | | | | | | | | |
| > | | | | | | | | | | | |

Наша задача – внести данные для этого перелета и подготовить маску к обмену.

4) Расчет стоимости нового билета (см. стр. 108)

Т.к. команда FXX нам недоступна (первый участок уже выполнен и не может участвовать в расчете), воспользуемся командой **FQP** для расчета стоимости **всего** перелета (с учетом изменения маршрута) на **дату оформления оригинального билета**:

FQP DME /D16JUN /CY LHR /D25AUG LED /OBA /R,16JUN09

```

FQQ1
01 Y2FLBA      *          * 1          *          69890      *          *Y

-----
      AL FLGT  BK T DATE  TIME  FARE BASIS          NVB  NVA  BG
MOW
LON BA          Y  Y 16JUN          Y2FLBA          1P
LED BA          Y  Y 25AUG          Y2FLBA          1P

EUR 1475.00      16JUN09MOW BA LON894.29BA LED965.56NUC
RUB 64165        1859.85END ROE0.792803
RUB 1576YQ      XT RUB 620RI RUB 155UH RUB 2040GB RUB 1082
RUB 252YQ      UB
RUB 3897XT
RUB 69890
RATE USED 1EUR=43.50000RUB
>

```

Как видно, код тарифа на обоих участках совпадает с кодом тарифа в принимаемом на обмен билете (см. ниже), значит это обмен без изменения уровня тарифа (не UPGRADE).

Теперь необходимо вычислить **разницу** в тарифах и таксах **старого билета** и **нового расчета на день оформления оригинального билета**.

5) Расчет сумм доплаты (см. стр. 111)

Итак, сравниваем полученный расчет (см. выше) и принимаемый на обмен билет:

```

TKT-1255931111656      RCI-          1A LOC-3YBHBM
OD-MOWMOW SI-          FCMI-V  POI-SVX  DOI-16JUN09  IOI-00320865
1.MESSI/LIONEL MR      ADT          ST
1 ODME BA 873  Y 16JUN 1710 OK Y2FLBA          F          1PC
2 OLHR BA 872  Y 25AUG 0855 OK Y2FLBA          O          1PC
DME
FARE F EUR          1418.00
EQUIV RUB          61685      BSR          43.50
TAX RUB          1576YQ
TAX RUB          252YQ
TAX RUB          3807XT
TOTAL RUB          67320
/FC MOW BA LON894.29BA MOW894.29NUC1788.58END ROE0.792803XT530RI
155UH2040GB1082UB
FE BA ONLY
FP CASH
NON-ENDORSABLE
>

```

§ **по тарифам:** в принимаемом на обмен билете указана сумма тарифа 1418EUR, а в новом расчете – **1475EUR** (эту сумму мы должны указать в новой маске TST), кроме того, необходимо будет исправить в новой маске **строку расчета (Fare Calculation)** – скопировать ее из нового расчета;

§ **по эквивалентам:** в принимаемом на обмен билете указана эквивалент тарифа 61685RUB, а в новом расчете – 64165RUB, т.е. пассажир должен доплатить разницу **2480RUB**;

§ **по таксам:**

| В ПРИНИМАЕМОМ НА
ОБМЕН БИЛЕТЕ | В НОВОМ РАСЧЕТЕ | РАЗНИЦА (к ДОПЛАТЕ) |
|----------------------------------|-----------------|---------------------|
| 1576YQ | 1576YQ | – |
| 252YQ | 252YQ | – |
| 530RI | 620RI | 90RI |
| 155UH | 155UH | – |
| 2040GB | 2040GB | – |
| 1082UB | 1082UB | – |

§ **штраф:** при проверке правил тарифа было выяснено, что штраф за обмен не взимается.

Итого, пассажир должен будет доплатить: 2480 + 90 + 0 = **2570 руб.**

Теперь необходимо внести эти суммы доплаты в созданную ранее маску TST.

6) Подготовка маски TST к обмену (см. стр. 113)

В первую очередь, нам необходимо перевести нашу маску TST в состояние EXCHANGE с помощью команды:

TTI/EXCH/T1

```
TST00001 SVX1A0980 AB/05JUL M V OD LONLED SI
T-
FXP/R,16JUN09
1.MESSI/LIONEL MR
1 LHR BA 878 Y 25AUG 0930 OK
LED
FARE R EUR 1418.00
EQUIV RUB
TX001 O RUB 1576YQAC TX002 O RUB 252YQAD TX003 O RUB 530RIDP
TX004 O RUB 155UH TX005 O RUB 2040GBAD TX006 O RUB 1082UBAS
TOTAL RUB 0
GRAND TOTAL RUB 0
MOW BA LON894.29BA MOW894.29NUC1788.58END ROE0.792803

8.FE BA ONLY
9.FM *M*0
11.FP O/CASH
12.FV BA
>
```

Вводим данные о полетах (см. стр. 115): переносим из нашего расчета (см. стр. 189) код тарифа (Y2FLBA) и норму багажа (1PC):

TTI/T1/BY2FLBA/A1PC

В полученном ранее расчете графы «недействителен после» (NVA) – не заполнены (подразумевается – один год с даты первого перелета), но при обмене срок годности нового билета должен быть всегда явно указан. Поэтому находим в правилах тарифа **из старого билета** максимальный срок годности (все последующие билеты, использующие тот же уровень тарифа, должны укладываться в этот срок с даты первого вылета по оригинальному билету) – для этого снова вызываем экран тарифов **на оригинальные даты по оригинальному маршруту** (см. стр. 187):

FQDMOWLON/ABA/D16JUN09*25AUG/CY/R,16JUN09

Открываем раздел правил **MAX STAY** используемого тарифа:

FQN2*MX

В нашем случае такого раздела правил в используемых тарифах не предусмотрено, значит максимальный срок годности билета составляет **12 месяцев** от даты начала перелета в оригинальном билете.

Первый вылет по оригинальному билету состоялся 16 июня, поэтому мы должны внести в графы «недействителен после» (NVA) дату 16JUN (подразумевая, 16 июня следующего года).

TTI/T1/L1/VXX16JUN

Теперь необходимо внести финансовые данные (см. стр. 117): новую сумму тарифа (1475EUR), а также ранее вычисленные суммы доплаты и курс обмена на сегодняшний день (проверяется с помощью команды FQCEUR):

TTK/T1/REUR1475/X90RI/T2570/K144.00

Теперь маска TST выглядит так:

```
TST00001      SVX1A0980 AB/05JUL M V          OD LONLED SI
T-
FXP/R,16JUN09
  1.MESSI/LIONEL MR
  1  LHR BA 878 Y 25AUG 0930  OK Y2FLBA          16JUN 1PC
      LED
FARE  R EUR    1475.00
EQUIV  RUB
TX001 O RUB    1576YQAC TX002 O RUB    252YQAD TX003 O RUB    530RIDP
TX004 O RUB    155UH   TX005 O RUB    2040GBAD TX006 O RUB    1082UBAS
TX007 X RUB      90RI
TOTAL  RUB    2570    BSR 44.00
GRAND TOTAL RUB    2570
MOW BA LON894.29BA MOW894.29NUC1788.58END ROE0.792803

  8.FE BA ONLY
  9.FM *M*0
 11.FP O/CASH
 12.FV BA
>
```

Исправляем строку расчета тарифа **Fare Calculation** (см. стр. 124): нам необходимо добавить дату начала перелета по маршруту (в маске нет первого участка, т.к. он уже был выполнен пассажиром).

Чтобы **избежать появления ошибки** из-за несовпадения маршрута по строке расчета (MOW-LON-LED) и полетных участков (только LON-LED) в начало строки добавим символ * (**звездочка**). Кроме того, рекомендуется добавить информацию о причинах обмена, а также детали (сумма доплаты по тарифу и т.п.)

Получаем следующую команду (вводится в одну строчку):

**TTK/T1/C*16JUN09MOW BA LON894.29BA LED965.56NUC1859.85END
ROE0.792803 * REROUTING * ADC FARE RUB2480**

Теперь новая маска TST подготовлена к обмену:

```
TST00001 SVX1A0980 AB/05JUL W V OD LONLED SI
T-
FXP/R,16JUN09
1.MESSI/LIONEL MR
1 LHR BA 878 Y 25AUG 0930 OK Y2FLBA 16JUN 1PC
LED
FARE R EUR 1475.00
EQUIV RUB
TX001 O RUB 1576YQAC TX002 O RUB 252YQAD TX003 O RUB 530RIDP
TX004 O RUB 155UH TX005 O RUB 2040GBAD TX006 O RUB 1082UBAS
TX007 X RUB 90RI
TOTAL RUB 2570 BSR 44.00
GRAND TOTAL RUB 2570
*16JUN09MOW BA LON894.29BA LED965.56NUC1859.85END ROE0.792803 *
REROUTING * ADC FARE RUB2480

8.FE BA ONLY
9.FM *M*0
11.FP O/CASH
12.FV BA
>
```

Добавим остальные необходимые элементы в наше бронирование.

7) Проверка комиссии FM (см. стр. 129)

Т.к. ранее в бронирование был введен элемент **FM** со значением 0 (0% комиссии от тарифа),) – комиссия на добираемую разницу по тарифу (2480 руб.) начисляться не будет, а значит, нет необходимости менять элемент FM.

Логично предположить, что если бы даже была установлена комиссия отличная от нуля (в процентах), например 5% (FM5), при оформлении нового билета система бы начислила в пользу агентства 5% только от добираемой разницы **по тарифу**, т.е. 124 руб.

Важно!!! Но если бы в элементе FM было установлено **абсолютное значение** (например: **FM44A**) – следовало бы **обязательно изменить это значение на 0** (например, 10/0, где 10 – номер элемента FM), чтобы система не начислила эту комиссию повторно!

8) Создание элемента FO (см. стр. 130)

Вызываем запись старого билета на экран:

TWD/L6

и вводим команду:

FO*L6

Получаем ответ:

```
FO125-5931111656E2SVX16JUN09/00320865/125-5931111656E2
```

```
>
```

Указываем в конце команды ссылку на пассажира и сегменты и нажимаем Enter:

FO125-5931111656E2SVX16JUN09/00320865/125-5931111656E2/P1/S3

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU   5JUL09/0514Z   3YBHBM
 1.MESSI/LIONEL MR
 2 BA 873 Y 16JUN 7 DMELHR          FLWN
 3 BA 878 Y 25AUG 2 LHRLED HK1      5 0930 1545 *1A/E*
 4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
 5 TK OK16JUN/SVX1A0980//ETBA
 6 FA PAX 125-5931111656/ETBA/RUB67320/16JUN09/SVX1A0980/00320865/S2
 7 FB PAX 0500000439 TTP/ET/RT OK ETICKET/S2
 8 FE PAX BA ONLY/S3
 9 FM *M*0
10 FO PAX 125-5931111656SVX16JUN09/00320865/125-5931111656E2/S3
11 FP CASH
12 FP PAX O/CASH/S3
13 FV BA
>
```

9) Добавляем форму доплаты в элемент FP (см. стр. 134)

Т.к. в бронировании уже существует элемент **FP**, содержащий информацию об оплате старого билета, нам достаточно добавить форму **доплаты** по новому билету (предположим, все 2570 руб. вносятся пассажиром безналичным платежом):

12/+/INVOICE

Примечание: обратите внимание, что после ввода команды **TTI/EXCH/T1** в бронировании появился **второй** элемент **FP** (под номером 12), который относится только к сегментам, **добавленным в маску TST** (в нашем случае – только третий сегмент). **Старый** элемент **FP** (под номером 11) теперь относится ко всем остальным, т. е. к уже **выполненным** сегментам (в нашем случае – ко второму сегменту).

Элемент **FP** примет вид:

```
...
12 FP PAX O/CASH+/INVOICE/S3
...
```

Теперь наше бронирование полностью готово к оформлению нового билета.

10) Оформление нового билета (см. стр. 135)

Вызываем запись старого билета на экран:

TWD/L6

```
TKT-1255931111656          RCI-          1A LOC-3YBHBM
OD-MOWMOW SI-          FCMI-V   POI-SVX   DOI-16JUN09   IOI-00320865
  1.MESSI/LIONEL MR          ADT          ST
  1 ODME BA 873   Y 16JUN 1710 OK Y2FLBA          F          1PC
  2 OLHR BA 872   Y 25AUG 0855 OK Y2FLBA          O          1PC
DME
FARE   F  EUR          1418.00
EQUIV  RUB          61685          BSR          43.50
TAX    RUB          1576YQ
TAX    RUB          252YQ
TAX    RUB          3807XT
TOTAL  RUB          67320
/FC MOW BA LON894.29BA MOW894.29NUC1788.58END ROE0.792803XT530RI
155UH2040GB1082UB
FE BA ONLY
FP CASH
NON-ENDORSABLE
>
```

И вводим команду оформления с указанием номера маски TST:

TTP/ET/T1/RT

⚡ **Примечание:** опцию /RT используем для того, чтобы бронирование осталось открытым (не закрылось)

Ответ системы:

```
OK ETICKET
>
```

11)Проверка (см. стр. 136)

Проверим бронирование (RT):

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU   5JUL09/0623Z   3YBHBM
 1.MESSI/LIONEL MR
 2 BA 873 Y 16JUN 7 DMELHR          FLWN
 3 BA 878 Y 25AUG 2 LHRLED HK1      5 0930 1545   *1A/E*
 4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
 5 TK OK16JUN/SVX1A0980//ETBA
 6 TK PAX OK05JUL/SVX1A0980//ETBA/S3
 7 FA PAX 125-5931111656/ETBA/RUB67320/16JUN09/SVX1A0980/00320865/S2
 8 FA PAX 125-5931111657/ETBA/RUB2570/05JUL09/SVX1A0980/00320865/S3
 9 FB PAX 0500000439 TTP/ET/RT OK ETICKET/S2
10 FB PAX 0500000440 TTP/ET/T1/RT OK ETICKET/S3
11 FE PAX BA ONLY/S3
12 FM *M*0
13 FO PAX 125-5931111656SVX05JUL09/00320865/125-59311116561E2/S3
14 FP CASH
15 FP PAX O/CASH+/INVOICE/S3
16 FV BA
>
```

Запись нового билета (TWD/L8):

```
TKT-1255931111657          RCI-          1A LOC-3YBHBM
OD-LONLED SI-          FCMI-V      POI-SVX   DOI-05JUL09   IOI-00320865
 1.MESSI/LIONEL MR          ADT          ST
 1 OLHR BA 878   Y 25AUG 0930 OK Y2FLBA          O          16JUN 1PC
LED
FARE   R EUR          1475.00
TAX    RUB            90RI
TAX    PD             1576YQ
TAX    PD              XT
TOTAL  RUB            2570A
/FC 16JUN09MOW BA LON894.29BA LED965.56NUC1859.85END ROE0.792803
PD XT252YQ530RI155UH2040GB1082UB * REROUTING * ADC FARE RUB2480
FE BA ONLY
FO 125-5931111656SVX05JUL09/00320865/1255931111656E2
FP O/CASH+/INVOICE
NON-ENDORSABLE
>
```

Запись старого билета (TWD/O*):

```

TKT-1255931111656          RCI-          1A LOC-3YBHBM
OD-MOWMOW SI-          FCMI-V   POI-SVX   DOI-16JUN09   IOI-00320865
  1.MESSI/LIONEL MR          ADT          ST
  1 ODME BA 873   Y 16JUN 1710 OK Y2FLBA          F          1PC
  2 OLHR BA 872   Y 25AUG 0855 OK Y2FLBA          E          1PC
    DME
FARE   F EUR          1418.00
EQUIV  RUB          61685          BSR          43.50
TAX    RUB          1576YQ
TAX    RUB          252YQ
TAX    RUB          3807XT
TOTAL  RUB          67320
/FC MOW BA LON894.29BA MOW894.29NUC1788.58END ROE0.792803XT530RI
155UH2040GB1082UB
FE BA ONLY
FP CASH
NON-ENDORSABLE
>
    
```

И отчет (TJQ):

```

AGY NO - 00320865          QUERY REPORT 05JUL          CURRENCY RUB
OFFICE - SVX1A0980          SELECTION:
AGENT  - 1978AB          05 JUL 2009
-----
SEQ NO A/L DOC NUMBER TOTAL DOC    TAX    FEE    COMM FP PAX NAME AS RLOC    TRNC
-----
000264 125 5931111657          2570    90    0    0 CA MESSI/LI AB 3YBHBM TKTT
>
    
```

Обмен закончен.

5. Вынужденный обмен (INVOLUNTARY)

Предположим, авиакомпания отменила один из рейсов в следующем бронировании:

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU   5JUL09/0847Z   3Y67KH
 1. LEITE/RICARDO MR
 2 BA 248 Y 29DEC 2 GIGLHR UC1      1 2325 1230+1 *1A/E*
 3 BA 460 Y 30DEC 3 LHRMAD HK1      3 1425 1745   *1A/E*
 4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
 5 TK OK05JUL/SVX1A0980//ETBA
 6 SSR OTHS 1A FLT BA248/29DEC CNLD
 7 FA PAX 125-5931111667/ETBA/RUB67164/05JUL09/SVX1A0980/003208
   65/S3
 8 FB PAX 05000000450 TTP/ET/RT OK ETICKET/S3
 9 FE PAX RESTRICTIONS APPLYNON ENDO/S3
10 FM *M*0
11 FP CASH
12 FV BA
>
```

Следуя шагам, описанным на стр. 95, выполняем необходимые действия.

1) Проверка общих правил обмена (см. стр. 97)

На странице правил авиакомпании HEETTBA видно, что авиакомпания разрешает производить обмен электронного билета на новый электронный билет (см. стр. 97).

Проверим статусы купонов в билете с помощью команды TWD (см. стр. 59), например, по ссылке на элемент FA в бронировании:

TWD/L7

Примечание: т.к. в нашем бронировании только один FA элемент (и нет элементов FHE), можно вводить команду TWD и без опций.

Запись билета:

```
TKT-1255931111667          RCI-          1A LOC-3Y67KH
OD-RIOMAD SI-          FCMI-0    POI-SVX  DOI-05JUL09  IOI-00320865
  1.LEITE/RICARDO MR          ADT          ST
1 OGIG BA 248  Y 29DEC 2325 OK YFFLACOW          O          2PC
2 XLHR BA 460  Y 30DEC 1425 OK YFFLACOW          O          2PC
MAD
FARE   F USD          1887.00
EQUIV  RUB            59445          BSR          31.50
TAX    RUB            5230YQ
TAX    RUB            252YQ
TAX    RUB            2237XT
TOTAL  RUB            67164
/FC RIO BA X/LON BA MAD1887.00NUC1887.00END ROE1.000000XT1134BR1
103UB
FE RESTRICTIONS APPLYNON ENDO
FP CASH
NON-ENDORSABLE
>
```

Нам необходимо перебронировать как минимум участок RIO-LON (если не найдется подходящего рейса, придется перебронировать весь перелет RIO-LON-MAD). Как видно, купоны на этих участках имеют статус O (open for use), следовательно, мы можем произвести их обмен.

2) Подготовка к обмену (см. стр. 98)

Т.к. в нашем примере рассматривается ситуация вынужденного обмена, то никаких проверок правил тарифа из старого билета, – **не производится**.

Нам следует забронировать новый перелет RIO-LON на 29 декабря. При проверке экрана наличия мест выясняется, что это был единственный рейс на это направление.

Предположим, что поиск других вариантов перелета RIO-MAD рейсами этой авиакомпании на 29 декабря также не дает результатов.

Далее возможны варианты:

§ получив согласие пассажира забронировать перелет на другую дату;

§ или (**только с согласия авиакомпании**) забронировать рейсы другой авиакомпании.

Предположим, в нашем случае пассажир согласен вылететь 31 декабря. На эту дату существует вариант перелета, но мест в том же классе бронирования – уже нет. В этом случае (**только с согласия авиакомпании**) необходимо забронировать места в другом классе, который соответствует более высокому уровню тарифу (минимально возможному).

Для этого нам может понадобиться экран тарифов на новые даты перелета:

```
FQDRIOMAD/ABA/D31DEC/IX,L,O
ROE 1.00 NEAREST 1.00 USD
31DEC09**31DEC09/BA RIOMAD/NSP;AT/TPM 5064/MPM 6076
LN FARE BASIS OW USD RT B PEN DATES/DAYS AP MIN MAX R
01 YFFLACOW 1887 Y - - - + - - - R
02 WFFLACOW 2032 W - - - + + - - R
>
```

Выясняем класс бронирования:

```
FQS2
** RULES DISPLAY **
31DEC09**31DEC09/BA RIOMAD/NSP;AT/TPM 5064/MPM 6076
LN FARE BASIS OW USD RT B PEN DATES/DAYS AP MIN MAX R
02 WFFLACOW 2032 W - - - + + - - R
PRIME BOOKING CODE WHEN NO EXCEPTIONS APPLY
W
EXCEPTIONS
...
VIA BA Y REQUIRED WITHIN EUROPE
...
>
```


Проверяем наличие мест в нужных классах и бронируем рейсы на новые даты, **при этом не удаляя старые сегменты** (в противном случае, старая маска TST будет автоматически удалена, и нам придется создавать новую – вручную).

Важно!!! При этом ни в коем случае не сохраняем бронирование со старыми и новыми сегментами!

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU 10JUL09/0902Z   3Y67KH
1.LEITE/RICARDO MR
2 BA 460 Y 30DEC 3 LHRMAD HK1    3 1425 1745   *1A/E*
3 BA 248 W 31DEC 4 GIGLHR HK1    1 2350 1255+1 777 E 0 M
  SEE RTSVC
4 BA 460 Y 01JAN 5 LHRMAD HK1    3 1425 1745   320 E 0 S
  SEE RTSVC
5 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
6 TK OK05JUL/SVX1A0980//ETBA
7 SSR OTHS BA FLT BA248/29DEC CNLD
8 FA PAX 125-5931111667/ETBA/RUB67164/05JUL09/SVX1A0980/00320865/S2
9 FB PAX 0500000450 TTP/ET/RT OK ETICKET/S2
10 FE PAX RESTRICTIONS APPLYNON ENDO/S3-4
11 FM *M*0
12 FP CASH
13 FV BA
>
```

Итак, для совершения такого обмена нам пришлось забронировать новый перелет в других классах бронирования, соответствующих более высокому уровню тарифа (**INVOLUNTARY UPGRADE**).

3) Изменение существующей маски TST (см. стр. 105)

В нашем бронировании все еще существует старая маска TST, т.к. при бронировании новых сегментов мы намеренно не удалили старый перелет.

Т.к. в этой маске уже указаны тариф и таксы, оплаченные в старом билете, - проще всего использовать ее для оформления нового билета, чем создавать новую вручную.

Оставим в этой маске только новые участки с помощью команды:

TTU/T1/S4,5

и уберем индикатор PC (PNR Changed) из маски (если необходимо):

TTF/T1

Вид маски TST с новыми участками:

```
TST00001      SVX1A0980 AB/10JUL M 0          OD RIOMAD SI
T-
FXP
  1.LEITE/RICARDO MR
  1  GIG BA  248 W 31DEC 2350  OK
  2  O LHR BA  460 Y 01JAN 1425  OK
    MAD
FARE  F USD      1887.00
EQUIV  RUB        59445
TX001 X RUB      5230YQAC TX002 X RUB      252YQAD TX003 X RUB      1134BREB
TX004 X RUB      1103UBAS
TOTAL  RUB        67164      BSR 31.50
GRAND TOTAL RUB      67164
RIO BA X/LON BA MAD1887.00NUC1887.00END ROE1.000000

  11.FE RESTRICTIONS APPLYNON ENDO
  12.FM *M*0
  13.FP CASH
  14.FV BA
>
```

Удаляем ненужные (старые) сегменты из бронирования:

```
TICKET REVALIDATION/REISSUE IS RECOMMENDED
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU  10JUL09/0942Z   3Y67KH
  1.LEITE/RICARDO MR
  3  BA 248 W 31DEC 4 GIGLHR HK1          1  2350 1255+1 777 E 0 M
    SEE RTSVC
  4  BA 460 Y 01JAN 5 LHRMAD HK1         3  1425 1745   320 E 0 S
    SEE RTSVC
  4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
  5 TK OK05JUL/SVX1A0980//ETBA
  6 SSR OTHS BA FLT BA248/29DEC CNLD
  7 FHE PAX 125-5931111667
  8 FE PAX RESTRICTIONS APPLYNON ENDO/S2-3
  9 FM *M*0
 10 FP PAX O/CASH/S2-3
 11 FV BA
>
```

Примечание: обратите внимание, что при удалении из бронирования всех старых сегментов, элемент FA, содержащий номер старого билета, автоматически заменяется на элемент FHE.

Теперь (и только теперь, после удаления старых сегментов), мы можем сохранить бронирование:

```
TICKET REVALIDATION/REISSUE IS RECOMMENDED
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU 10JUL09/0942Z   3Y67KH
 1. LEITE/RICARDO MR
 2 BA 248 W 31DEC 4 GIGLHR HK1      1 2350 1255+1 *1A/E*
 3 BA 460 Y 01JAN 5 LHRMAD HK1      3 1425 1745 *1A/E*
 4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
 5 TK OK05JUL/SVX1A0980//ETBA
 6 SSR OTHS BA FLT BA248/29DEC CNLD
 7 FHE PAX 125-5931111667
 8 FE PAX RESTRICTIONS APPLYNON ENDO/S2-3
 9 FM *M*0
10 FP PAX O/CASH/S2-3
11 FV BA
>
```

Далее необходимо внести данные для этого перелета в маску TST и подготовить ее к обмену.

4) Расчет стоимости нового билета (см. стр. 110)

При вынужденном обмене новый расчет обычно не производится.

5) Расчет сумм доплаты (см. стр. 111)

Т.к. в нашем примере рассматривается вынужденный обмен – никаких доплат с пассажира не берется.

6) Подготовка маски TST к обмену (см. стр. 113)

В первую очередь, нам необходимо перевести нашу маску TST в состояние EXCHANGE с помощью команды:

TTI/EXCH/T1

Вводим данные о полетах (см. стр. 115): переносим из старого билета (см. стр. 199) код тарифа (YFFLACOW) и норму багажа (2PC):

TTI/T1/BYFFLACOW/A2PC

В старом билете графы «недействителен после» (NVA) – не заполнены (подразумевается – один год с даты первого перелета, т.е. до 29 декабря следующего года), но при обмене срок годности нового билета должен быть всегда явно указан. Поэтому вручную вводим дату окончания срока действия **29DEC**:

TTI/T1/VXX29DEC

Указываем, что на втором участке (в Лондоне) у пассажира будет пересадка (трансфер):

TTI/T1/L2X

Никакие финансовые данные (см. стр. 117) в нашем примере не добавляются (т.к. доплат не производится), кроме разве что курса валюты, использованной в старом билете:

TTK/K131.50

Теперь маска TST выглядит так:

| | | | |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|--------------|
| TST00001 | SVX1A0980 | AB/10JUL M 1 | OD RIOMAD SI |
| T- | | | |
| FXP | | | |
| 1. LEITE/RICARDO MR | | | |
| 1 GIG BA 248 W 31DEC 2350 | OK YFFLACOW | 29DEC 2PC | |
| 2 X LHR BA 460 Y 01JAN 1425 | OK YFFLACOW | 29DEC 2PC | |
| MAD | | | |
| FARE R USD | 1887.00 | | |
| EQUIV RUB | | | |
| TX001 O RUB | 5230YQAC TX002 O RUB | 252YQAD TX003 O RUB | 1134BREB |
| TX004 O RUB | 1103UBAS | | |
| TOTAL RUB | 0 | BSR 31.50 | |
| GRAND TOTAL RUB | 0 | | |
| RIO BA X/LON BA MAD | 1887.00NUC1887.00END | ROE1.000000 | |
| 8.FE RESTRICTIONS | APPLYNON ENDO | | |
| 9.FM *M*0 | | | |
| 10.FP O/CASH | | | |
| 11.FV BA | | | |
| > | | | |

Исправляем строку расчета тарифа **Fare Calculation** – это можно было бы сделать с помощью команды (см. стр. 125):

TTK/CI-

а затем добавить информацию о причинах и деталях обмена с помощью команды (см. стр. 127):

TTK/C+* INVOLUNTARY UPGRADE DUE OF FLT CNLD

Но т.к. наш новый перелет начинается в другую дату, рекомендуется добавить в строку расчета – дату начала перелета из оригинального билета.

Для этого в начало строки добавим индикатор **I-** (указание на «**вынужденность** обмена»), затем дату начала перелета из оригинального билета и копируем расчет тарифа из старого билета. Кроме того, в конец команды рекомендуется добавить информацию о причинах и деталях обмена.

Получаем следующую команду (вводится в одну строчку):

TTK/T1/CI-29DEC09RIO BA X/LON BA MAD1887.00NUC1887.00END ROE1.000000 * INVOLUNTARY UPGRADE DUE OF FLT CNLD

Кроме того, рекомендуется добавить в начало элемента **FE** надпись **INVOL UPGR**. Т.к. такой элемент уже существует в бронировании – изменим его, указав номер, **INVOL UPGR** и текст, ранее существовавший в этом элементе:

8/INVOL UPGR * RESTRICTIONS APPLYNON ENDO

Теперь новая маска TST подготовлена к обмену:

| | | |
|----------------------------------------------------------------|------------------------|--------------|
| TST00001 | SVX1A0980 AB/10JUL M 1 | OD RIOMAD SI |
| T- | | |
| FXP | | |
| 1.LEITE/RICARDO MR | | |
| 1 GIG BA 248 W 31DEC 2350 OK YFFLACOW | | 29DEC 2PC |
| 2 X LHR BA 460 Y 01JAN 1425 OK YFFLACOW | | 29DEC 2PC |
| MAD | | |
| FARE R USD 1887.00 | | |
| EQUIV RUB | | |
| TX001 O RUB 5230YQAC TX002 O RUB 252YQAD TX003 O RUB 1134BREB | | |
| TX004 O RUB 1103UBAS | | |
| TOTAL RUB 0 BSR 31.50 | | |
| GRAND TOTAL RUB 0 | | |
| I-29DEC09RIO BA X/LON BA MAD1887.00NUC1887.00END ROE1.000000 * | | |
| INVOLUNTARY UPGRADE DUE OF FLT CNLD | | |
| 8.FE *M*INVOL UPGR * RESTRICTIONS APPLYNON ENDO | | |
| 9.FM *M*0 | | |
| 10.FP O/CASH | | |
| 11.FV BA | | |
| > | | |

Добавим остальные необходимые элементы в наше бронирование.

7) Проверка комиссии FM (см. стр. 129)

Т.к. ранее в бронирование был введен элемент **FM** со значением 0 (0% комиссии от тарифа) и никаких доплат – не производится, то нет необходимости менять элемент FM, т.к. комиссии начислено не будет.

Логично предположить, что если бы даже была установлена комиссия отличная от нуля (в процентах), например 5% (FM5), при оформлении нового билета система бы все равно не начислила никакой комиссии, т.к. добора по тарифу – нет.

Важно!!! Но если бы в элементе FM было установлено **абсолютное значение** (например: **FM44A**) – следовало бы **обязательно изменить это значение на 0** (например, 10/0, где 10 – номер элемента FM), чтобы система не начислила эту комиссию повторно!

8) Создание элемента FO (см. стр. 130)

Вызываем запись старого билета на экран:

TWD/L7

и вводим команду:

FO*L7

Получаем ответ:

```
FO125-5931111667E1SVX05JUL09/00320865/125-5931111667E1
>
```

Указываем в конце команды ссылку на пассажира и сегменты и нажимаем Enter:

FO125-5931111667E1SVX05JUL09/00320865/125-5931111667E1/P1/S2-3

```
TICKET REVALIDATION/REISSUE IS RECOMMENDED
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU  10JUL09/0945Z   3Y67KH
 1. LEITE/RICARDO MR
 2  BA 248 W 31DEC 4 GIGLHR HK1      1  2350 1255+1 *1A/E*
 3  BA 460 Y 01JAN 5 LHRMAD HK1      3  1425 1745  *1A/E*
 4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
 5 TK OK05JUL/SVX1A0980//ETBA
 6 SSR OTHS BA FLT BA248/29DEC CNLD
 7 FHE PAX 125-5931111667
 8 FE *M*INVOL UPGR * RESTRICTIONS APPLYNON ENDO
 9 FM *M*0
10 FO PAX 125-5931111667SVX05JUL09/00320865/125-5931111667E1/S2-3
11 FP PAX O/CASH/S2-3
12 FV BA
>
```

9) Форма доплаты в элементе FP (см. стр. 134)

Т.к. при вынужденном обмене никаких доплат не производится – оставляем элемент FP (содержащий старую форму оплаты) без изменений.

Теперь наше бронирование полностью готово к оформлению нового билета.

10) Оформление нового билета (см. стр. 135)

Вызываем запись старого билета на экран:

TWD/L7

```
TKT-1255931111667          RCI-          1A LOC-3Y67KH
OD-RIOMAD SI-          FCMI-0   POI-SVX   DOI-05JUL09   IOI-00320865
  1.LEITE/RICARDO MR          ADT          ST
  1 OGIG BA 248   Y 29DEC 2325 OK YFFLACOW          O          2PC
  2 XLHR BA 460   Y 30DEC 1425 OK YFFLACOW          O          2PC
    MAD
FARE      F USD          1887.00
EQUIV     RUB           59445          BSR          31.50
TAX       RUB           5230YQ
TAX       RUB           252YQ
TAX       RUB           2237XT
TOTAL     RUB           67164
/FC RIO BA X/LON BA MAD1887.00NUC1887.00END ROE1.000000XT1134BR1
103UB
FE RESTRICTIONS APPLYNON ENDO
FP CASH
NON-ENDORSABLE
>
```

И вводим команду оформления с указанием номера маски TST:

TTP/ET/T1/RT

⚡ **Примечание:** опцию /RT используем для того, чтобы бронирование осталось открытым (не закрылось)

Ответ системы:

```
OK ETICKET
>
```

11) Проверка (см. стр. 136)

Проверим бронирование (RT):

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU 10JUL09/0950Z  3Y67KH
1.LEITE/RICARDO MR
2  BA 248 W 31DEC 4 GIGLHR HK1      1 2350 1255+1 *1A/E*
3  BA 460 Y 01JAN 5 LHRMAD HK1      3 1425 1745  *1A/E*
4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
5 TK OK10JUL/SVX1A0980//ETBA
6 SSR OTHS BA FLT BA248/29DEC CNLD
7 FA PAX 125-5931111668/ETBA/RUB0/10JUL09/SVX1A0980/00320865/S2-3
8 FHE PAX 125-5931111667
9 FB PAX 0500000451 TTP/ET/T1/RT OK ETICKET/S2-3
10 FE *M*INVOL UPGR * RESTRICTIONS APPLYNON ENDO
11 FM *M*0
12 FO PAX 125-5931111667SVX05JUL09/00320865/125-59311116675E1/S2-3
13 FP PAX O/CASH/S2-3
14 FV BA
>
```

Запись нового билета (TWD/L7):

```
TKT-1255931111668          RCI-          1A LOC-3Y67KH
OD-RIOMAD SI-          FCMI-1  POI-SVX  DOI-10JUL09  IOI-00320865
1.LEITE/RICARDO MR          ADT          ST
1 OGIG BA 248  W 31DEC 2350 OK YFFLACOW          O          29DEC 2PC
2 XLHR BA 460  Y 01JAN 1425 OK YFFLACOW          O          29DEC 2PC
MAD
FARE  R USD          1887.00
TAX   PD          5230YQ
TAX   PD          252YQ
TAX   PD          XT
TOTAL          NO ADC
/FC I-29DEC09RIO BA X/LON BA MAD1887.00NUC1887.00END ROE1.000000
PD XT1134BR1103UB * INVOLUNTARY UPGRADE DUE OF FLT CNLD
FE *M*INVOL UPGR * RESTRICTIONS APPLYNON ENDO
FO 125-5931111667SVX05JUL09/00320865/1255931111667
FP O/CASH
NON-ENDORSABLE
>
```


Запись старого билета (TWD/O*):

```

TKT-1255931111667          RCI-          1A LOC-3Y67KH
OD-RIOMAD SI-          FCMI-0   POI-SVX   DOI-05JUL09   IOI-00320865
  1.LEITE/RICARDO MR          ADT          ST
1 OGIG BA 248   Y 29DEC 2325 OK YFFLACOW          E          2PC
2 XLHR BA 460   Y 30DEC 1425 OK YFFLACOW          E          2PC
MAD
FARE   F USD          1887.00
EQUIV  RUB          59445          BSR          31.50
TAX    RUB          5230YQ
TAX    RUB          252YQ
TAX    RUB          2237XT
TOTAL  RUB          67164
/FC RIO BA X/LON BA MAD1887.00NUC1887.00END ROE1.000000XT1134BR1
103UB
FE *M*INVOL UPGR * RESTRICTIONS APPLYNON ENDO
FP CASH
NON-ENDORSABLE
>
    
```

И отчет (TJQ):

```

AGY NO - 00320865          QUERY REPORT 10JUL          CURRENCY RUB
OFFICE - SVX1A0980          SELECTION:
AGENT   - 1978AB          10 JUL 2009
-----
SEQ NO A/L DOC NUMBER TOTAL DOC    TAX    FEE    COMM FP PAX NAME AS RLOC    TRNC
-----
000264 125 5931111668          0      0      0      0      MESSI/LI AB 3YBHM TKTT
>
    
```

Обмен закончен.

Возврат электронного билета (Refund)

НЕ ETF

В случаях, когда пассажир отказывается от полета по ранее оформленному билету не в день оформления, можно произвести возврат (refund) билета с выдачей пассажиру следующих сумм:

§ сумма тарифа (если это разрешено правилами примененного тарифа – см. раздел правил PENALTIES) с удержанием штрафа и использованной и/или невозвращаемой части тарифа;

§ неиспользованные таксы (кроме невозвращаемых).

Существует возможность провести ускоренный возврат **полной стоимости** билета или, с помощью маски возврата, внести данные для проведения **частичного возврата**. Кроме того, вы можете распечатать необходимые документы о возврате, используя обычную бумагу.

Информация о возврате включается в отчет TJQ (см. стр. 69) и информация о нем поступает в BSP вместе с отчетом.

После оформления электронного билета можно осуществить возврат полетных купонов, имеющих статус **O** (open), некоторые авиакомпании могут допускать возврат со статусом **A** (Airport control).

***Примечание:** если авиакомпания не допускает возврат со статусом A (Airport control), например, выходит ответ:*

```
XX ETKT:FLIGHT UNDER AIRPORT CONTROL  
>
```

- необходимо с помощью авиакомпании изменить статус на O (Open for use).

Важно!!! Возврат производится сразу **для всех неиспользованных** купонов – произвести возврат только некоторых (не всех) неиспользованных купонов невозможно!

Проверить, разрешает ли авиакомпания возврат электронных билетов агентам в системе, можно на экране правил авиакомпании (см. стр. 47).

Например:

```
BA E-TICKETING EN 15APR09 0740Z

EXCHANGES ALLOWED: E-TKT TO E-TKT:Y
                    E-TKT TO PAPER:Y
                    PAPER TO E-TKT:Y

DISPLAY :          /ORG: N          /TVL: Y
                  /FTI: Y          /FLT: Y
                  /FOP: Y          /RCI: N
                  /TKT: Y          /FOID: N

HISTORY           :Y          REVALIDATION           :Y
PRINT             (US ONLY) :N          REFUND             :Y
VOID              :Y          VOID EXCHANGE/REISSUE       :N
CANCEL REFUND     :N

NOTE: FOR INFORMATION ABOUT GENERAL CONDITIONS AND FORMATS
      FOR E-TICKETING IN AMADEUS, ENTER: HE ETT
>
```

⚡ **Примечание:** Если при попытке произвести возврат система вернет сообщение:

```
REFUND REJECTED - DOCUMENT NOT VALID FOR REFUND
>
```

⚡ - необходимо проверить в описании этой системной ошибки на сайте Helpdesk Amadeus Россия – поддерживается ли авиакомпанией функция возврата.

Невозможность возврата

Для возврата электронных билетов авиакомпаний, не использующих эту функцию в Amadeus, необходимо:

- заполнить **Refund Application Form** на сайте BSPlink
- с помощью авиакомпании изменить статусы купонов на **R (Refunded)**
- удалить бронирование (или пассажиров)

В этом случае, запись о возврате билета будет видна только в отчете BSP (в отчете TJQ такой записи не будет).

Подготовка к возврату

Прежде всего, стоит проверить правила тарифа, который был использован в возвращаемом билете. Выяснить это можно в т.ч. и с помощью экрана тарифов (команда **FQD**) и следующих опций:

§ **дата начала перелета** – указывается две последние цифры года, если речь идет о прошедшей дате:

/D01JUN09

§ **дата оформления** – для просмотра тарифов, существовавших в системе на момент оформления билета (указывается две последние цифры года):

/R,01MAY09

Кроме того, могут использоваться другие опции для уточнения: авиакомпании, класса бронирования, кода скидки и т.п., например:

FQDMOWNYC/ALH/D01JUN09/R,01MAY09,-ZZ/CM

Далее следует открыть раздел PE. PENALTIES в правилах нужного тарифа, например:

FQN1*PE

Здесь нас будет интересовать пункт **CANCELLATIONS**, где необходимо найти правила возврата, которые относятся к нашему случаю. Обычно различают следующие ситуации (проверяется по статусам купонов в записи билета):

§ **BEFORE DEPARTURE** – билет полностью не использован,

§ **AFTER DEPARTURE** – пассажиром использован как минимум первый купон в билете (частично использованный билет);

*Примечание: отдельно может выделяться случай **NO SHOW** – ситуация, когда, как минимум, один рейс уже состоялся (начал выполнение), но пассажир им не воспользовался (не был зарегистрирован на рейс) – в этом случае статус этого купона в записи ЕТКТ будет по-прежнему **O** или **A**.*

Кроме того, рекомендуется проверить в этом разделе информацию о невозвращаемых таксах, а также проверить сроки годности билета (может ли этот билет быть вообще возвращен).

Особенности возвратов следующих билетов:

§ **Частично использованного билета** – необходимо вычислить использованную сумму тарифа (обычно, с помощью команды FQP) и размер использованных такс (также с помощью команды FQP, или отдельно по каждой таксе – с помощью команды FQNTAX);

§ **Билета, оформленного в обмен** – обязательно проверить правила тарифов, использованных в предыдущих билетах – возможно, некоторая часть тарифа является невозвращаемой (обычно встречается при UPGRADE)

Также рекомендуется проверить, в этом ли офисе (office ID) был оформлен возвращаемый билет – см. номер офиса (office ID) в элементе FA (см. стр. 29) или в отчете TJQ (см. стр. 69), в противном случае при попытке возврата системе вернет сообщение:

REFUNDING OFFICE MUST BE THE SAME AS VALIDATING OFFICE

>

Вызов маски возврата

Для того, чтобы начать процесс возврата, необходимо вывести маску возврата (refund record) на экран с помощью команды **TRF**:

| КОМАНДА | УКАЗЫВАЕТСЯ |
|------------------|-------------------------------------------------------------------|
| TRF220-000000274 | По номеру билета (без PNR) |
| TRF/L5 | По номеру элемента FA или FHE в бронировании (см. стр. 28-29) |
| TRF/I-156 | По порядковому номеру записи о продаже в отчете TJQ (см. стр. 69) |

Система находит соответствующую запись электронного билета и данные о продажах в отчете TJQ, из которых собирает всю информацию о тарифе, таксах, использованных купонах и др., и выводит на экран маску возврата, которую затем необходимо заполнить соответствующими данными (см. команду TRFU на стр. 216).

Т.к. одновременно можно держать открытой только одну маску возврата, то при попытке создания второй маски, система выдаст сообщение о необходимости закончить или игнорировать ранее открытую:

```
>TRF125-12345567767
REFUND RECORD PENDING - ACTION OR IGNORE
>
```

В этом случае стоит, прежде всего, проверить, маска возврата какого билета - уже открыта (командой **TRF** – см. стр. 218), при необходимости – игнорировать ее (команда **TRFIG**) и начать процесс возврата заново.

Пример заполненной маски:

| | | | | | |
|-----------------------------------------|----------------------|---------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------|
| | REFUND RECORD | AGT-92225943 | AB | 21AUG09 | L TKT-Y |
| | NM NAME | BUTTON/BENJAMIN MR | | | |
| Номера возвращаемых билетов | I ISSUED | 21AUG09 | Номера возвращаемых купонов | | |
| | D1 DOCUMENT | 125 5931111726 | 5 CPNS | 0230 | |
| | D2 DOCUMENT | 125 5931111727 | 6 CPNS | 1200 | Использованная (невозвращаемая) часть тарифа |
| Оплаченный тариф | F FARE PAID | RUB | 23525 | | |
| Тариф к возврату | U FARE USED | | 9000 | | |
| | FARE REFUND | | 14525 | Штраф за возврат (в рублях и процентах) | |
| | CP CANX FEE | | 1453 | 10.00P | |
| Сумма возвращаемых такс | XT TAX REFUND | | 12615 | >TRFT | |
| | REFUND TOTAL | | 25687 | Итого к возврату | |
| | FM COMMISSION | | 1017 | 7.00P | |
| | FP1 CASH | | 25687 | | |
| Формы возврата денежных средств и суммы | FO EX TKT | 1255931111709SVX01JUL0992225943 | Возвращаемая комиссия (в рублях и процентах) | | |
| | S ITINERARY | INTERNATIONAL | | | |
| | AA AIRLINE AUTHORITY | 1252AY4U9J2N1 | | | |
| | > | | | | |

Дата продажи: 21AUG09
 Фамилия и имя пассажира: BUTTON/BENJAMIN MR
 Номер валидатора: AGT-92225943
 Когда был сделан возврат: 21AUG09
 Кто делал возврат: AB
 Номер валидатора: AGT-92225943
 Когда был сделан возврат: 21AUG09
 Кто делал возврат: AB
 Номера возвращаемых купонов: 0230, 1200
 Итого к возврату: 25687
 Возвращаемая комиссия (в рублях и процентах): 7.00P
 Индикатор маршрута (межд./внутр.): INTERNATIONAL
 Информация о предыдущем билете (обменном): 1252AY4U9J2N1

Описание некоторых полей:

| ФРАГМЕНТ | ОПИСАНИЕ |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DOCUMENT | Номер возвращаемого билета(ов) – указывается автоматически |
| CPNS | Порядковые номера неиспользованных купонов (использованные или несуществующие отмечаются цифрой ноль) – указывается автоматически, нельзя изменить вручную |
| FARE PAID | Размер оплаченного тарифа (в возвращаемом билете) – указывается автоматически (кроме билетов, оформленных в обмен), но может быть изменен вручную |
| FARE USED | Размер использованной части тарифа - вносится вручную |
| FARE REFUND | Сумма тарифа к возврату – рассчитывается автоматически, нельзя изменить вручную |
| CANX FEE | Штраф за возврат - вносится вручную |
| TAX REFUND | Сумма всех такс , подлежащих возврату (если такс больше, чем одна – появится код ХТ) – указываются автоматически, но могут быть изменены вручную (см. стр. 218) |
| REFUND TOTAL | Сумма к возврату – рассчитывается автоматически, нельзя изменить вручную |
| COMMISSION | Возвращаемая сумма комиссии и процент – указывается автоматически, но может быть изменена вручную |
| FP | Форм возвращаемых денежных средств и суммы по каждой форме – рассчитывается автоматически, но может быть изменена вручную |
| | <p>Важно!!! Сумма по всем формам должна быть равна суммой в поле REFUND TOTAL, иначе, при попытке зарегистрировать такой возврат, система вернет сообщение:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: 20px;"> <p>DISCREPANCY BETWEEN FP AMOUNT(S) AND REFUND TOTAL
></p> </div> |
| ITINERARY | Тип путешествия (международный – I или внутренний – D) – указывается автоматически, но может быть изменен вручную |

Далее, при необходимости, следует изменить эту маску (ввести штраф за возврат, удалить невозвращаемые таксы, указать использованную/невозвращаемую сумму тарифа и др.), а затем отправить ее в систему для завершения процедуры возврата. Эти команды рассматриваются в разделе на стр. 216.

Примечание: если ETS сервер авиакомпании в момент ввода команды TRF по каким либо причинам – **недоступен**, система вернет сообщение:

XX ETKT TIME OUT
>

- в этом случае необходимо повторить команду немного позднее, когда связь с авиакомпанией восстановится.

Срок давности для возврата

Если с даты продажи электронного билета прошло более 12 месяцев, то в отчете TJQ данные о продаже такого билета будут недоступны. Запись этого билета так же может быть недоступна (зависит от авиакомпании), даже если некоторые купоны этого билета еще имеют статус «O» (open for use).

Для возврата такого билета достаточно лишь зарегистрировать возвращаемые суммы в финансовых отчетах.

Т.к. в этом случае любая информация о статусах купонов, примененном тарифе и т.п., - тоже будет недоступна, то для регистрации такого возврата рекомендуется воспользоваться сайтом BSPlink.

Например, необходимо вернуть электронный билет 125-5931111535, выписанный около 15 месяцев назад.

В этом случае невозможно найти запись о продаже в отчете TJQ (сохраняются данные только за последние 12 месяцев), и при попытке произвести возврат такого билета система вернет сообщение:

```
>TRF125-5931111535  
AUTOMATED REFUNDS INHIBITED - MAXIMUM REFUND DATE EXCEEDED  
>
```

Единственный способ произвести его возврат – это восстановить с помощью авиакомпании информацию об этом билете (статусы купонов, примененный тариф и т.п.) и произвести возврат (с согласия авиакомпании) через сайт BSPlink.

На практике такие случаи – крайне редки, т.к., согласно правилам большинства авиакомпаний, возврат билетов возможен не позднее, чем в течение 12 месяцев (максимум) с даты начала перелета или даты продажи.

HE TRFU ; GP AR2

После вызова маски возврата, часто необходимо изменить данные, содержащиеся в ней: в первую очередь – информацию об использованной части тарифа, а также определить, какие таксы являются возвращаемыми, а какие – нет. Таксы, не подлежащие возврату, должны быть удалены из записи.

1. Просмотр маски возврата

В любой момент вы можете вызвать на экран текущую маску возврата командой:

TRF

⚡ **Примечание:** если текущей маски возврата – нет, система вернет сообщение:

```
NO REFUND RECORD PRESENT
>
```

2. Команда TRFU

Для изменения данных в маске используется команда:

TRFU

К команде добавляются индикаторы полей и их новые значения (см. стр. 213). Все суммы вносятся только в рублевом эквиваленте, поэтому код валюты – нигде не указывается.

|| **Важно!!!** Пробелы в командах указаны только для удобства чтения, вводить их – не нужно.

| ПРИМЕР КОМАНДЫ | ОПИСАНИЕ |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TRFU /NM IVANOV IVAN MR | Имя пассажира (между фамилией и именем – пробел) |
| TRFU /I 25JUL08 | Дата выписки билета |
| TRFU /S D | Тип путешествия (I – зарубеж, D – по России) |
| TRFU /DA 1 | Добавить один билет conjunction ticket |
| TRFU /DX 1 | Удалить один билет conjunction ticket |
| TRFU /F 15000 | Изменить поле FARE PAID (сумма тарифа в рублях в возвращаемом билете) |
| TRFU /U 5000 | Изменить поле FARE USED (использованная или невозвращаемая часть тарифа в рублях) |
| TRFU /CP25
TRFU /CP50A | Изменить/добавить поле CANCELLATION FEE (штраф за возврат) - возможно указание размера в процентах от возвращаемой части тарифа или в рублях (в конце добавляется буква A) |

| ПРИМЕР КОМАНДЫ | ОПИСАНИЕ |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TRFT | Просмотреть список возвращаемых такс (вернуться в маску – TRF) – см. стр. 218 |
| TRFU /TA 37RU
TRFU/TA 74ZP MIA3
TRFU/TA 113XF JFK4.5 | Добавить новую таксу RU размером 37 рублей / таксу ZP размером 74 рубля / таксу XF размером 113 рублей – в список возвращаемых такс (вернуться в маску – TRF) |
| TRFU /TU4-1250 | Изменить размер возвращаемой таксы под номером 4 на новое значение - 1250 рублей (вернуться в маску – TRF) |
| TRFU /TX9 | Удалить таксу под номером 9 из списка возвращаемых (возврат в маску – TRF) |
| TRFU /FM 5
TRFU /FM 37A | Изменить/добавить поле COMISSION (возвращаемая комиссия) – возможно указание размера в процентах от возвращаемой части тарифа или в рублях (в конце добавляется буква A) |
| TRFU /FP2 INVOICE | Изменить/добавить вторую форму оплаты возвращаемого билета (форму возврата денежных средств) |
| TRFU /FPA1 20000 | Установить/изменить размер возвращаемой суммы по первой форме оплаты на новое значение – 20000 рублей |
| TRFU /RM free text | Добавить/изменить ремарку о возврате в свободной форме |
| TRFU /TC IT8LH3TOUR1 | Добавить/изменить код тура |
| TRFU /FO 1255931111554
SVX 21OCT08 00320865 | Добавить/изменить информацию о первоначальном билете (номер, место и дата продажи, IATA код агентства), если сдается билет, выписанный в обмен |

⚡ **Примечание:** для **удаления** данных из маски – в большинстве случаев достаточно ввести команду с нулевым значением (например, TRFU/CP0).

Пример заполненной маски возврата:

| | | | |
|-----------------|---------------------------------|-------------|--------|
| REFUND RECORD | AGT-00339640 AB/16SEP08 M TKT-Y | | |
| NM NAME | IVANOV IVAN MR | | |
| I ISSUED | 25JUL08 | | |
| D1 DOCUMENT | 125 1234567890 | 1 CPNS | 0034 |
| D2 DOCUMENT | 125 1234567891 | 3 CPNS | 1234 |
| F FARE PAID | RUB | 15000 | |
| U FARE USED | | 5000 | |
| | FARE REFUND | 10000 | |
| CP CANX FEE | | 2500 | 25.00P |
| XT TAX REFUND | | 224 | >TRFT |
| | REFUND TOTAL | 7724 | |
| FM COMMISSION | | 500 | 5.00P |
| FP1 CASH | | 7724 | |
| S ITINERARY | DOMESTIC | | |
| *TRN* | | | |
| > | | | |

3. Просмотр списка такс

Просмотреть информацию о возвращаемых таксах можно с помощью команды:

TRFT

| | |
|----------------------|-----------------|
| REFUNDABLE TAXES | |
| IVANOV IVAN MR | |
| 125 1234567890 - 890 | |
| UNUSED TAXES | |
| ----- | |
| T1 | 37.00 RU |
| T2 | 74 ZP MIA 3.00 |
| T3 | 113 XF JFK 4.50 |
| REFUNDABLE TAX TOTAL | RUB 224 XT |

(более подробно – см. **HE ETT ; GP ARE.442**)

⚡ **Примечание:** необходимо проверить этот список и **обязательно удалить** не подлежащие возврату/использованные таксы или уменьшить их значение, если они были частично использованы (см. команду TRFU).

Прерывание возврата

Для прерывания процесса возврата на любом этапе, до ввода **TRFP**, (например, в случае ошибочной инициализации возврата) достаточно ввести:

TRFIG

```
>TRFIG
AUTOMATED REFUND IGNORED
>
```

Завершение возврата

После ввода изменений в маску возврата, необходимо отправить ее в систему, чтобы завершить процесс возврата. Для этого используется команда:

TRFP

Ответ системы:

```
OK ETKT RECORD UPDATED SAC-0125005318110
OK - REFUND PROCESSED
```

При вводе **TRFP**, статус всех неиспользованных купонов меняется на **R** (refund), в отчет **TJQ** добавляется информация о возврате с кодом **RFND** (см. стр. 69), которая затем направляется в авиакомпанию/BSP вместе с отчетом.

Одновременно, на системном (DGEN) принтере автоматически печатаются документы о возврате билета и о возврате денежных средств (см. стр. 287).

При вводе команды можно указать мнемоник принтера (см. стр. 9), в этом случае все документы о возврате будут распечатаны на указанном принтере:

TRFP RB1234

Пример записи о возврате в отчете TJQ:

| | | |
|-----------------------|--------------------|----------------------------------|
| AGY NO - 92323232 | QUERY REPORT 22AUG | CURRENCY RUB |
| OFFICE - MOWR22222 | SELECTION: | |
| AGENT - ALL | | 22 AUG 2006 |
| ----- | | |
| SEQ NO A/L DOC NUMBER | TOTAL DOC | TAX |
| ----- | ----- | ----- |
| 000027 220 0000000274 | -8183 | -1333 |
| | | -480 CA VASECHKIN AA YNVPV8 RFND |

Примечание: после завершения процесса возврата командой **TRFP** индикатор в элементе **FA** изменится с **ETxx** на **ERxx**, но сам номер билета (элемент **FA**) в **PNR** – останется, т.е. авиакомпания будет по-прежнему считать текущее бронирование – проданным, пока агент не удалит относящиеся к нему сегменты/пассажира.

Далее необходимо удалить ненужные полетные сегменты, пассажира или все бронирование и не забыть закрепить изменения командой **ER (ET)**.

Теперь возврат можно считать завершённым.

Ускоренный возврат билета

В следующих случаях можно использовать описанные ниже способы ускоренного возврата:

- **Возврат без удержаний** – если возвращаются все таксы и вся сумма тарифа (возврату подлежит полная стоимость билета).
- **Полный возврат со штрафом** – если при возврате всей стоимости билета (вся сумма тарифа и все таксы) удерживается штраф за возврат.
- **Возврат только такс** – если тариф не возвращается, но возврату подлежат **все** таксы.

Важно!!! Будьте внимательны – если хотя бы одна из такс в билете не подлежит возврату, например, такса **RU** или такса **CP** (штраф в билете, оформленном в обмен), то пользоваться описанными в этом разделе способами – **нельзя**. Следует вызвать маску возврата (см. стр. 212) и исключить эти таксы из возвращаемой суммы (см. стр. 216).

1. Возврат без удержаний

В том случае, если билет не был использован пассажиром и возврату подлежит **вся стоимость** билета, можно провести ускоренный возврат с помощью опции **/FULL**. При этом маска возврата на экране не появляется.

Например, для оформления полного возврата билета, зная его номер, необходимо набрать следующую команду:

TRF 220-0000000274 / FULL

Система выведет на экран сообщение:

```
OK ETKT RECORD UPDATED SAC- 125VJ0L7U1GM1
OK - REFUND PROCESSED
>
```

Вместо номера билета можно так же использовать ссылку на соответствующий элемент **FA (/Lxx)** или порядковый номер в отчете **TJQ (/I -xx)**.

После команды TRF с опцией /FULL система сразу проводит возврат без вызова на экран маски возврата, при этом меняет купоны на **R (refund)** и создает в отчете **TJQ** запись о возврате **всей суммы** билета со статусом **RFND**:

| | | | | | |
|-----------------------|--------------------|--------------|-------------------|-----------|-------------|
| AGY NO - 92323232 | QUERY REPORT 22AUG | CURRENCY RUB | | | |
| OFFICE - MOWR22222 | SELECTION: | | | | |
| AGENT - ALL | | 22 AUG 2006 | | | |
| ----- | | | | | |
| SEQ NO A/L DOC NUMBER | TOTAL DOC | TAX | COMM FP PAX NAME | AS RLOC | TRNC |
| ----- | | | | | |
| 000027 220 0000000274 | -8183 | -1333 | -480 CA VASECHKIN | AA YNVPV8 | RFND |

Примечание: код статуса элемента **FA** в PNR изменится с **ETxx** на **ERxx** .

Одновременно, на системном (DGEN) принтере автоматически печатаются документы о возврате билета и о возврате денежных средств (см. стр. 287).

2. Полный возврат со штрафом

Многие тарифы предусматривают штрафные санкции за возврат билета. Если возврату подлежат **все** таксы и **вся** сумма тарифа, то к команде **TRF** помимо опции **/FULL** нужно добавить опцию **/CP**, которая позволит вычесть штраф из суммы возврата:

TRF 220-0000000274 / FULL / CP50

| ФРАГМЕНТ КОМАНДЫ | ОПИСАНИЕ |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TRF | Код транзакции |
| FULL | Индикатор полного возврата |
| 220-0000000274 | Номер билета (вместо него так же может быть использована ссылка на номер элемента FA/FHE или на порядковый номер в отчете TJQ –см. стр. 212) |
| CP50 | Процент от тарифа |
| CP1500A | или сумма штрафа в рублях |

По умолчанию, значение, указанное в опции **CP**, воспринимается системой как процент. При необходимости можно указать конкретную сумму, добавив после значения букву «А» (amount). Например: **/CP50A**.

Валюту указывать не нужно, т.к. все суммы могут быть только в рублях.

⚡ **Примечание:** опция **/CP** используется только вместе с опцией **/FULL** (см. стр. 220) и не может быть использована отдельно.

После команды TRF с опцией **/FULL** система сразу проводит возврат без вызова на экран маски возврата, при этом меняет купоны на **R** (refund) и создает в отчете **TJQ** запись о возврате **всей суммы** билета за минусом штрафа, указанного в опции **/CP..**) со статусом **RFND**:

| | | | | | |
|-----------------------|--------------------|--------------|-------------------|-----------|-------------|
| AGY NO - 92323232 | QUERY REPORT 22AUG | CURRENCY RUB | | | |
| OFFICE - MOWR22222 | SELECTION: | | | | |
| AGENT - ALL | | 22 AUG 2006 | | | |
| ----- | | | | | |
| SEQ NO A/L DOC NUMBER | TOTAL DOC | TAX | COMM FP PAX NAME | AS RLOC | TRNC |
| ----- | | | | | |
| 000027 220 0000000274 | -4758 | -1333 | -480 CA VASECHKIN | AA YNVPV8 | RFND |

Примечание: код статуса элемента **FA** в PNR изменится с **ETxx** на **ERxx** .

Одновременно, на системном (DGEN) принтере автоматически печатаются документы о возврате билета и о возврате денежных средств (см. стр. 287).

3. Возврат только такс

Многие тарифы авиакомпаний являются невозвратными, однако, сумма неиспользованных такс может быть возвращена пассажиру (если нет ограничений со стороны авиакомпании).

Как и все команды возврата, возврат **только** такс может быть осуществлен тремя способами (см. стр. 212) с указанием опции /TAX в команде TRF:

- по номеру билета
- по порядковому номеру элемента FA в бронировании
- по порядковому номеру билета на экране отчета.

Например, для того, чтобы начать возврат только такс по номеру билета, необходимо набрать следующую команду:

TRF 220-2020123450 / TAX

Ответом системы будет являться маска возврата (подробнее см. стр. 216):

| | | | |
|---------------|--------------------|---------------------------------|--------------|
| REFUND RECORD | | AGT-92323232 AA/25AUG06 F TKT-Y | |
| NM | NAME | MARTIROSYAN/GARIK MR | |
| I | ISSUED | 23AUG06 | |
| D1 | DOCUMENT | 220 2020123450 2 CPNS 1234 | |
| F | FARE PAID | RUB | 17500 |
| U | FARE USED | | 17500 |
| | FARE REFUND | | 0 |
| XT | TAX REFUND | 8510 | >TRFT |
| | REFUND TOTAL | 8510 | |
| FM | COMMISSION | | 0.00P |
| FP1 | CASH | 8510 | |
| S | ITINERARY | INTERNATIONAL | |

Опция **/TAX** в команде TRF вызывает маску возврата и автоматически устанавливает в поле FARE USED сумму, равную сумме в поле FARE PAID, а в поле FARE REFUND, соответственно, появится ноль. Это значит, что по данной маске будут возвращены только таксы, оплаченные пассажиром при оформлении перевозки (тариф считается полностью использованным/несдаваемым).

Далее таксы можно изменить или удалить, прежде чем завершить возврат (см. стр. 216).

Для завершения процесса возврата наберите команду **TRFP** (подробнее см. стр. 219).

Если в команде **TRF**, помимо опции **/TAX**, указать опцию **/FULL**, - система не будет предлагать маску возврата для модификации, а сразу изменит статусы купонов в билете и зарегистрирует возврат в отчете TJQ (см. стр. 220), например:

TRF 220-2020123450 / TAX /FULL

- в результате этой команды в отчете TJQ регистрируется возврат только на сумму такс, тариф в этом случае будет считаться полностью использованным/невозвратным.

1. Возврат полностью неиспользованного оригинального билета

Необходимо произвести возврат электронного билета, оформленного из следующего бронирования:

```

--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU  1JUN09/1520Z  Y2UADV
 1. ANDERSON/HANS MR
 2  BA 881 O 13OCT 2 DMELHR HK1  0550 0655  13OCT  E  BA/
 3  BA 872 O 20OCT 2 LHRDME HK1  0855 1550  20OCT  E  BA/
 4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
 5 TK OK01JUN/SVX1A0980//ETBA
 6 FA PAX 125-5931111620/ETBA/RUB14384/01JUN09/SVX1A0980/003208
    65/S2-3
 7 FB PAX 0100000386 TTP/ET/RT OK ETICKET/S2-3
 8 FE PAX NONREF/-NCEUR/S2-3
 9 FM *M*0
10 FP CASH
11 FV BA
    
```

Рекомендуется проверить – в этом ли офисе (office ID) был оформлен билет – см. номер офиса (office ID) в строке FA или в отчете TJQ (см. стр. 69):

TJQ/SOF/F-5931111620/D-01JUN

```

AGY NO - 00320865          QUERY REPORT 01JUN          CURRENCY RUB
OFFICE - SVX1A0980        SELECTION:
AGENT  - 1978AB          01 JUN 2009
-----
SEQ NO A/L DOC NUMBER TOTAL DOC    TAX    FEE    COMM FP PAX NAME AS RLOC  TRNC
-----
000222*125 5931111620    14384  5419    0      0 CA ANDERSON AB Y2UADV TKTT
>
    
```

Начинаем процесс возврата:

TRF125-5931111620

или (из PNR)

TRF/L6

или (из отчета)

TRF/I-222

```

REFUND RECORD          AGT-00320865 AB/01JUN09 F TKT-Y
NM  NAME              ANDERSON/HANS MR
I   ISSUED            01JUN09
D1  DOCUMENT          125 5931111620 4 CPNS 1200

F   FARE PAID                RUB          8965
U   FARE USED                  0
   FARE REFUND                8965
XT  TAX REFUND                5419 >TRFT
   REFUND TOTAL                14384

FM  COMMISSION                0          0.00P
FP1 CASH                      14384

S   ITINERARY              INTERNATIONAL
>
    
```

Вводим необходимые изменения:

§ вносим сумму или процент штрафа (если необходимо):

TRFU/CP3700A

| | | | |
|--------------------|---------------------------------|-------------|--------|
| REFUND RECORD | AGT-00320865 AB/01JUN09 A TKT-Y | | |
| NM NAME | ANDERSON/HANS MR | | |
| I ISSUED | 01JUN09 | | |
| D1 DOCUMENT | 125 5931111620 4 CPNS 1200 | | |
| F FARE PAID | RUB | 8965 | |
| U FARE USED | | 0 | |
| | FARE REFUND | 8965 | |
| CP CANX FEE | | 3700 | 41.27P |
| XT TAX REFUND | | 5419 | >TRFT |
| | REFUND TOTAL | 10684 | |
| FM COMMISSION | | 0 | 0.00P |
| FP1 CASH | | 10684 | |
| S ITINERARY | INTERNATIONAL | | |
| > | | | |

§ удаляем/уменьшаем невозвращаемые таксы (если необходимо):

TRFT

| | | | |
|----------------------|----------------------|-----------|--|
| REFUNDABLE TAXES | ANDERSON/HANS MR | | |
| | 125 5931111620 - 620 | | |
| UNUSED TAXES | ----- | | |
| T1 | 1576.00 | YQ | |
| T2 | 252.00 | YQ | |
| T3 | 406.00 | RI | |
| T4 | 155.00 | UH | |
| T5 | 1980.00 | GB | |
| T6 | 1050.00 | UB | |
| REFUNDABLE TAX TOTAL | RUB | 5419 XT | |
| > | | | |

TRFU/TX1-2

| | | | |
|----------------------|----------------------|---------|--|
| REFUNDABLE TAXES | ANDERSON/HANS MR | | |
| | 125 5931111620 - 620 | | |
| UNUSED TAXES | ----- | | |
| T1 | 406.00 | RI | |
| T2 | 155.00 | UH | |
| T3 | 1980.00 | GB | |
| T4 | 1050.00 | UB | |
| REFUNDABLE TAX TOTAL | RUB | 3591 XT | |
| > | | | |

Примечание: в этом примере удаляемые таксы выбраны произвольно – только для демонстрации

Возвращаемся в маску возврата (для проверки):

TRF

| | | | |
|----------------------|---------------------------------|-------------|--------|
| REFUND RECORD | AGT-00320865 AB/01JUN09 M TKT-Y | | |
| NM NAME | ANDERSON/HANS MR | | |
| I ISSUED | 01JUN09 | | |
| D1 DOCUMENT | 125 5931111620 4 CPNS 1200 | | |
| F FARE PAID | RUB | 8965 | |
| U FARE USED | | 0 | |
| | FARE REFUND | 8965 | |
| CP CANX FEE | | 3700 | 41.27P |
| XT TAX REFUND | | 3591 | >TRFT |
| | REFUND TOTAL | 8856 | |
| FM COMMISSION | | 0 | 0.00P |
| FP1 CASH | | 8856 | |
| S ITINERARY | INTERNATIONAL | | |
| > | | | |

Завершаем возврат:

TRFP

| |
|-------------------------------------------|
| OK ETKT RECORD UPDATED SAC- 1251IL9CJ2GUC |
| OK - REFUND PROCESSED |
| > |

На принтере распечатываются соответствующие документы о возврате билета и возврате денежных средств (см. стр. 287)

Проверим, изменились ли статусы купонов на R:

TWD

| | | | |
|------------------------------------------------------------------|--------------|------------|--------------------------|
| TKT-1255931111620 | RCI- | 1A | LOC-Y2UADV |
| OD-MOWMOW SI- | FCMI-0 | POI-SVX | DOI-01JUN09 IOI-00320865 |
| 1.ANDERSON/HANS MR | ADT | ST | |
| 1 ODME BA 881 | O 13OCT 0550 | OK ONCEUR3 | R 1PC |
| 2 OLHR BA 872 | O 20OCT 0855 | OK ONCEUR3 | R 16OCT 1PC |
| DME | | | |
| FARE F EUR | 206.00 | | |
| EQUIV RUB | 8965 | BSR | 43.50 |
| TAX RUB | 1576YQ | | |
| TAX RUB | 252YQ | | |
| TAX RUB | 3591XT | | |
| TOTAL RUB | 14384 | | |
| /FC MOW BA LON129.91BA MOW129.91NUC259.82END ROE0.792803XT406RI1 | | | |
| 55UH1980GB1050UB | | | |
| FE NONREF/-NCEUR | | | |
| FP CASH | | | |
| NON-ENDORSABLE | | | |
| SAC- 1251IL9CJ2GUC | | | |
| > | | | |

Проверим, появилась ли запись в отчете:

TJQ

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|
| AGY NO - 00320865 | QUERY REPORT 01JUN | CURRENCY RUB |
| OFFICE - SVX1A0980 | SELECTION: | |
| AGENT - 1978AB | | 01 JUN 2009 |
| ----- | | |
| SEQ NO A/L DOC NUMBER TOTAL DOC TAX FEE COMM FP PAX NAME AS RLOC TRNC | ----- | |
| 000224 125 5931111620 -8856 -3591 0 0 CA ANDERSON AB Y2UADV RFND | | |
| > | | |

Теперь мы можем вернуться к PNR и удалить сегменты (команда **XI** и **ER**):

| | |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------|
| --- TST --- | |
| RP/SVX1A0980/SVX1A0980 | AB/SU 1JUN09/1711Z Y2UADV |
| 1. ANDERSON/HANS MR | |
| 2 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A | |
| 3 TK OK01JUN/SVX1A0980 | |
| > | |

Возврат закончен.

2. Возврат билета, оформленного в обмен

Необходимо произвести возврат электронного билета, ранее оформленного в обмен:

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU  20AUG09/1839Z  2U03QZ
 1. BUTTON/BENJAMIN MR
 2 BA 881 S 15DEC 2 DMELHR HK1  0535 0655 15DEC E BA/
 3 BA 117 V 15DEC 2 LHRJFK HK1  0820 1115 15DEC E BA/
 4 BA 174 M 23DEC 3 JFKLHR HK1  1901 0710 24DEC E BA/
 5 BA 872 M 24DEC 4 LHRDME HK1  0840 1530 24DEC E BA/
 6 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
 7 TK OK20AUG/SVX1A0980//ETBA
 8 FA PAX 125-5931111710/ETBA/RUB6553/21AUG09/SVX1A0980/92225943/S2-5
 9 FB PAX 2100000521 TTP/ET/RT/T1 OK ETICKET/S2-5
10 FE PAX *M*CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY *REIS DUE
    OF REB*ADC FARE670RUB*CHNG FEE125EUR/S2-5
11 FM *M*1
12 FO 125-5931111709SVX01JUL09/92225943/125-59311117095E1
13 FP PAX O/CASH+/CASH/S2-5
14 FV BA
>
```

Рекомендуется проверить – в этом ли офисе был оформлен билет – см. номер офиса (office ID) в строке FA или в отчете TJQ (**TJT/TK-5931111710** - см. стр. 69).

Начинаем процесс возврата (**TRF125-5931111710** или из PNR **TRF/L8** или из отчета **TRF/I-226**):

```
REFUND RECORD          AGT-92225943 AB/21AUG09 F TKT-Y
NM  NAME              BUTTON/BENJAMIN MR
I   ISSUED            21AUG09
D1  DOCUMENT          125 5931111710 3 CPNS 1234

F  FARE PAID          RUB
U   FARE USED                0
    FARE REFUND              0
XT  TAX REFUND              19430 >TRFT
    REFUND TOTAL            19430

FM  COMMISSION                0          1.00P
FP1 CASH                    19430
FO  EX TKT 1255931111709SVX01JUL0992225943

S   ITINERARY           INTERNATIONAL
AA  AIRLINE AUTHORITY   1252AY4U9J2N1
>
```

Вводим необходимые изменения:

§ Т.к. билет был оформлен в обмен, то в строке FARE PAID указан только код валюты – RUB. Необходимо выяснить, сколько пассажир заплатил по тарифу:

Примечание: при возврате билета, выданного в обмен, настоятельно рекомендуется в первую очередь ввести значение в поле **FARE PAID** и только потом вводить/изменять остальные данные. В противном случае, при попытке ввести команду TRFP (см. стр. 219) система может ответить:

```
NEED FARE USED FOR PARTIAL REFUND
>
```

- в этом случае придется игнорировать эту маску (**TRFIG**) и начать процесс возврата – заново!

- открываем запись билета командой **TWD**:

| | | | |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|--------------------------|
| TKT-1255931111710 | RCI- | 1A | LOC-2U03QZ |
| OD-MOWMOW SI- | FCMI-V | POI-SVX | DOI-21AUG09 IOI-92225943 |
| 1.BUTTON/BENJAMIN MR | ADT | ST | |
| 1 ODME BA 881 S 15DEC 0535 | OK VLRCEUR | O | 15DEC 2PC |
| 2 XLHR BA 117 V 15DEC 0820 | OK VLRCEUR | O | 15DEC 2PC |
| 3 OJFK BA 174 M 23DEC 1901 | OK MLRCEUR | O | 20DEC15DEC 2PC |
| 4 XLHR BA 872 M 24DEC 0840 | OK MLRCEUR | O | 20DEC15DEC 2PC |
| DME | | | |
| FARE | R EUR | 447.00 | |
| TAX | RUB | 130YQ | |
| TAX | RUB | 5753XT | |
| TAX | PD | XT | |
| TOTAL | RUB | 6553A | |
| ... | | | |
| /FC MOW BA X/LON BA NYC237.94BA X/LON BA MOW388.84NUC626.78END R | | | |
| OE0.712358 XT8YQ8RI3UH20UB2YC8US8US2XA3XY1AY2XF5688CP XF JFK4.5 P | | | |
| D XT8318YQ504YQ530RI199UH2206UB174YC508US508US158XA221XY79AY142X | | | |
| F JFK4.5 | | | |
| FE CONDITIONS APPLY NON ENDORSEABLE-BA ONLY *REIS DUE OF REB* ADC | | | |
| FARE670RUB*CHNG FEE125EUR | | | |
| ... | | | |

как видно из записи, эквивалент тарифа – не указан (при обмене вместо эквивалента указывается только код валюты), а сумма доплаты составляет 6553 руб., при этом некоторые таксы указаны как ранее оплаченные, а некоторые (в т.ч. и такса CP 5688 руб., которая используется для ввода суммы штрафа) были взяты в этом билете.

Если мы вычтем из общей суммы доплаты – сумму новых такс, то получим сумму доплаты по тарифу - 670 руб. (6553 руб. – 130 руб. – 5753 руб.). Правильность нашего расчета подтверждает строчка в поле FE (ADC FARE670RUB).

Значит в этом билете пассажир доплатил по тарифу **670 руб.** (сумма доплаты минус все добираемые таксы)

- откроем первоначальный билет командой **TWD/O***, где мы увидим эквивалент тарифа **19670 руб.**, а также таксы, взятые при первоначальной продаже (они уже автоматически включены в маску возврата):

| | | | |
|----------------------------|------------|--------------|--------------------------|
| TKT-1255931111709 | RCI- | 1A | LOC-2U03QZ |
| OD-MOWMOW SI- | FCMI-V | POI-SVX | DOI-21AUG09 IOI-92225943 |
| 1.BUTTON/BENJAMIN MR | ADT | ST | |
| 1 ODME BA 881 S 15DEC 0535 | OK VLRCEUR | E | 2PC |
| 2 XLHR BA 117 V 15DEC 0820 | OK VLRCEUR | E | 2PC |
| 3 OJFK BA 174 M 22DEC 1901 | OK MLRCEUR | E | 20DEC 2PC |
| 4 XLHR BA 872 M 23DEC 0840 | OK MLRCEUR | E | 20DEC 2PC |
| DME | | | |
| FARE | F EUR | 447.00 | |
| EQUIV | RUB | 19670 | BSR 44.00 |
| TAX | RUB | 8318YQ | |
| TAX | RUB | 504YQ | |
| TAX | RUB | 4725XT | |
| TOTAL | RUB | 33217 | |
| ... | | | |

- итак, первоначально пассажир заплатил по тарифу 19670 руб., в возвращаемом билете он доплачивал еще 670 руб, значит общая сумма по тарифу составит **20340 руб.**
- возвращаемся к ранее созданной маске возврата командой **TRF** и вносим значение 20340 в поле FARE PAID:

TRFU/F20340

| | | | |
|---------------|----------------------------------------|---------------------------------|--------------|
| REFUND RECORD | | AGT-92225943 AB/21AUG09 L TKT-Y | |
| NM | NAME | BUTTON/BENJAMIN MR | |
| I | ISSUED | 21AUG09 | |
| D1 | DOCUMENT | 125 5931111710 3 CPNS 1234 | |
| F | FARE PAID | RUB | 20340 |
| U | FARE USED | | 0 |
| | FARE REFUND | | 20340 |
| XT | TAX REFUND | | 19430 >TRFT |
| | REFUND TOTAL | | 39770 |
| FM | COMMISSION | 203 | 1.00P |
| FP1 | CASH | 39770 | |
| FO | EX TKT 1255931111709SVX01JUL0992225943 | | |
| S | ITINERARY | INTERNATIONAL | |
| AA | AIRLINE AUTHORITY | 1252AY4U9J2N1 | |
| > | | | |

§ Предположим, что по правилам тарифа мы можем вернуть пассажиру полную сумму тарифа с удержанием штрафа 100EUR (не забудьте проверить правила тарифа в первоначальном билете: например, если первоначальный тариф – несдаваемый, то его сумму необходимо внести в строку FARE USED), вычислим рублевый эквивалент этой суммы (FQC100EUR/RUB) и введем ее с помощью команды:

TRFU/CP4550A

| | | | |
|---------------|----------------------------------------|---------------------------------|---------------|
| REFUND RECORD | | AGT-92225943 AB/21AUG09 L TKT-Y | |
| NM | NAME | BUTTON/BENJAMIN MR | |
| I | ISSUED | 21AUG09 | |
| D1 | DOCUMENT | 125 5931111710 3 CPNS 1234 | |
| F | FARE PAID | RUB | 20340 |
| U | FARE USED | | 0 |
| | FARE REFUND | | 20340 |
| CP | CANX FEE | 4550 | 22.37P |
| XT | TAX REFUND | | 19430 >TRFT |
| | REFUND TOTAL | | 35220 |
| FM | COMMISSION | 203 | 1.00P |
| FP1 | CASH | 35220 | |
| FO | EX TKT 1255931111709SVX01JUL0992225943 | | |
| S | ITINERARY | INTERNATIONAL | |
| AA | AIRLINE AUTHORITY | 1252AY4U9J2N1 | |
| > | | | |

В результате получаем список только тех такс, и только в тех размерах, которые мы можем вернуть пассажиру:

| REFUNDABLE TAXES | |
|------------------------------------------|-----------------|
| BUTTON/BENJAMIN MR | |
| 125 5931111710 - 710 | |
| UNUSED TAXES | |
| ----- | |
| T1 | 8318.00 YQ |
| T2 | 504.00 YQ |
| T3 | 530.00 RI |
| T4 | 199.00 UH |
| T5 | 2206.00 UB |
| T6 | 174.00 YC |
| T7 | 508.00 US |
| T8 | 508.00 US |
| T9 | 158.00 XA |
| T10 | 221.00 XY |
| T11 | 79.00 AY |
| T12 | 142 XF JFK 4.50 |
| T13 | 130.00 YQ |
| T14 | 8.00 YQ |
| T15 | 8.00 RI |
| T16 | 3.0UH |
| T17 | 20.0UB |
| T18 | 2.0YC |
| T19 | 8.0US |
| T20 | 8.0US |
| T21 | 2.0XA |
| T22 | 3.0XY |
| T23 | 1.0AY |
| T24 | XF JFK 4.50 |
| REFUNDABLE TAX TOTAL RUB 13742 XT | |
| > | |

Возвращаемся в маску возврата:

TRF

| REFUND RECORD | | AGT-92225943 AB/21AUG09 M TKT-Y | |
|---------------|----------------------------------------|---------------------------------|-----------------|
| NM | NAME | BUTTON/BENJAMIN MR | |
| I | ISSUED | 21AUG09 | |
| D1 | DOCUMENT | 125 5931111710 3 CPNS 1234 | |
| F | FARE PAID | RUB | 20340 |
| U | FARE USED | | 0 |
| | FARE REFUND | | 20340 |
| CP | CANX FEE | 4550 | 22.37P |
| XT | TAX REFUND | 13742 | >TRFT |
| | REFUND TOTAL | | 29532 |
| FM | COMMISSION | 203 | 1.00P |
| FP1 | CASH | | 29532 |
| FO | EX TKT 1255931111709SVX01JUL0992225943 | | |
| S | ITINERARY | INTERNATIONAL | |
| AA | AIRLINE AUTHORITY | 1252AY4U9J2N1 | |
| > | | | |

§ После того, как все необходимые данные заведены в маску, завершаем процесс возврата:

TRFP

| |
|-------------------------------------------|
| OK ETKT RECORD UPDATED SAC- 125Z6IW9J3REH |
| OK - REFUND PROCESSED |
| > |

На принтере распечатываются соответствующие документы о возврате билета и возврате денежных средств (см. стр. 287)

Проверим, изменились ли статусы купонов на R:

TWD

| | | | |
|----------------------|--------------|------------|--------------------------|
| TKT-1255931111602 | RCI- | 1A | LOC-2KD7NK |
| OD-MOWMOW SI- | FCMI-1 | POI-SVX | DOI-05FEB09 IOI-00320865 |
| 1.BUTTON/BENJAMIN MR | ADT | ST | |
| 1 ODME BA 873 | S 15JUL 1710 | OK VHRCEUR | R 15JUL 1PC |
| 2 XLHR BA 183 | V 15JUL 2000 | OK VHRCEUR | R 15JUL 1PC |
| 3 OJFK BA 178 | V 23JUL 0840 | OK VHRCEUR | R 19JUL15JUL 1PC |
| 4 XLHR BA 880 | S 23JUL 2200 | OK VHRCEUR | R 19JUL15JUL 1PC |
| DME | | | |
| FARE | R EUR | 449.00 | |
| TAX | RUB | 4650CP | |
| TAX | PD | 9638YQ | |
| TAX | PD | XT | |
| TOTAL | RUB | 4650A | |
| ... | | | |

Проверим, появилась ли запись в отчете TJQ:

TJQ

| | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|--------------------|--------------|--------|--------|-----|-----|------|----|----------|------|--------|------|------|
| AGY NO - 00320865 | QUERY REPORT 05FEB | CURRENCY RUB | | | | | | | | | | | |
| OFFICE - SVX1A0980 | SELECTION: | | | | | | | | | | | | |
| AGENT - 1978AB | | 05 FEB 2009 | | | | | | | | | | | |
| ----- | | | | | | | | | | | | | |
| SEQ NO | A/L | DOC NUMBER | TOTAL | DOC | TAX | FEE | COMM | FP | PAX | NAME | AS | RLOC | TRNC |
| 000203 | 125 | 5931111602 | -32270 | -15040 | | 0 | -656 | CA | BUTTON/B | AB | 2KD7NK | RFND | |
| > | | | | | | | | | | | | | |

Теперь мы можем вернуться к PNR и удалить сегменты (команда XI):

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|-----------|--------------|------------|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| --- TST --- | | | | | | | | | | | | | | |
| RP/SVX1A0980/SVX1A0980 | AB/SU | 5FEB09/1052Z | 2KD7NK | | | | | | | | | | | |
| 1.BUTTON/BENJAMIN MR | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 AP SVX +7(343) 350 75 47 | - AMADEUS | RUSSIA SVX | (HELPDESK) | - A | | | | | | | | | | |
| 3 TK OK05FEB/SVX1A0980 | | | | | | | | | | | | | | |
| > | | | | | | | | | | | | | | |

Возврат закончен.

3. Возврат частично использованного билета

Необходимо произвести возврат электронного билета:

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU 05JUN09/1810Z   YM6EKL
 1.ZVEREV/SERGEY MR
 2  SU 241  M 01SEP 2 SVOLHR          FLWN
 3  SU 242  M 08SEP 2 LHRSVO HK1 1330 2020 08SEP  E  SU/JK5R2
 4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
 5 TK OK05JUN/SVX1A0980//ETBA
 6 FA PAX 125-5931111748/ETBA/RUB30732/05JUN09/SVX1A0980/92225943/S2-3
 7 FB PAX 0500000565 TTP/ET/V*BA/RT OK ETICKET/S2-3
 8 FM *M*0
 9 FP CASH
10 FV PAX BA/S2-3
>
```

Важно!!! статус **FLWN** показывает только, что рейс уже выполнен, но это не означает, что пассажир обязательно им воспользовался. Использование купонов пассажиром нужно проверить в записи электронного билета **TWD** (см. стр. 59)

Проверяем статусы купонов в записи этого билета (например, **TWD/L6**):

```
TKT-1255931111748          RCI-          1A LOC-YM6EKL
OD-MOWMOW SI-          FCMI-R      POI-SVX  DOI-05JUN09  IOI-92225943
 1.ZVEREV/SERGEY MR          ADT          ST
 1 OSVO SU 241  M 01SEP 1110 OK MEX1          F  01SEP01SEP 20K
 2 OLHR SU 242  M 08SEP 1330 OK MEX1          O  08SEP08SEP 20K
  SVO
FARE  F  EUR          609.00
EQUIV  RUB          26495          BSR          43.50
TOTALTAX RUB          4237
TOTAL  RUB          30732
/FC MOW SU LON384.08SU MOW384.08NUC768.16END ROE0.792803
FP CASH
NON-ENDORSABLE
FOR TAX DETAILS USE TWD/TAX
>
```

Как видно, первый купон пассажиром уже использован – значит, нам необходимо провести возврат частично использованного билета.

Рекомендуется проверить – в этом ли офисе был оформлен билет – см. номер офиса (office ID) в строке FA или в отчете TJQ (**TJT/TK-5931111748** - см. стр. 69).

Проверяем правила тарифа (см. стр. 212), нас интересует случай AFTER DEPARTURE:

```
AFTER DEPARTURE
CANCELLATIONS PERMITTED FOR CANCEL/REFUND.
NOTE -
REFUND THE DIFFERENCE BETWEEN THE FARE PAID AND
THE APPLICABLE FARE FOR THE TRANSPORTATION USED
IN EFFECT ON THE DAY OF ORIGINAL TICKET ISSUE
IF TICKET IS PRESENTED FOR A REFUND MORE THAN
24 HOURS BEFORE DEPARTURE TIME SHOWN ON THE
UNUSED FLIGHT COUPONS.
-----
...
>
```

- при возврате более чем за 24 часа до времени вылета (в неиспользованных купонах) возможен возврат разницы между оплаченным тарифом и тарифом по выполненной части перелета (необходимо рассчитать на день оформления билета).

Начинаем процесс возврата (TRF125-5931111748 или из PNR TRF/L6 или из отчета TRF/I-357):

| | | | |
|---------------|---------------------------------|-------|-------|
| REFUND RECORD | AGT-92225943 AB/05SEP09 F TKT-Y | | |
| NM NAME | ZVEREV/SERGEY MR | | |
| I ISSUED | 05JUN09 | | |
| D1 DOCUMENT | 125 5931111748 6 CPNS 0200 | | |
| F FARE PAID | RUB | 26495 | |
| U FARE USED | | 0 | |
| | FARE REFUND | 26495 | |
| XT TAX REFUND | | 4237 | >TRFT |
| | REFUND TOTAL | 30732 | |
| FM COMMISSION | | 0 | 0.00P |
| FP1 CASH | | 30732 | |
| S ITINERARY | INTERNATIONAL | | |
| > | | | |

Примечание: при возврате электронных билетов, обращайтесь внимание на номера купонов рядом с номером возвращаемого билета (см маску возврата – стр. 212). Если вместо номера первого купона (как минимум) показан ноль (т.е. купон считается использованным и не принимается к возврату), необходимо обязательно ввести значение в поле **FARE USED**, иначе при попытке ввести команду TRFP (см. стр. 219) система будет возвращать сообщение:

NEED FARE USED FOR PARTIAL REFUND

>

- если идет возврат полностью неиспользованного билета, необходимо проверить номера купонов в маске возврата и статусы купонов в записи билета (должны быть А или О)!

Вводим необходимые изменения:

§ Использованная часть тарифа

Т.к. билет был частично использован, то в строке FARE USED необходимо указать, какая часть тарифа считается использованной (за выполненные участки перелета)

○ **Вычисление использованной части**

Т.к. пассажир использовал первый купон, необходимо вычислить, какая часть тарифа и какие таксы – были использованы. Обычно в этом случае, авиакомпании требуют удержать стоимость перевозки (на день оформления билета) по уже выполненной части маршрута – в том же классе бронирования или более дорогом.

Рассчитаем стоимость перелета по выполненному участку с помощью команды **FQP**:

FQP SVO /D01SEP /CM /ASU LHR /R, 05JUN09,VC-BA

***Примечание:** обратите внимание:*

- § /D01SEP – дата вылета указывается без года;
- § SVO и LHR – указываются коды аэропортов, а не городов;
- § /R,05JUN09 – обязательно указывается дата продажи (с годом);
- § /R,VC-BA – т.к. билет оформлялся по интерлайну, необходимо указать валидирующего перевозчика для правильного расчета;

Ответ системы:

```
*NO FARES/RBD/CARRIER/PASSENGER TYPE
*ATTN VERIFY BOOKING CLASS SEE FQS
* FARE BASIS * DISC * PTC * FARE<RUB> * MSG *T
01 SNOW * * 1 * 25580 *RB *Y
>
PAGE 1/ 1
```

Раз в классе M не существует отдельного тарифа для выполненного участка, следует проверить экран тарифов на дату продажи (см. стр. 212) без указания класса бронирования – и выяснить, в каком более дорогом классе существует необходимый тариф (в нашем случае, тариф OW – в одну сторону).

Итак, предположим, что самый близкий тариф существует в классе S. Повторим команду расчета, указав этот класс бронирования (FQPSVO/D01SEP/CS/ASULHR/R,05JUN09,VC-BA).

В ответ получаем расчет:

```
01 SNOW * * 1 * 25580 * *Y

-----
AL FLGT BK T DATE TIME FARE BASIS NVB NVA BG
MOW
LON SU S S 01SEP SNOW 20

EUR 558.00 02SEP09MOW SU LON703.83NUC703.83END ROE
RUB 24275 0.792803
RUB 1305YQ

RUB 25580
RATE USED 1EUR=43.50000RUB
PRICING OVERRIDE USED *V*
PRICED WITH VALIDATING CARRIER BA - REPRICE IF DIFFERENT VC
>
```

Отсюда находим, что пассажир использовал по тарифу: 24275 руб, а также использовал таксу YQ: 1305 руб.

Возвращаемся к маске возврата (команда TRF)

Примечание: система может вернуть сообщение:

NO REFUND RECORD PRESENT

>

- если прошло много времени с момента последнего обращения к маске (т.е. маска была игнорирована автоматически).

В этом случае необходимо просто повторить команду вызова маски (см. стр. 213)

○ **Ввод использованной части**

Итак, покажем, что часть тарифа (24275 руб.) была использована:

TRFU/U24275

Маска примет вид:

| | | | |
|---------------|---------------------------------|------------------|--------------|
| REFUND RECORD | AGT-92225943 AB/05SEP09 L TKT-Y | | |
| NM | NAME | ZVEREV/SERGEY MR | |
| I | ISSUED | 05JUN09 | |
| D1 | DOCUMENT | 125 5931111748 6 | CPNS 1200 |
| F | FARE PAID | RUB | 26495 |
| U | FARE USED | | 24275 |
| | FARE REFUND | | 2220 |
| XT | TAX REFUND | | 4237 >TRFT |
| | REFUND TOTAL | | 6457 |
| FM | COMMISSION | 0 | 0.00P |
| FP1 | CASH | 6457 | |
| S | ITINERARY | INTERNATIONAL | |
| > | | | |

§ Возвращаемые таксы

При расчете стоимости выполненной части перелета выяснилось, что пассажир использовал таксу YQ в размере 1305 руб. Вычтем эту сумму из соответствующей таксы YQ в маске возврата.

Для этого вызовем список такс (команда **TRFT**):

| | |
|--------------------------|-------------------|
| REFUNDABLE TAXES | |
| ZVEREV/SERGEY MR | |
| 125 5931111748 - 748 | |
| UNUSED TAXES | |
| ----- | |
| T1 | 2610.00 YQ |
| T2 | 556.00 GB |
| T3 | 1071.00 UB |
| REFUNDABLE TAX TOTAL RUB | 4237 XT |
| > | |

И установим в таксе YQ (под номером 1) только неиспользованную часть суммы (2610-1305=**1305 руб.**):

TRFU/TU1-1305

Список примет вид:

| | |
|--------------------------|-------------------|
| REFUNDABLE TAXES | |
| ZVEREV/SERGEY MR | |
| 125 5931111748 - 748 | |
| UNUSED TAXES | |
| ----- | |
| T1 | 1305.00 YQ |
| T2 | 556.00 GB |
| T3 | 1071.00 UB |
| REFUNDABLE TAX TOTAL RUB | 2932 XT |
| > | |

§ Завершение возврата

Вернемся в маску (команда TRF):

| | | | |
|---------------|---------------------------------|-------------|-------|
| REFUND RECORD | AGT-92225943 AB/05SEP09 M TKT-Y | | |
| NM NAME | ZVEREV/SERGEY MR | | |
| I ISSUED | 05SEP09 | | |
| D1 DOCUMENT | 125 5931111748 6 CPNS 1200 | | |
| F FARE PAID | RUB | 26495 | |
| U FARE USED | | 24275 | |
| | FARE REFUND | 2220 | |
| XT TAX REFUND | | 2932 | >TRFT |
| | REFUND TOTAL | 5152 | |
| FM COMMISSION | | 0 | 0.00P |
| FP1 CASH | | 5152 | |
| S ITINERARY | INTERNATIONAL | | |
| > | | | |

Т.к. никаких штрафов в правилах тарифа не предусмотрено (в противном случае, следовало бы рассчитать этот штраф в рублях и ввести его с помощью команды TRFU – см. стр. 216), мы можем завершить процесс возврата (после того, как убедились, что остальные поля маски возврата содержат правильные данные).

Получается, что мы сможем вернуть пассажиру 5152 руб.

Завершаем процесс возврата:

TRFP

| |
|-------------------------------------------|
| OK ETKT RECORD UPDATED SAC- 125Z6IW9J3REH |
| OK - REFUND PROCESSED |
| > |

На принтере распечатываются соответствующие документы о возврате билета и возврате денежных средств (см. стр. 287)

Проверим, изменился ли статус второго купона на R:

TWD

| | | | |
|----------------------------------------------------------|--------|---------|--------------------------|
| TKT-1255931111748 | RCI- | 1A | LOC-YM6EKL |
| OD-MOWMOW SI- | FCMI-R | POI-SVX | DOI-05JUN09 IOI-92225943 |
| 1.ZVEREV/SERGEY MR | ADT | ST | |
| 1 OSVO SU 241 M 01SEP 1110 OK MEX1 | | F | 01SEP01SEP 20K |
| 2 OLHR SU 242 M 08SEP 1330 OK MEX1 | | R | 08SEP08SEP 20K |
| SVO | | | |
| FARE F EUR | 609.00 | | |
| EQUIV RUB | 26495 | BSR | 43.50 |
| TOTALTAX RUB | 4237 | | |
| TOTAL RUB | 30732 | | |
| /FC MOW SU LON384.08SU MOW384.08NUC768.16END ROE0.792803 | | | |
| FP CASH | | | |
| NON-ENDORSABLE | | | |
| FOR TAX DETAILS USE TWD/TAX | | | |
| > | | | |

Проверим, появилась ли запись в отчете TJQ:

TJQ

| | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|--------------------|--------------|-------|-------|-------|-----|------|----|----------|------|--------|------|------|
| AGY NO - 00320865 | QUERY REPORT 05FEB | CURRENCY RUB | | | | | | | | | | | |
| OFFICE - SVX1A0980 | SELECTION: | | | | | | | | | | | | |
| AGENT - 1978AB | | 05 SEP 2009 | | | | | | | | | | | |
| ----- | | | | | | | | | | | | | |
| SEQ NO | A/L | DOC NUMBER | TOTAL | DOC | TAX | FEE | COMM | FP | PAX | NAME | AS | RLOC | TRNC |
| ----- | | | | | | | | | | | | | |
| 000453 | 125 | 5931111748 | | -5152 | -2932 | 0 | -0 | CA | ZVEREV/S | AB | YM6EKL | RFND | |
| > | | | | | | | | | | | | | |

Теперь мы можем вернуться к PNR и удалить сегменты (команда **XI**).

Возврат закончен.

Отмена (аннуляция) возврата

Если возврат произведен ошибочно, существует возможность аннулировать (отменить) его в течении того же дня (до 00 часов следующего дня).

Примечание: при работе на собственном стоке авиакомпании в рамках ET-direct (см. стр. 281) **возврат** аннулировать в системе **невозможно!** В этом случае используются способы, описанные на стр. 87

Проверить, разрешает ли авиакомпания производить отмену возврата электронного билета, можно на странице правил авиакомпании (см. стр. 47)

Например:

```
AA E-TICKETING          EN 26JUN09 0641Z

EXCHANGES ALLOWED:    E-TKT TO E-TKT:Y
                        E-TKT TO PAPER:Y
                        PAPER TO E-TKT:Y

DISPLAY :              /ORG: Y          /TVL: N
                        /FTI: Y          /FLT: Y
                        /FOP: Y          /RCI: N
                        /TKT: Y          /FOID: N

HISTORY                :Y          REVALIDATION                :N
PRINT                  :N          REFUND                        :Y
VOID                   :Y          VOID EXCHANGE/REISSUE        :Y
CANCEL REFUND          :Y
```

Примечание: если авиакомпания **не поддерживает** эту функцию, следует использовать способы, описанные на стр. 87

Отмена возврата возможна любым из трех способов:

| КОМАНДА | ОПИСАНИЕ |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TRDC/L3 | аннуляция из PNR по номеру элемента FA или FHE, содержащий нужный номер возвращенного билета ⁵ |
| TRDC/308 | аннуляция из отчета TJQ (см. стр. 69) по порядковому номеру записи о возврате |
| TRDC/TK-1234567890 | аннуляция по номеру возвращенного билета (10 цифр) |

Примечание: одновременная аннуляция нескольких возвратов из отчета TJQ по порядковым номерам записей в настоящий момент невозможна – при попытке ввода такой команды будет возвращаться сообщение об ошибке, например:

```
>TRDC/308-315,322
MULTIPLE LINE SELECT NOT ALLOWED FOR TRDC
>
```

⁵ Возможно использование команды **TRDC** без опции /L, если в открытом бронировании существует **только один** элемент **FA** или **FHE**. В противном случае система вернет сообщение:

```
>TRDC
SELECT FA OR FH LINE NUMBER
```


Ответ системы в случае успешной аннуляции:

```
OK - DOCUMENT(S) CANCELLED
>
```

При этом происходят следующие действия:

- § индикатор в элементе FA (если он не был удален) меняется с **ERxx** на **ETxx** (xx – код авиакомпании),
- § статусы купонов меняются с **R** (refund) обратно на **O** или **A**,
- § меняется код записи о возврате в отчете TJQ – с **RFND** на **RFNX** (см. стр. 69).

Важно!!! Помните, что отмена возврата **НЕ** восстанавливает сегменты и элементы FA/FHE, если они уже были удалены.

Например, был ошибочно произведен возврат в следующем бронировании:

```
--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU   7JUL09/1258Z   4JIVHP
 1. JACKSON/MICHAEL MR
 2  BA 178 B 15JUL 3 JFKLHR HK1 0840 2035 15JUL E BA/
 3  BA 880 B 15JUL 3 LHRDME HK1 2200 0500 16JUL E BA/
 4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
 5 TK OK07JUL/SVX1A0980//ETBA
 6 FA PAX 125-5931111670/ERBA/RUB43933/07JUL09/SVX1A0980/00320865/S2-3
 7 FB PAX 0700000454 TTP/ET/RT OK ETICKET/S2-3
 8 FM *M*O
 9 FP CASH
10 FV BA
>
```

При этом статусы купонов в записи билета были изменены с **O** на **R**:

```
TKT-1255931111670          RCI-          1A LOC-4JIVHP
OD-NYCMOW SI-          FCMI-0      POI-SVX   DOI-07JUL09   IOI-00320865
 1. JACKSON/MICHAEL MR          ADT          ST
 1 OJFK BA 178 B 15JUL 0840 OK BFFNA          R          2PC
 2 XLHR BA 880 B 15JUL 2200 OK BFFNA          R          2PC
   DME
FARE F USD          1188.00
EQUIV RUB          37425          BSR          31.50
TAX RUB          4159YQ
TAX RUB          252YQ
TAX RUB          2097XT
TOTAL RUB          43933
/FC NYC BA X/LON BA MOW1188.00NUC1188.00END ROE1.000000XT508US79
AY1103UB265RI142XF JFK4.5
FP CASH
NON-ENDORSABLE
SAC- 1251VCNIPKQNQ
>
```

В отчете о продажах появилась запись о возврате с кодом **RFND**:

```
AGY NO - 00320865          QUERY REPORT 07JUL          CURRENCY RUB
OFFICE - SVX1A0980          SELECTION:
AGENT - 1978AB          07 JUL 2009
-----
SEQ NO A/L DOC NUMBER TOTAL DOC TAX FEE COMM FP PAX NAME AS RLOC TRNC
-----
000278 125 5931111670 -43933 -6508 0 0 CA JACKSON/ AB 4JIVHP RFND
>
```

Произведем отмену этого возврата, например по ссылке на номер элемента **FA** в бронировании:

TRDC/L6

При успешной аннуляции:

§ индикатор в элементе FA (если он не был удален) меняется с **ERxx** на **ETxx** (xx – код авиакомпании):

```

--- TST ---
RP/SVX1A0980/SVX1A0980          AB/SU   7JUL09/1258Z   4JIVHP
1.JACKSON/MICHAEL MR
2  BA 178 B 15JUL 3 JFKLHR HK1 0840 2035 15JUL E BA/
3  BA 880 B 15JUL 3 LHRDME HK1 2200 0500 16JUL E BA/
4 AP SVX +7(343) 350 75 47 - AMADEUS RUSSIA SVX (HELPDESK) - A
5 TK OK07JUL/SVX1A0980//ETBA
6 FA PAX 125-5931111670/ETBA/RUB43933/07JUL09/SVX1A0980/00320865/S2-3
7 FB PAX 0700000454 TTP/ET/RT OK ETICKET/S2-3
8 FM *M*0
9 FP CASH
10 FV BA
>

```

§ статусы купонов меняются с **R** (refund) обратно на **O** или **A**:

```

TKT-1255931111670          RCI-          1A LOC-4JIVHP
OD-NYCMOW SI-          FCMI-0   POI-SVX   DOI-07JUL09   IOI-00320865
1.JACKSON/MICHAEL MR          ADT          ST
1 OJFK BA 178 B 15JUL 0840 OK BFFNA          O          2PC
2 XLHR BA 880 B 15JUL 2200 OK BFFNA          O          2PC
DME
FARE F USD          1188.00
EQUIV RUB          37425          BSR          31.50
TAX RUB          4159YQ
TAX RUB          252YQ
TAX RUB          2097XT
TOTAL RUB          43933
/FC NYC BA X/LON BA MOW1188.00NUC1188.00END ROE1.000000XT508US79
AY1103UB265RI142XF JFK4.5
FP CASH
NON-ENDORSABLE
SAC- 1251VCNIPKQNO
>

```

§ меняется код записи о возврате в отчете TJQ – с **RFND** на **RFNX**:

```

AGY NO - 00320865          QUERY REPORT 07JUL          CURRENCY RUB
OFFICE - SVX1A0980          SELECTION:
AGENT - 1978AB          07 JUL 2009
-----
SEQ NO A/L DOC NUMBER TOTAL DOC TAX FEE COMM FP PAX NAME AS RLOC TRNC
-----
000278 125 5931111670 -43933 -6508 0 0 CA JACKSON/ AB 4JIVHP RFDX
>

```

Последовательность действий при возврате электронного билета

1. Проверьте **правила** использованного **тарифа** и **номер офиса**, где был оформлен возвращаемый билет (см. стр. 212)
2. Введите **TRF** для вызова маски возврата используя номер билета, ссылку на **FA** или **FHE** элемент (из открытого PNR) или номер в отчете **TJQ** (см. стр. 212)
3. Произведите необходимые изменения в записи **TRFU** (см. стр. 216)
4. Введите **TRFP** (см. стр. 219)
5. **Проверьте** статусы купонов (д.б. «**R**») и запись в отчете TJQ (д.б. **RFND**)
6. **Удалите** полетные сегменты или пассажира из PNR

Маршрут-квитанция (ITR)

НЕ ETR

Так как сам электронный билет пассажиру недоступен (он хранится на ETS сервере авиакомпании в виде электронной записи), то для подтверждения факта оформления билета используется **маршрут-квитанция (ITR – Itinerary Receipt)**. Это документ, имеющий юридическую силу и являющийся частью электронного билета. В ITR содержится информация об оформленном электронном билете, стоимости, агентстве и т.п.

По общим правилам, агент **должен** предоставить пассажиру маршрут-квитанцию (ITR) после оформления электронного билета.

Но пассажир не обязан иметь ее при себе в путешествии – этот документ носит лишь информативный (но не обязательный) характер, а также используется в бухгалтерской отчетности для оформления служебных поездок.

Примечание: тем не менее, возможны непредвиденные случаи (в основном в аэропортах, где редко встречаются электронные билеты), когда миграционная/паспортная служба или служба безопасности аэропорта может потребовать у пассажира подтвердить наличие билета – бумажными документами (фактически, маршрут-квитанцией). Кроме того, в случае отмены/задержки рейса, отказа пассажира от перевозки – маршрут-квитанция может использоваться сотрудниками аэропорта/авиакомпания для проставления отметок. **Поэтому стоит рекомендовать клиентам по возможности все-таки иметь маршрут-квитанцию с собой.**

Существует несколько способов предоставить маршрут-квитанцию (ITR) пассажиру по оформленному электронному билету:

- § печать на принтере - см. стр. 246;
- § вывод на экран - см. стр. 249;
- § отправка на E-mail - см. стр. 250;
- § просмотр и отправка через сайт CheckMyTrip - см. стр. 264;

Выпустить ITR можно как в момент оформления электронного билета, так и позднее, в любое время – без каких-либо ограничений по количеству копий. ITR может быть предоставлен как на английском, так и на других языках (в т.ч. и на русском – см. стр. 264).

Условия для оформления ITR

Для выпуска маршрут-квитанции необходимо соблюдать следующие условия:

- § офис должен быть настроен для оформления электронных билетов;
- § невозможно выпустить объединенный ITR (для каждого билета каждого пассажира оформляется отдельная маршрут-квитанция)

Важно!!! В общем случае, оформить ITR можно только, если **запись электронного билета еще существует** на ETS сервере авиакомпании, т.е. если ее еще можно открыть командой TWD.

Для печати ITR из текущего бронирования используется команда:

ITR

Ответ системы:

```
ITR SENT
>
```

При этом будут распечатаны маршрут-квитанции для всех билетов в PNR.

Примечание: после любых изменений в записи электронного билета (обмен или ревалидация), рекомендуется всегда заново распечатать ITR. Помните, что **это единственный юридический документ** с информацией об оформленном/переподтвержденном билете!

Кроме этого, в команде можно использовать следующие опции:

| КОМАНДА | ОПИСАНИЕ |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ITR /Lxx | Печать ITR только для указанного билета (xx – номер соответствующего FA или FHE элемента в текущем PNR) |
| ITR /P1,3 | Печать ITR только для указанных пассажиров в текущем PNR |
| ITR /TKT 125-1234567890 | Печать ITR для указанного билета (без открытия PNR) |
| ITR - RB1234 | Печать ITR на указанном принтере (указывается мнемоник принтера – см. стр. 9) |
| ITR - 3 | Печать ITR на указанном принтере (указывается порядковый номер принтера в списке принтеров, привязанных к этому терминалу/офису - см. команду TTQLIST на стр. 9) |
| ITR/LP FR | Печать ITR на указанном языке (поддерживаются только языки с латинским алфавитом, подробнее: HE ETR , GP LAN) |
| ITR/COPY | Печать копии (дубликата) ITR (см. стр. 263) |

Эти опции могут использоваться в команде ITR в любом составе (кроме /TKT, /L и /P), при этом ссылка на принтер должен указываться первой (если используется), например:

ITR -RB1234 /COPY /LPFR /P2

Для печати ITR в момент оформления электронного билета, в команде TTP используется опция (см. стр. 50):

TTP/ET/ITR

Важно!!! Помните, что в этом случае, система **не вернет** никакого сообщения об ошибке, если ITR не был напечатан (например, если был указан неправильный мнемоник принтера)

При этом также возможно использование вышеописанных опций (кроме /TKT и /L), например:

TTP/ET/ITR-RB1234/LPFR/T1

Примечание: печать ITR одновременно с оформлением ETKT возможна и по умолчанию, без опции /ITR в команде TTP – для этого отправьте запрос на Helpdesk Amadeus Россия с указанием номера офиса (office ID).

ELECTRONIC TICKET

PASSENGER ITINERARY RECEIPT

A.G. TRAVEL (1) (2) DATE: 05 MAY 2008
 205 MAIN STREET (3) AGENT: 0888
 BRUSSELS, 32002 (4) NAME: SMITH/JOHN
 BELGIUM (5) FQTV: FFSN1234567890

IATA : 912 34611
 TELEPHONE: 09-818 8832

ISSUING AIRLINE (6) : BRUSSEL AIRLINES
 TICKET NUMBER (7) : ETKT 082 1234567890
 ETKT CONFIRMATION NUMBER (8) : SN/0123456789

BOOKING REF.: 1A/123456, LX/123456 (9)

| (10) | (11) | (12) | (13) | (14) | (15) | (16) | (17) | (18) | (19) |
|--------------------------------|-------------------------------|------|-------|------|------------|-------|-------|------|------|
| FROM/TO | FLIGHT | CL | DATE | DEP | FARE BASIS | NVB | NVA | BAG | ST |
| BRUSSELS | SN4051 | Y | 23JUN | 1915 | YRFISE | 16JUN | 30JUN | 30K | OK |
| (20) FLIGHT OPERATED BY: SWISS | | | | | | | | | |
| ZURICH | (21) SEAT: 13D | | | | | | | | |
| TERMINAL:A | (22) LAST CHECK IN TIME: 1830 | | | | | | | | |
| ZURICH (23) | SN4054 | Y | 15JUL | 2015 | YRFISE | 08JUL | 22JUL | 30K | OK |
| TERMINAL:A | FLIGHT OPERATED BY: SWISS | | | | | | | | |
| BRUSSELS | SEAT: 25E | | | | | | | | |
| LAST CHECK IN TIME: 1930 | | | | | | | | | |

AT CHECK-IN, PLEASE SHOW A PICTURE IDENTIFICATION AND THE (24) DOCUMENT YOU GAVE FOR REFERENCE AT RESERVATION TIME.

(25)

ENDORSEMENTS : NON ENDORSABLE, NON REFUNDABLE, NON REROUTABLE
 TOUR CODE : ABC 123 456 789
 PAYMENT : CASH

(26)

FARE CALC.: OUL SN ZRH387.42P ZRHBRU28.97NUC 416.39END ROE44.423739

AIR FARE : RUB 23915 (27)
 TAX : RUB 3640YQ (28)
 TOTAL : RUB 27555 (29)

(30)

YOUR PERSONAL AGENT: JOHN SMITH MR
 WORKING HOURS: 10:00-19:00
 IN CASE OF EMERGENCY PLEASE CALL TO HOTLINE 24/7: +7 800 700 90 97

(31)

NOTICE
 CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT TO CONDITIONS OF CARRIAGE, WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY REFERENCE. THESE CONDITIONS MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUING CARRIER.

THE ITINERARY/RECEIPT CONSTITUTES THE 'PASSENGER TICKET' FOR THE PURPOSES OF ARTICLE 3 OF THE WARSAW CONVENTION, EXCEPT WHERE THE CARRIER DELIVERS TO THE PASSENGER ANOTHER DOCUMENT COMPLYING WITH THE REQUIREMENTS OF ARTICLE 3.

NOTICE

IF THE PASSENGER'S JOURNEY INVOLVES AN ULTIMATE DESTINATION OR STOP IN A COUNTRY OTHER THAN THE COUNTRY OF DEPARTURE THE WARSAW CONVENTION MAY BE APPLICABLE AND THE CONVENTION GOVERNS AND IN MOST CASES LIMITS THE LIABILITY OF CARRIERS FOR DEATH OR PERSONAL INJURY AND IN RESPECT OF LOSS OF OR DAMAGE TO BAGGAGE. SEE ALSO NOTICES HEADED ADVICE TO INTERNATIONAL PASSENGERS ON LIMITATION OF LIABILITY' AND 'NOTICE OF BAGGAGE LIABILITY LIMITATIONS'.

(32) PAGE 1/1

Описание строк:

- 1) Информация об агентстве
- 2) Дата оформления ITR
- 3) Сайн (референция) агента, оформившего ITR
- 4) Фамилия и имя пассажира
- 5) Номер карточки частолетающего пассажира
- 6) Название валидирующего перевозчика
- 7) Номер электронного билета
- 8) Номер подтверждения электронного билета с ETS сервера а/к (если указан)
- 9) Номер PNR в системе Amadeus и в системе авиакомпании
- 10) Города вылета/прилета, аэропорта и терминалы
- 11) Номер рейса
- 12) Класс обслуживания
- 13) День и месяц вылета
- 14) Время вылета
- 15) Код тарифа
- 16) Срок годности «Не действителен до»
- 17) Срок годности «Не действителен после»
- 18) Бесплатная норма багажа
- 19) Статус бронирования (ОК – подтвержден)
- 20) Перевозчик, выполняющий рейс (маркетинговый перевозчик)
- 21) Номер места (если указан)
- 22) Время регистрации (если указано)
- 23) Следующий участок перелета
- 24) Стандартное сообщение для пассажира о документах, необходимых для идентификации
- 25) Ограничения по использованию (Endorsement&Restrictions), курс обмена, туркод, форма оплаты
- 26) Строка расчета тарифа
- 27) Сумма тарифа
- 28) Суммы и коды такс
- 29) Общая стоимость билета
- 30) Ремарки из PNR, внесенные с помощью элемента RIZ (см. стр. 249)
- 31) Стандартный текст условий и правил перевозки согласно правилам IATA
- 32) Номер текущей страницы и общее количество страниц ITR

Ремарки (RIZ)

HE RIZ

При оформлении маршрут-квитанций возможно добавления свободного текста через элемент RIZ (добавляется в PNR) Например можно ввести: фамилию агента, советы по путешествию и другую информацию, – этот текст будет расположен в ITR после информации о стоимости билета.

Пример команды:

RIZ YOUR PERSONAL AGENT: JOHN SMITH MR

Каждая ремарка ограничена 64 символами. Ограничений по количеству ремарок - нет. Этот элемент может быть введен в бронирование и после оформления электронного билета.

Примечание: по умолчанию, элемент RIZ относится ко всем пассажирам в бронировании и печатается во всех ITR; при желании можно привязать ремарку к отдельным (не ко всем) пассажирам с помощью опции /P (привязка по сегментам – невозможна).

Вывод ITR на экран

HE ETR.484

Для просмотра маршрут-квитанции (ITR) на экране (без печати) используется команда:

ITRD

К этой команде применимы все ранее описанные опции – см. стр. 246 (кроме ссылки на принтер и опции /COPY), например:

ITRD/L7

или

ITRD /TKT 125-1234567890

1. Авторизация

Если терминал авторизован для использования функций **Amadeus E-mail**, маршрут-квитанция может быть отправлена непосредственно из системы на любой e-mail адрес.

Если при попытке отправить ITR на адрес электронной почты система возвращает сообщение:

```
UNAUTHORISED USER
```

```
>
```

- необходимо авторизовать свой сайн (референцию) на терминале с помощью команды:

WM/

а затем повторить команду.

2. Ввод e-mail адреса

Чтобы отправить маршрут-квитанцию на определенный e-mail адрес, в команде ITR используется опция **-EML-** и указывается адрес электронной почты, например:

ITR-EML-AKOROLEV@RU.AMADEUS.COM

Ответ системы:

```
ITINERARY RECEIPT EMAIL SENT
```

```
>
```

⌘ **Примечание:** в одном запросе можно указать не более одного e-mail адреса

К этой команде также применимы все ранее описанные опции – см. стр. 246 (кроме ссылки на принтер), например:

ITR-EML-AKOROLEV@RU.AMADEUS.COM/P2/COPY

Чтобы отправить ITR на определенный e-mail адрес в момент оформления электронного билета, в команде TTP используется опция /ITR с указанием:

TTP/ET/T1/ITR-EML-AKOROLEV@RU.AMADEUS.COM

|| **Важно!!!** В этом случае система **не вернет** никакого сообщения об ошибке, если ITR не был отправлен (например, если был указан неправильный e-mail адрес)

3. Использование элемента APE в ITR

Если в PNR существует элемент **APE** с e-mail адресом, он может быть использован для отправки ITR на этот адрес.

***Примечание:** пример команды для ввода элемента APE в бронирование:*

APE-MAILBOX@MAIL.RU/P2

Для этого в команде ITR используется опция:

ITR-EMLA

Ответ системы:

```
ITINERARY RECEIPT EMAIL SENT  
>
```

К этой команде также применимы все ранее описанные опции – см. стр. 246 (кроме ссылки на принтер), например:

ITR-EMLA/P2

Если в PNR существует несколько пассажиров, следует помнить, что:

- § чтобы отправить все ITR (для **всех** пассажиров) на **один** e-mail адрес, необходимо наличие **одного** элемента APE **без привязки** к пассажирам;
- § чтобы отправить ITR на **различные** e-mail адреса (каждому пассажиру – на свой адрес), необходимо ввести в бронирование соответствующее количество элементов APE с привязкой по пассажирам.

***Примечание:** если для одного и того же пассажира введено несколько APE элементов, то маршрут-квитанция будет отправлена на каждый указанный e-mail.*

Чтобы отправить ITR на e-mail, указанный в элементе APE, в момент оформления электронного билета, в команде TTP используется опция /ITR с указанием:

TTP/ET/RT/ITR-EMLA

Важно!!! В этом случае, система **не вернет** никакого сообщения об ошибке, если ITR не был отправлен (например, если в бронировании нет ни одного элемента APE).

4. Использование nickname в ITR

HE EML; GP EMN

Использование nickname характерно для следующих случаев:

- § ITR чаще всего отправляется на **один и тот же** e-mail адрес,
- § часто приходится отправлять ITR на **несколько** одних и тех же e-mail адресов,
- § периодически приходится отправлять ITR на очень сложный (длинный) e-mail адрес (например, на адрес постоянного клиента агентства).

В этих и других случаях можно заранее задать для определенного e-mail адреса (или нескольких адресов) специальный код (**nickname**), который в дальнейшем и будет использоваться вместо этого адреса (адресов) при вводе команд. Тем самым отпадает необходимость каждый раз вводить в систему одни и те же адреса, что уменьшает возможность ошибки и сокращает время на оформление билетов.

⋮ **Примечание:** другой способ заранее занести определенные e-mail адреса в систему – использовать файлы постоянных клиентов **Customer Profiles** (см. стр. 290)

1) ПРОСМОТР

Для просмотра существующих (созданных) nickname используется команда:

WM/DIS/NIC

The screenshot shows the output of the WM/DIS/NIC command. It displays nickname information for office ID SVX1A0980 and user 02992424. The output is divided into two sections: 'NICKNAME' and 'OFFICE NICKNAMES'. Callouts identify 'название (код) nickname' as the nickname code, 'личные nickname' as personal nicknames, and 'офисные nickname' as office nicknames. The 'e-mail адреса' callout points to the email addresses listed in the output.

| NICKNAME | NBR | TYP | REAL ADDRESS |
|-----------|-----|-----|----------------------|
| EMLN AVIA | 1 | EML | AVIA@TRAVEL-TOUR.COM |

| OFFICE NICKNAMES | NBR | TYP | REAL ADDRESS |
|------------------|-----|-----|----------------------------|
| EMLN BOSS | 1 | EML | MYBOSS@COMPANY.COM |
| | 2 | EML | BOSS_OF_MYBOSS@COMPANY.COM |
| | 3 | EML | BIGBOSS@COMPANY.COM,NY.COM |
| | 4 | EML | GOD_OF_BOSS@COMPANY.COM |

END OF DISPLAY
>

В ответе системы показываются:

- § **личные nickname** – доступны для использования только с этого терминала и только под текущим сайном (референции);
- § **офисные nickname** – доступны для использования с любого терминала под любым сайном (референцией) в том же офисе (office ID).

⋮ **Примечание:** рекомендуется использовать **только офисные nickname** во избежание путаницы

2) СОЗДАНИЕ

Для создания **офисного** nickname для **одного** e-mail адреса используется команда:

WM/ADD/NICO/EML/BOSS/myboss@company.com

Создание **офисного** nickname для **нескольких** адресов (не более 16):

WM/ADD/NICO/EML/BOSS/myboss@company.com, <Ctrl+Enter>

EML boss of myboss@company.com, <Ctrl+Enter>

EML bigboss@company.com, <Ctrl+Enter>

EML god of bosses@company.com <Enter>

Описание:

BOSS

- код (nickname), которым будут обозначаться указанные e-mail адреса,

«,» (запятая)

- вводится после каждого e-mail адреса, если это не последний адрес в списке,

EML

- вводится в начале каждой новой строки перед e-mail адресом (обязательно разделяются пробелом).

myboss@company.com

- e-mail адреса, для которых создается nickname (каждый адрес вводится с новой строчки)

bigboss@company.com

boss of myboss@company.com

god of bosses@company.com

⚡ **Примечание:** названия (коды) nickname должны быть уникальными (невозможно создать два nickname с одинаковым названием)

3) УДАЛЕНИЕ

Для удаления **офисного** nickname используется команда:

WM/DEL/NICO/EML/BOSS

BOSS

- удаляемый nickname.

4) ИСПОЛЬЗОВАНИЕ

Если в системе создан nickname, его можно использовать для того, чтобы отправить ITR на соответствующий e-mail адрес (или адреса) с помощью опции:

ITR-EMLN-BOSS

BOSS - код (nickname).

Ответ системы:

```
ITINERARY RECEIPT EMAIL SENT  
>
```

Для того чтобы отправить ITR (с использованием nickname) в момент оформления электронного билета, в команде TTP используется опция /ITR с указанием:

TTP/ET/T2/ITR-EMLN-BOSS

Важно!!! В этом случае система **не вернет** никакого сообщения об ошибке, если ITR не был отправлен (например, если указанного nickname не существует).

5. Использование заголовков в ITR

HE EML; GP EMH

При оформлении маршрут-квитанций возможно добавления свободного текста через элемент RIZ (см. стр. 249) – этот текст будет расположен в ITR после информации о стоимости билета.

Кроме этого, при отправке ITR на e-mail можно добавить в начало письма заранее заготовленный текст (например, информация о собственном сайте, обращение к клиенту и др.), а также заменить любым текстом стандартную тему письма.

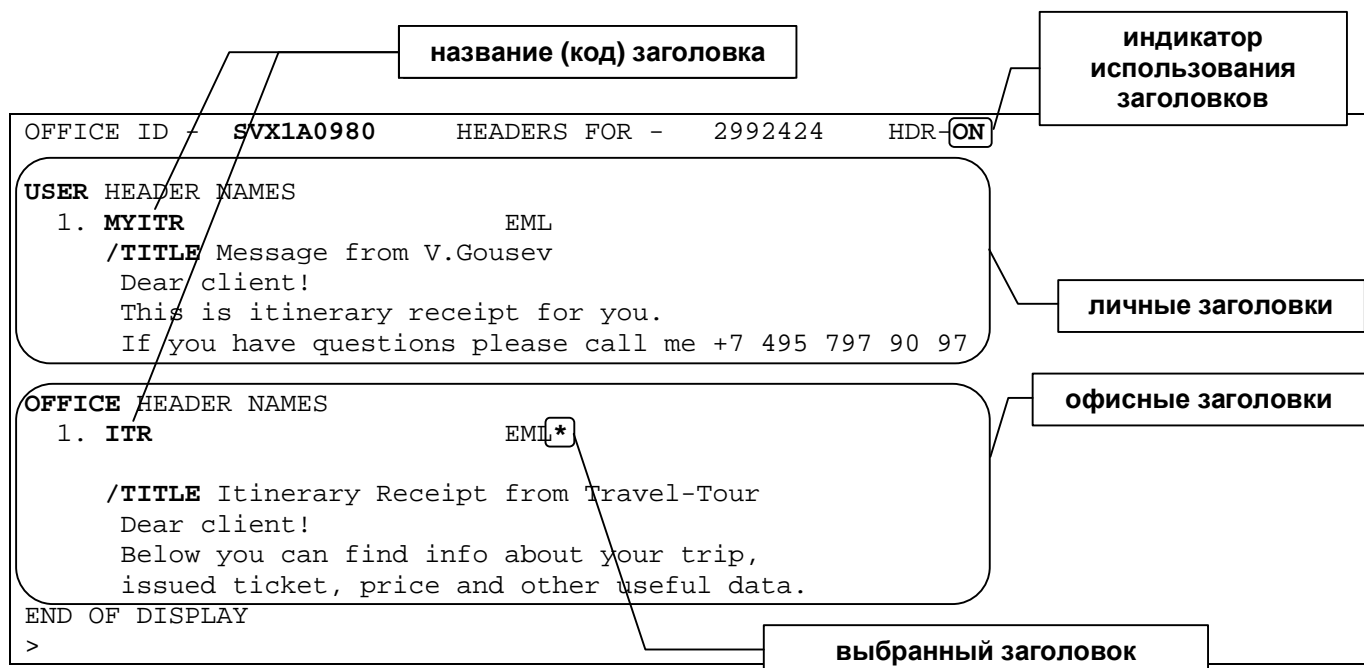
Для используются заранее созданные заголовки.

Примечание: в заголовках возможно использование заглавных и прописных букв только латинского алфавита и стандартных символов (размер, цвет шрифта и т.п. – изменить нельзя)

1) ПРОСМОТР

Для просмотра существующих (созданных) заголовков используется команда:

WM/DIS/HDR



В ответе системы показываются:

§ **личные заголовки** – доступны для использования только с этого терминала и только под текущим сайном (референцией);

§ **офисные заголовки** – доступны для использования с любого терминала под любым сайном (референцией) в том же офисе (office ID).

Примечание: рекомендуется использовать только офисные заголовки во избежание путаницы

§ **выбранный заголовок** – какой заголовок будет использован в письме (см. стр. 258);

§ **индикатор использования заголовков** – будет ли добавлен в письмо выбранный заголовок или нет (см. стр. 259);

2) СОЗДАНИЕ

Для создания **офисного** заголовка используется команда:

WM/ADD/HDRO/EML/ITR/ <Ctrl+Enter>
/TITLE Itinerary Receipt from Travel-Tour <Ctrl+Enter>
Dear client! <Ctrl+Enter>
Below you can find info about your trip, <Ctrl+Enter>
issued ticket, price and other useful data. <Enter>

Для создания **личного** заголовка используется команда:

WM/ADD/HDR/EML/MYITR/ <Ctrl+Enter>
/TITLE Message from V.Gousev <Ctrl+Enter>
Dear client! <Ctrl+Enter>
This is itinerary receipt for you. <Ctrl+Enter>
If you have questions please call me +7 495 797 90 97 <Enter>

Описание:

MYITR - название (код) заголовка в свободной форме,
ITR
/TITLE Itinerary... - код /TITLE, пробел и тема письма в свободной форме
(необязательно),
Dear client! - текст заголовка в свободной форме (необязательно)
Below you can...

⚡ **Примечание:** при желании, можно создать заголовок, состоящий только из темы письма
(или наоборот, указать только текст заголовка, тогда тема останется
стандартной)

3) УДАЛЕНИЕ

Для удаления **офисного** заголовка используется команда:

WM/DEL/HDRO/EML/ITR

Для удаления **личного** заголовка используется команда:

WM/DEL/HDR/EML/MYITR

MYITR - название (код) удаляемого заголовка.
ITR

4) ВЫБОР

Перед использованием заголовков необходимо выбрать (показать системе), какой заголовок будет использован в отправляемых письмах. При желании, можно в любой момент выбрать другой заголовок (из ранее созданных).

Для выбора **офисного** заголовка используется команда:

WM/HDRO/ACT/EML/ITR

Для выбора **личного** заголовка используется команда:

WM/HDR/ACT/EML/MYITR

MYITR - название (код) заголовка.
ITR

В ответе системы, рядом с выбранным заголовком появится индикатор * (звездочка) – см. стр. 256.

⚡ **Примечание:** если были выбраны и *офисный*, и *личный* заголовок – система по умолчанию будет использовать данные **личного** заголовка.

Для отмены выбора (снятия звездочки) **офисного** заголовка используется команда:

WM/HDRO/INA/EML/ITR

Для отмены выбора (снятия звездочки) **личного** заголовка используется команда:

WM/HDR/INA/EML/MYITR

5) ИСПОЛЬЗОВАНИЕ

Для того чтобы выбранный заголовок добавлялся в электронные письма необходимо ввести команду:

WM/HDR/ON

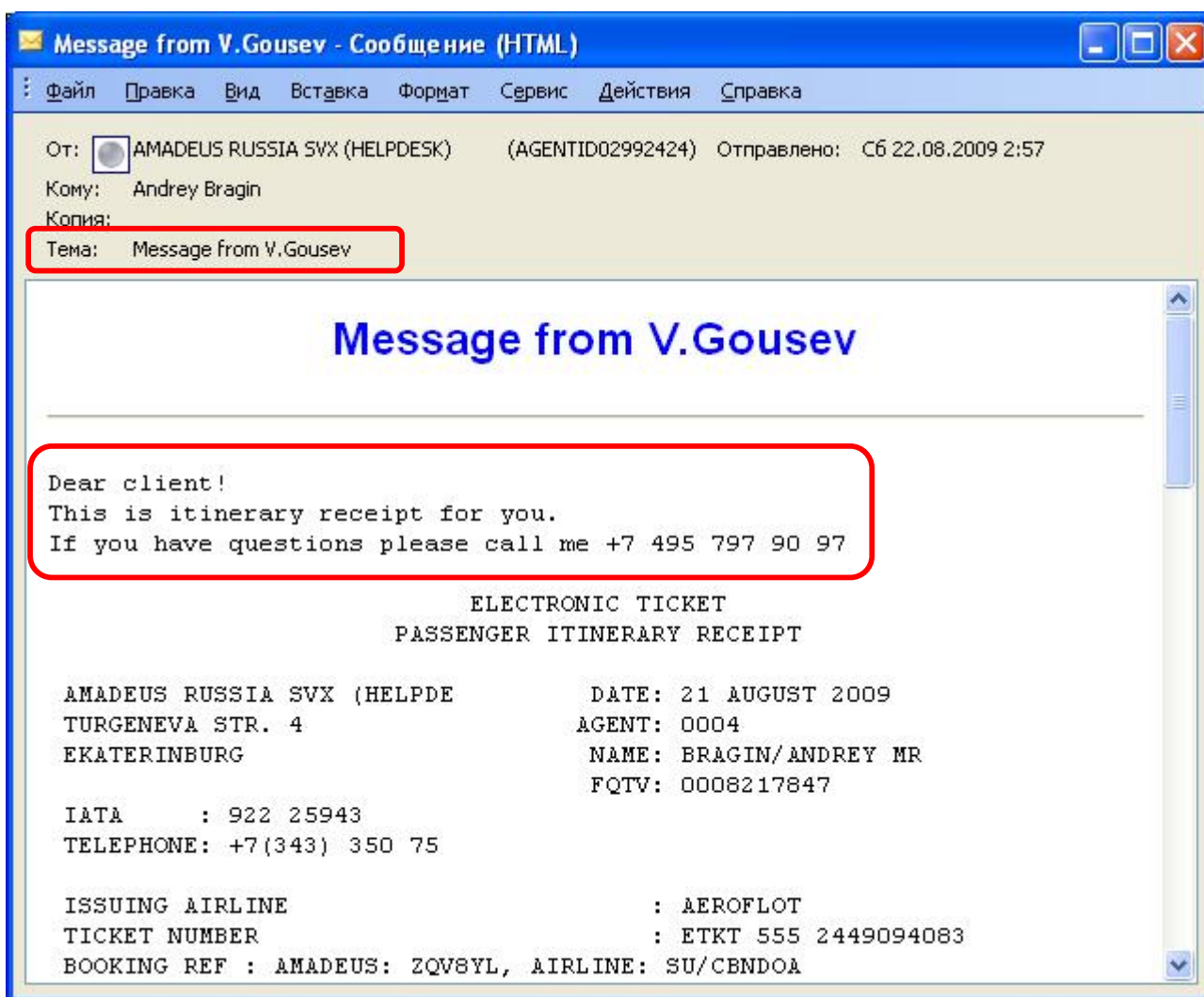
В правом верхнем углу списка заголовков (см. стр. 256) установится индикатор **HDR-ON**, и с этого момента выбранный ранее заголовок будет добавляться во все электронные письма.

Для отключения режима использования заголовков необходимо набрать команду:

WM/HDR/OFF

При этом индикатор изменится на **HDR-OFF**.

Если режим использования заголовков был включен, то после отправки ITR на e-mail, адресат получит письмо с текстом выбранного заголовка, например:



6. Ввод e-mail адреса для ответа

HE EML; GP EMC.64

По умолчанию, в электронном письме, получаемом адресатом, в качестве адреса для ответов указан служебный e-mail адрес почтового сервера Amadeus (см. стр. 251).

При ответе на такое письмо клиенту придется вручную заменить этот адрес – на реальный адрес получателя, иначе этот ответ, фактически, будет утерян.

При желании, агентство можно установить в качестве обратного адреса – общий адрес агентства или личный адрес менеджера. В этом случае, ответные письма адресата попадут на этот адрес, а не будут утеряны.

1) ПРОСМОТР

Для просмотра существующих (созданных) e-mail адресов используется команда:

WM/DIS/RPY

| | |
|------------------------------------------------------------------|----------------------|
| OFFICE ID - SVX1A0980 REPLY ADDRESS FOR - 02992424 | |
| PERSONAL REPLY ADDRESS:
<u>VGHOUSEV@RU.AMADEUS.COM</u> | личный e-mail адрес |
| OFFICE REPLY ADDRESS:
<u>AVIA@TRAVEL-TOUR.RU</u> | офисный e-mail адрес |
| END OF DISPLAY
> | |

В ответе системы показываются:

- § **личный e-mail адрес** – на этот адрес будут приходить ответы на письма, отправленные из системы с этого терминала под текущим сайном (референцией);
- § **офисный e-mail адрес** – на этот адрес будут приходить ответы на письма, отправленные из системы с любого терминала под любым сайном (референцией) в том же офисе (office ID).

2) Ввод

Для ввода **офисного** e-mail адреса используется команда:

WM/ADD/RPYO/AVIA@TRAVEL-TOUR.RU

Для ввода **личного** e-mail адреса используется команда:

WM/ADD/RPY/VGHOUSEV@RU.AMADEUS.COM

Описание:

AVIA@TRAVEL-TOUR.RU
NKARIMOVA@TRAVEL-TOUR.RU

- e-mail адреса агентства,

» **Примечание:** если был введен и офисный, и личный адрес – система по умолчанию будет указывать в электронных письмах **личный** e-mail адрес для ответа.

3) УДАЛЕНИЕ

Для удаления **офисного** e-mail адреса используется команда:

WM/DEL/RPYO

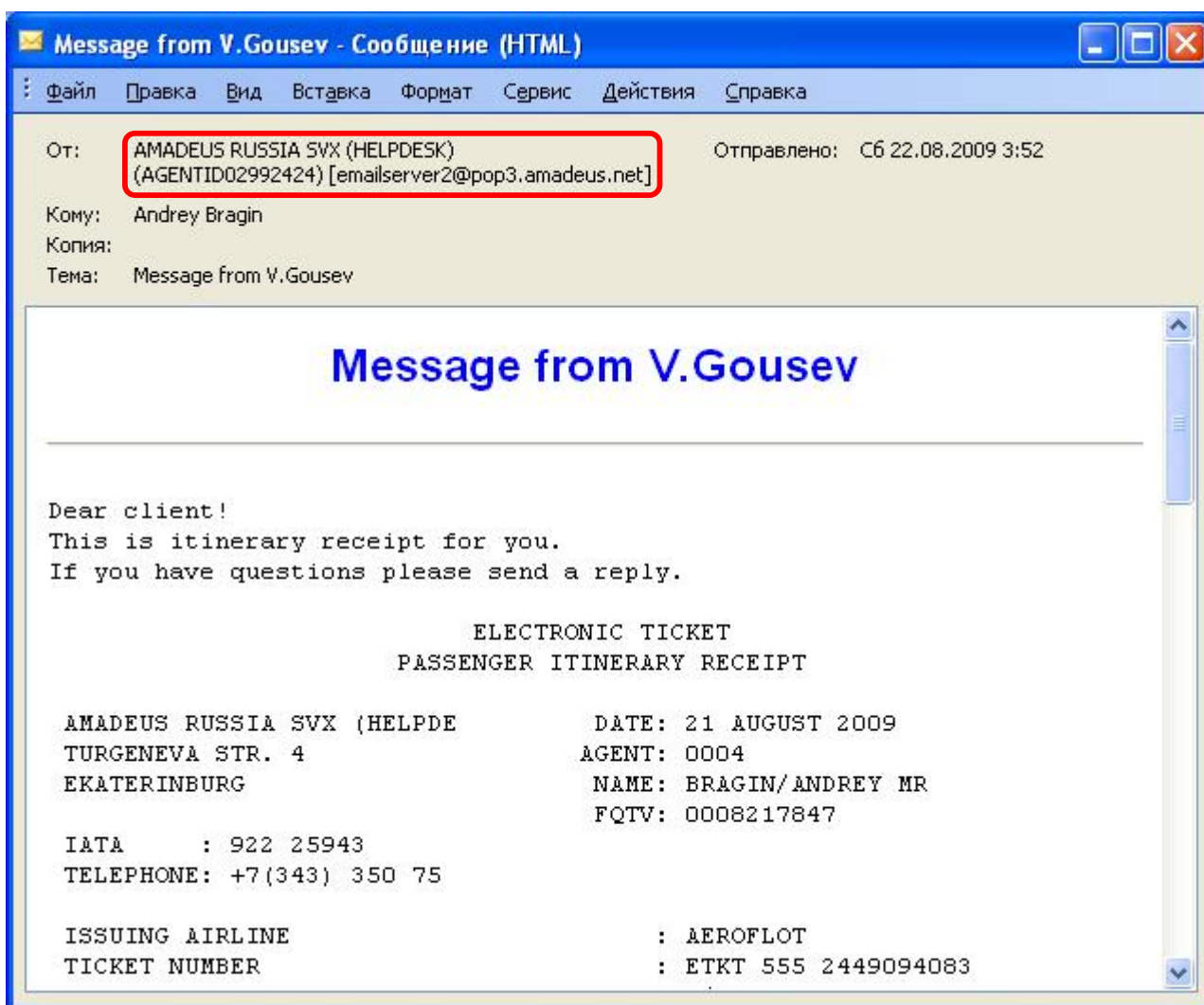
Для удаления **личного** e-mail адреса используется команда:

WM/DEL/RPY

4) ИСПОЛЬЗОВАНИЕ

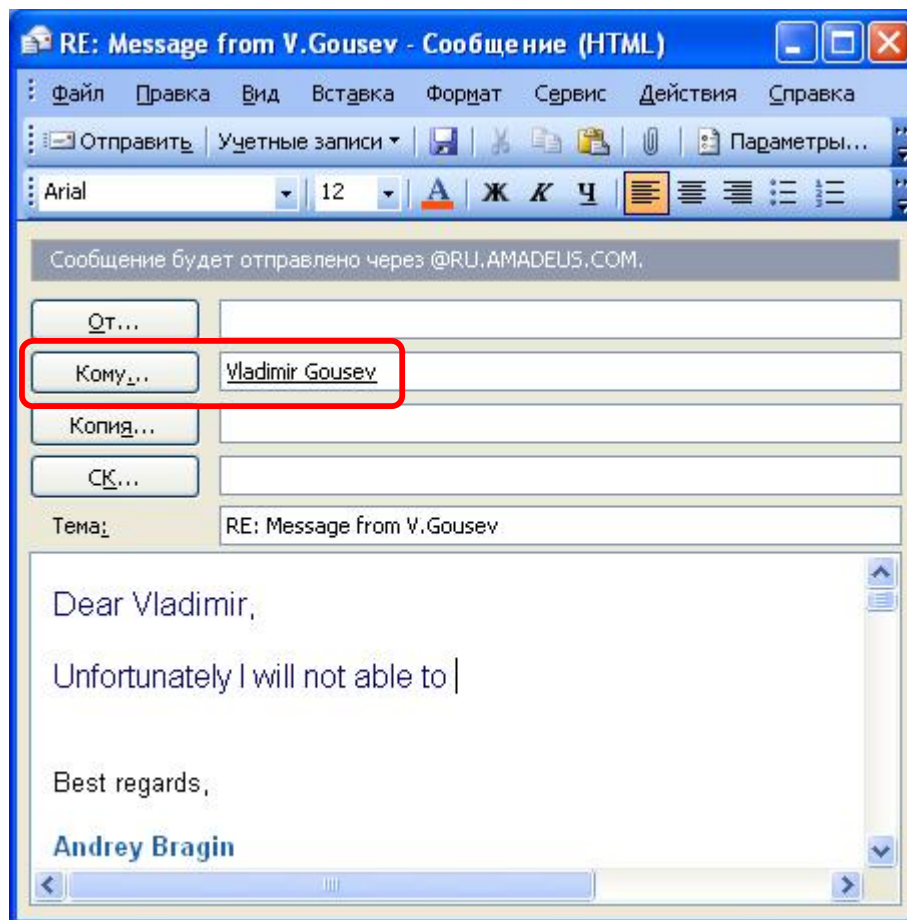
После того как был введен офисный (или личный) e-mail, все письма, отправленные из системы, будут содержать этот e-mail в качестве адреса для ответа.

Например:



Важно!!! Обратите внимание, что обратный адрес в полученном письме выглядит **как и прежде**. Но при ответе на такое письмо – в поле «Кому...» появится ранее заданный e-mail

Например:



В результате, ответ клиента будет не утерян, а получен агентством на заданный e-mail.

История PNR для ITR E-Mail

Каждый раз, когда маршрут-квитанция отправляется (из бронирования) на e-mail, система автоматически создает в истории PNR ремарку (**RM**) об этом. Тем самым можно всегда отследить, когда и на какой адрес был отправлен ITR.

Информацию о всех внесенных ремарках можно увидеть в исторической части PNR с помощью команды (см. стр. 18):

RHR

Например:

```
RP/NSKR22305/NSKR22305          AB/SU  21AUG09/1654Z  ZQV8YL
019 AR/RM EML-ITR-SENT TO ABRAGIN@RU.AMADEUS.COM AT 21AUG09 01:18 GMT
019 RF-DDIP PROC 21AUG/0118Z CR- 21AUG/0118Z
028 AR/RM EML-ITR-SENT TO NONE@NO.NO AT 21AUG09 16:53 GMT
028 RF-DDIP PROC 21AUG/1653Z CR- 21AUG/1653Z
>
```

Дубликат ITR

При необходимости можно оформить копию (дубликат) ITR, с помощью опции:

ITR/COPY

Система распечатает абсолютную копию маршрут-квитанции с надписью **DUPLICATE** над заголовком. Количество таких копий неограниченно.

Эта опция может быть использована в команде ITR с любыми другими (см. стр. 246), за исключением вывода ITR на экран (см. стр. 249) и одновременного оформления электронного билета и ITR.

Например, чтобы отправить копию маршрут-квитанции на e-mail адрес, может использоваться команда:

ITR-EML-ANYWHERE@SOMEPLACE.NO /COPY /L7

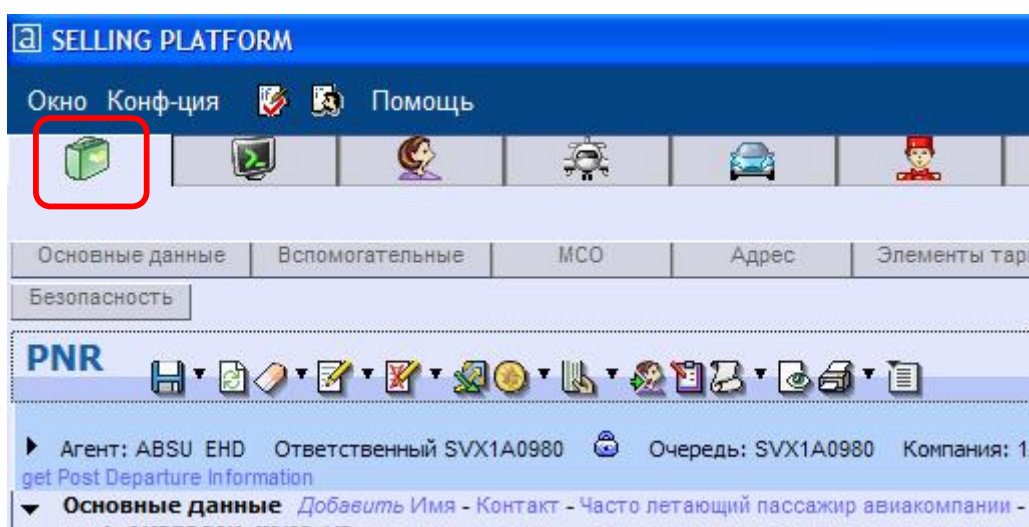
Маршрут-квитанция на русском языке

Т.к. в системе Amadeus используется латинский алфавит, то оформление ITR на русском языке в самой системе – невозможно.

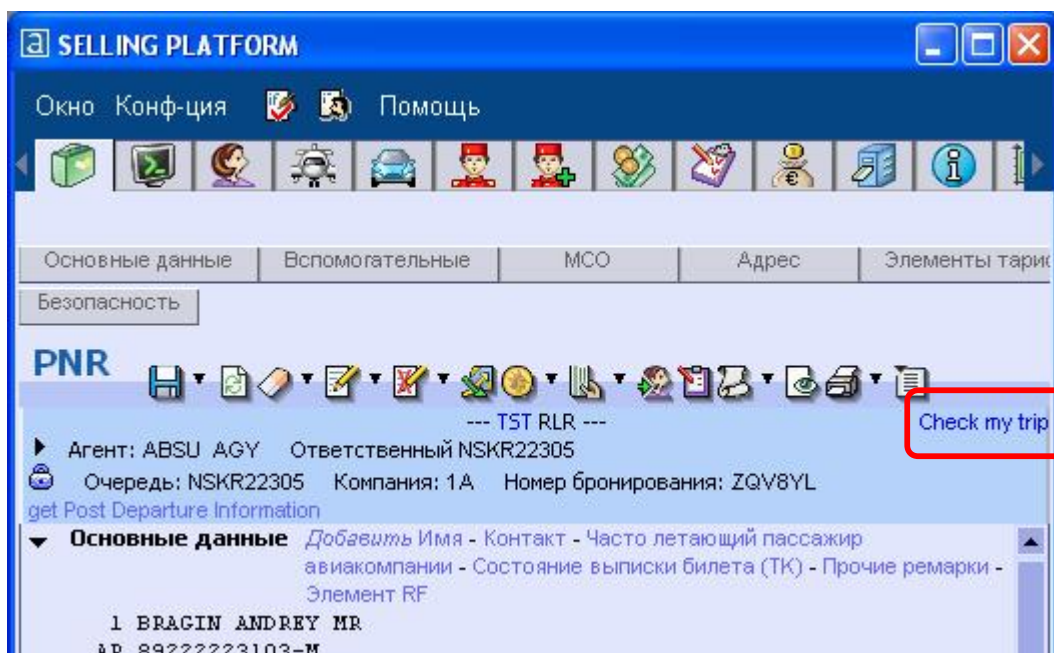
Но, по желанию клиента, можно без особых сложностей предоставить русскоязычную версию маршрут-квитанции с помощью сайта WWW.CHECKMYTRIP.COM

Важно!!! По законам Российской Федерации пассажир имеет полное право получить информацию о приобретаемой услуге **на русском языке!**

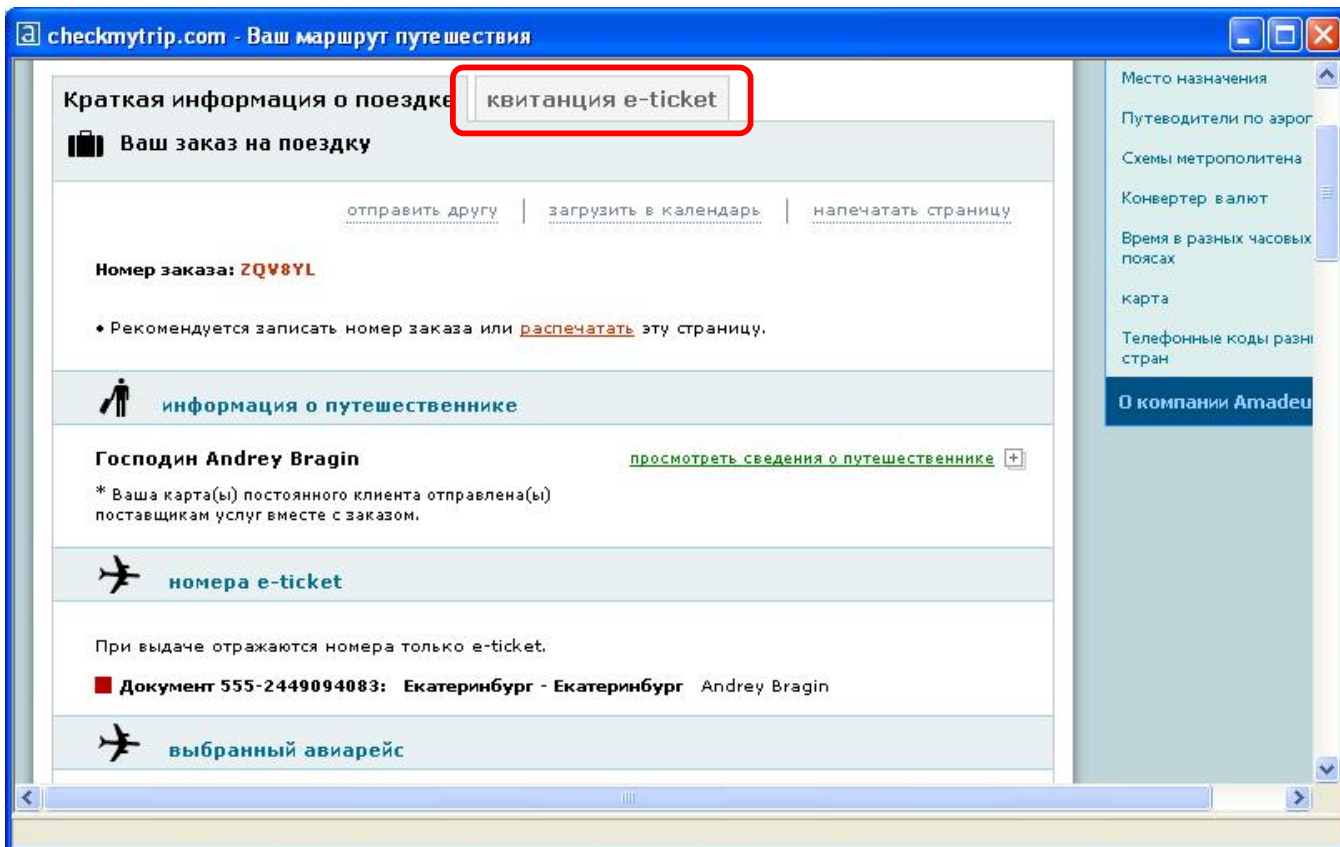
Самый простой способ попасть на этот сайт – при открытом бронировании выбрать вкладку **PNR**, например:



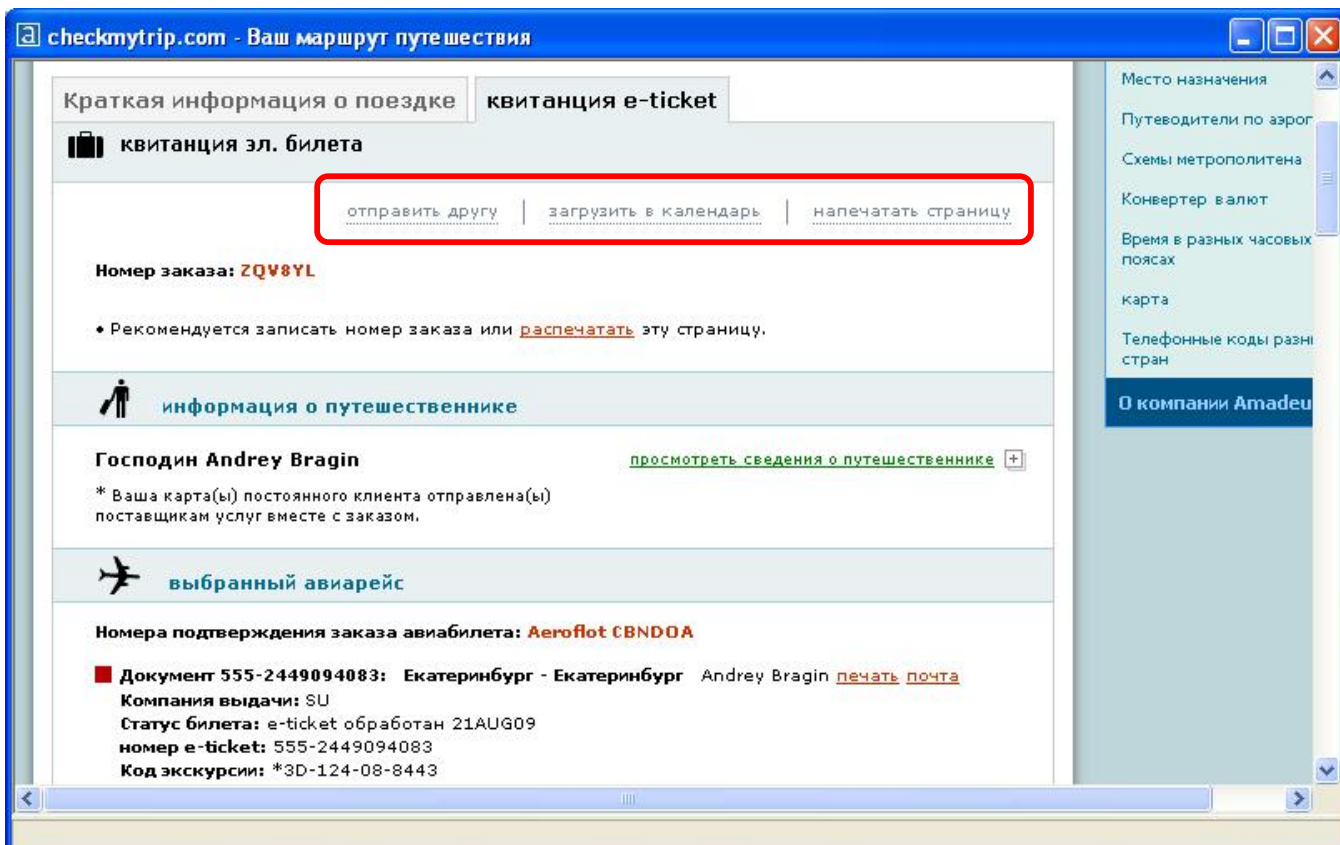
И нажать ссылку **Check my trip** в правом верхнем углу:



В новом окне откроется страница сайта www.checkmytrip.com с информацией о текущем бронировании (выбор языка – внизу страницы, в т.ч. русский):



Выберите вкладку «квитанция e-ticket» и вы увидите маршрут-квитанцию (ITR) на русском языке:



Эту страницу можно переслать на email, загрузить в органайзер или распечатать на принтере, нажав соответствующую ссылку.

Увидеть эту страницу можно и без использования системы Amadeus. Для этого нужно открыть сайт www.checkmytrip.com и ввести номер PNR из Amadeus и фамилию пассажира (латиницей, как она указана в бронировании):

amadeus
checkmytrip

справка ?

См. ваш маршрут в режиме online:

Характеристики включают:

- квитанция eTicket
- Доб на настольный календарь или PDA
- информация о месте назначения

Номер заказа Amadeus

ZQV8YL

Фамилия пассажира

BRAGIN

См. маршрут

© 2009 Amadeus IT Group SA. Все права защищены

عربي • Português do Brasil • 简体中文 • Deutsch • Dansk • Español • Suomi • Français • UK English • Íslenska • Italiano
日本語 • 한국어 • Nederlands • Norsk • Polski • Português • Русский • Svenska • ภาษาไทย • Türkçe • 繁體中文 • US English

(выбор языка – внизу)

Таким образом, клиенты могут самостоятельно получить информацию о перелете и оформленных билетах на русском языке, если вы сообщите им номер бронирования и фамилию (как она указана в системе).

Управление печатью

HE NI

При работе с электронными билетами используется системный принтер типа DGEN (см. стр. 9). Обычно, в процессе работы система автоматически начинает печать при каждом обращении на принтер, тем не менее, существуют команды, позволяющие вручную – останавливать и запускать системную печать (используется для печати купонов, CCCF, финансовых документов, ITR и т.д.)

Для управления печатью необходимо знать:

- § номер принтера (mnemonic) – см. стр. 9;
- § название очереди печати (соответствует типу печатаемого документа):

| Тип документа (список не полный) | НАЗВАНИЕ ОЧЕРЕДИ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Агентский и аудит (контрольный) купоны, документы об обмене и возврате электронных билетов | OTE |
| Itinerary Receipt (маршрут-квитанция) | ETI |
| Invoice | INV |
| Itinerary | ITN |
| Все остальные документы (например, печать по команде WRA) | GEN |

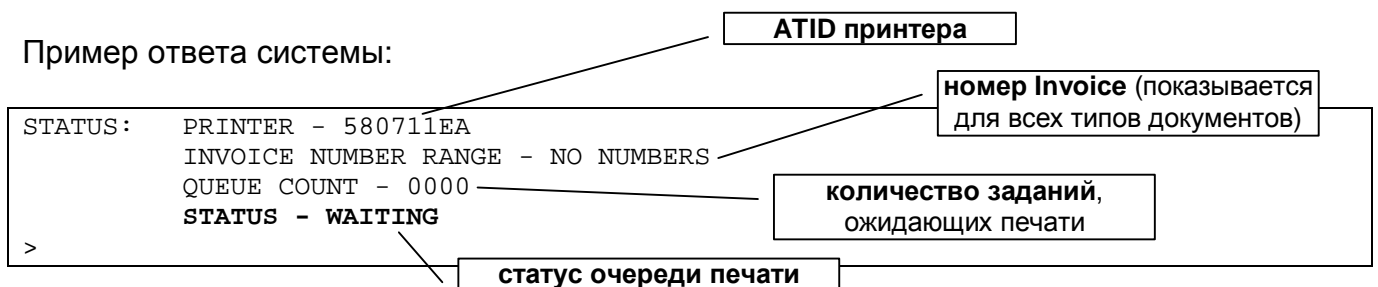
Команда просмотра состояния печати:

NI GEN RB1234

- GEN** – название очереди печати;
- RB1234** – номер принтера (mnemonic).

≈ **Примечание:** пробел после названия очереди – **обязателен!**

Пример ответа системы:



Существуют следующие статусы очередей:

- WAITING** - нет текущих заданий на печать в этой очереди;
- ACTIVE** - печатается задание или есть несколько заданий в очереди;
- STOPPED** - печать из этой очереди остановлена.

§ запустить печать (если она была остановлена) можно с помощью команды:

NI GEN RB1234 START

GEN – название очереди печати;
RB1234 – номер принтера (mnemonic).

⌘ **Примечание:** пробел после названия очереди и после номера принтера – **обязателен!**

Пример ответа системы:

```
START:      NIGEN 580711EA STARTED  
>
```

§ остановить печать можно с помощью команды:

NI GEN RB1234 STOP

GEN – название очереди печати;
RB1234 – номер принтера (mnemonic).

⌘ **Примечание:** пробел после названия очереди и после номера принтера – **обязателен!**

Пример ответа системы:

```
STOP:      NIGEN 580711EA STOPPED  
>
```

Повторная печать документов

Повторная печать купонов/СССФ

HE TTR

При оформлении электронного билета на принтере автоматически распечатываются на простом листе бумаги агентский и аудит (контрольный) купон для внутреннего учета. Если в элементе FP в качестве формы оплаты был указан номер кредитной карты, то дополнительно печатается слип по кредитной карте – СССР (см. стр. 54). При необходимости (например, в случае неисправности принтера), эти купоны и слип СССР могут быть распечатаны повторно.

Важно!!! Такая возможность существует **только в течении 7 дней** с момента оформления электронного билета (включая день оформления).

Примечание: при попытке напечатать купоны или слип СССР в более поздний срок система будет возвращать сообщение:

```
AIR SEQUENCE NUMBER NOT AVAILABLE  
>
```

По умолчанию, повторно печатаются все отчетные купоны (агентский и аудит) и слип. При желании вы можете произвести повторную печать только отдельных купонов или только СССР, а также уточнить номер принтера и номера пассажиров:

| Команда | Описание |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TTR /T ⁶ /L 8 | Повторная печать всех купонов/СССФ всех билетов по номеру элемента FB из PNR |
| TTR /SN 0000015698 | Повторная печать всех купонов/СССФ всех билетов по номеру AIR-файла (10-значный номер берется из элемента FB или из ответа команды TTZM – номер AIR-файла последнего выпущенного билета) |
| TTR RB1234 /L8 | Повторная печать всех купонов/СССФ всех билетов по номеру элемента FB на заданный принтер (номер принтера выбирается из ответа команды TTQLIST – тип принтера должен быть DGEN/GENERAL) |
| TTR /L8 /C-I | Повторная печать отдельных купонов всех билетов по номеру элемента FB (I – агентский, F — слип по кредитной карте СССР, см. стр. 285-286) |
| TTR /L8 /P1 | Повторная печать всех купонов билета для отдельного пассажира по номеру элемента FB (если одновременно было оформлено сразу несколько пассажиров) |

Примечание: При ссылке на номер пассажира необходимо указывать оригинальный номер, под которым он и был распечатан (номер мог измениться, например, после удаления других пассажиров или сплита). Проверить оригинальный номер пассажира, под которым он был в PNR в момент печати, можно командой: **TTZM 0000015698** (10-значный номер AIR-файла берется из элемента FB).

Описанные выше опции можно комбинировать в одной команде TTR, например:

TTR RB1234 /L8 /C-IF /P2,4

⁶ Опция **L** необходима, когда электронный билет оформлялся одновременно с Amadeus Virtual MCO, в противном случае эта опция – не нужна.

Повторная печать документа о возврате денежных средств

Примечание: повторно распечатать документ о возврате денежных средств можно не позднее 12 месяцев с момента оформления возврата в системе.

В первую очередь необходимо вызвать созданную ранее маску возврата. Это возможно сделать двумя способами:

1. Поиск возврата по номеру билета

Если известен номер возвращенного билета, то самый простой вариант вызова записи возврата – это по номеру билета (см. стр. 212), например:

TRF125-5931111545

В ответ система может предложить выбрать нужную запись из списка операций с этим билетом, например:

| MATCHING DOCUMENT NUMBERS LIST | | | | | |
|--------------------------------|------|--------|-----------------|-----------|---------------|
| NUMBER - 125 - 5931111545 | | | | | |
| ----- | | | | | |
| SEQ | TYPE | STATUS | PASSENGER NAME | OFFICE | REFUND NUMBER |
| ----- | | | | | |
| 01 | SALE | CS | ANDERSON/HANS M | SVX1A0980 | |
| 02 | REFD | RD | ANDERSON/HANS M | | |

Необходимо открыть маску возврата (не продажи!) со статусом **REFD**:

TRF/I-2

В результате на экране появится маска ранее произведенного возврата, например:

| | | | | | |
|----------------------|------------------|--------------|--------------|-------|--|
| REFUND RECORD | 125 5931111545 2 | AGT-00320865 | AB/13OCT08 M | TKT-N | |
| NM NAME | ANDERSON/HANS MR | | | | |
| I ISSUED | 13OCT08 | | | | |
| D1 DOCUMENT | 125 5931111545 6 | CPNS | 1200 | | |
| F FARE PAID | | RUB | 53210 | | |
| U FARE USED | | | 0 | | |
| | | FARE REFUND | 53210 | | |
| CP CANX FEE | | | 3700 | 6.95P | |
| XT TAX REFUND | | | 2414 | >TRFT | |
| | | REFUND TOTAL | 51924 | | |
| FM COMMISSION | | | 0 | 0.00P | |
| FP1 CASH | | | 51924 | | |
| S ITINERARY | INTERNATIONAL | | | | |
| AA AIRLINE AUTHORITY | 125Z6IW9J3REH | | | | |
| > | | | | | |

Важно!!! Обращайте внимание на состояние маски (есть ли удержания, получено ли подтверждение от а/к), чтобы по ошибке не произвести возврат **другого** билета!

2. Поиск возврата в отчете TJQ

Если номер билета – неизвестен, можно попытаться отыскать нужный возврат в отчете TJQ (см. стр. 69), например с помощью команды:

TJQ/SOF/QTX-REFD/D-01OCT13OCT

Ответом системы будет список всех найденных записей:

| | | |
|-----------------------|--------------------------|--------------|
| AGY NO - 00320865 | QUERY REPORT 01OCT-13OCT | CURRENCY RUB |
| OFFICE - SVX1A0980 | SELECTION: | |
| AGENT - ALL | TX-REFD | 15 OCT 2008 |
| ----- | | |
| SEQ NO A/L DOC NUMBER | TOTAL DOC | TAX |
| ----- | ----- | ----- |
| 000056 125 5931111545 | -51924 | -2414 |
| 000092 125 5931111577 | -9429 | -429 |
| ----- | | |
| | COMM FP PAX NAME | AS RLOC TRNC |
| | ----- | ----- |
| | 0 CA ANDERSON/H AB | 5WNMFP RFND |
| | 0 CA NOSOV/NICK JM | X3W8RJ RFND |
| > | | |

Откройте нужную запись о возврате, используя ссылку на порядковый номер в отчете (см. стр. 212):

TRF/I-56

В результате на экране появится маска ранее произведенного возврата, например:

| | | | | | |
|----------------------|------------------|--------------|------------|---|-------|
| REFUND RECORD | 125 5931111545 2 | AGT-00320865 | AB/13OCT08 | M | TKT-N |
| NM NAME | ANDERSON/HANS MR | | | | |
| I ISSUED | 13OCT08 | | | | |
| D1 DOCUMENT | 125 5931111545 6 | CPNS | 1200 | | |
| F FARE PAID | RUB | 53210 | | | |
| U FARE USED | | 0 | | | |
| | FARE REFUND | 53210 | | | |
| CP CANX FEE | | 3700 | 6.95P | | |
| XT TAX REFUND | | 2414 | >TRFT | | |
| | REFUND TOTAL | 51924 | | | |
| FM COMMISSION | | 0 | 0.00P | | |
| FP1 CASH | | 51924 | | | |
| S ITINERARY | INTERNATIONAL | | | | |
| AA AIRLINE AUTHORITY | 125Z6IW9J3REH | | | | |
| > | | | | | |

Важно!!! Обращайте внимание на состояние маски (есть ли удержания, получено ли подтверждение от а/к), чтобы по ошибке не произвести возврат **другого** билета!

3. Печать документа

Теперь можно отправить вызванную маску на повторную печать (повторного возврата при этом, конечно, не происходит):

§ **на принтер по умолчанию**

TRFP

§ **или на определенный принтер** (с указанием имени принтера)

TRFP RB1319

Ответ системы:

| |
|----------------------------|
| OK - REFUND REPRINTED
> |
|----------------------------|

На принтере распечатается документ о возврате денежных средств (см. стр. 287)

Повторная печать документа об обмене билета

HE ETF.253

Примечание: повторно распечатать документ об обмене билета можно только, если запись электронного билета еще существует на ETS сервере авиакомпании (можно открыть командой TWD).

Откройте запись обмененного билета (статусы купонов должны быть E - exchanged) – см. стр. 59:

TWD/TKT125-5931111541

или вызовите запись старого (обмененного) билета - из записи нового билета (см. стр. 137):

TWD/O*

Пример ответа системы:

```
TKT-TKT-1255931111541      RCI-                1A LOC-ZSQVWT
OD-MOWLON SI-          FCMI-0   POI-SVX  DOI-04JUL08  IOI-00320865
  1.TEST/MR                ADT                ST
  1 ODME BA 873   J 04JUL 1710 OK J2FLBAOW      E                2PC
  LHR
FARE   F  EUR          1298.00
EQUIV  RUB           48030      BSR          37.00
TAX    RUB           917YQ
TAX    RUB            94YQ
TAX    RUB           358XT
TOTAL  RUB           49399
/FC MOW BA LON2019.25NUC2019.25END ROE0.642811XT203RI155UH
FE BA ONLY
FP CASH
NON-ENDORSABLE
SAC- 125Y6Q1I6UHYT
>
```

Отправьте на печать командой:

TWR/REA

Ответ системы:

```
ET-REA REPRINT OK
>
```

На принтере распечатается документ об обмене билета (см. стр. 286)

Повторная печать документа о возврате билета

HE ETF.253

Примечание: повторно распечатать документ об обмене билета можно только, если запись электронного билета еще существует на ETS сервере авиакомпании (можно открыть командой TWD).

Откройте запись возвращенного билета (статусы купонов R - refunded) - см. стр. 59:

TWD/TKT125-5931111540

Пример ответа системы:

```
TKT-TKT-1255931111540      RCI-                1A LOC-ZSQVWT
OD-MOWLON SI-          FCMI-0   POI-SVX  DOI-04JUL08  IOI-00320865
  1.TEST/MR                ADT                ST
1 ODME BA 873   J 04JUL 1710 OK J2FLBAOW      R                2PC
  LHR
FARE   F EUR          1298.00
EQUIV  RUB           48030      BSR          37.00
TAX    RUB           917YQ
TAX    RUB           94YQ
TAX    RUB           358XT
TOTAL  RUB           49399
/FC MOW BA LON2019.25NUC2019.25END ROE0.642811XT203RI155UH
FE BA ONLY
FP CASH
NON-ENDORSABLE
SAC- 125Y6Q1I6UHYS
>
```

Отправьте на печать командой:

TWR/REA

Ответ системы:

```
ET-REA REPRINT OK
>
```

На принтере распечатается документ о возврате билета (см. стр. 287)

Оформление ЕТКТ в удаленном офисе

НЕ REMOTE

В системе Amadeus возможно оформление электронных билетов не только в своем офисе, но и удаленно, от имени другого офиса (office ID). Этот механизм называется **Remote Ticketing**.

При этом основной (родной) офис, в котором фактически происходит работа, принято называть центральным офисом (**Host office**), а офис, от имени которого будет идти оформление билетов, называют удаленным офисом (**Remote office**).

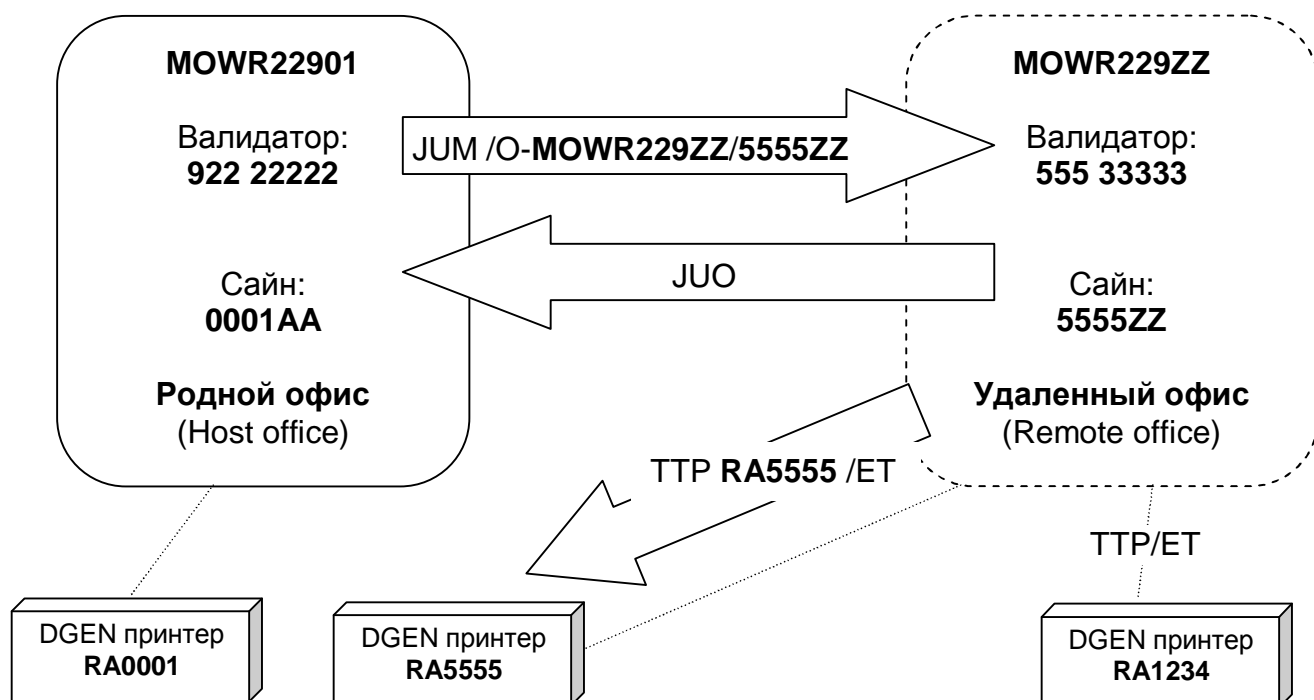
Необходимость в Remote Ticketing может возникнуть, в случае, когда агентство оформляет билеты, используя разные стоки, например, сток электронных билетов BSP и собственный сток авиакомпании (см. стр. 281).

В этом случае, обычно, для каждого стока необходимо использовать свой вид валидатора. Т.к. в одном офисе (office ID) можно одновременно работать только с одним валидатором, то для решения этой проблемы может использоваться механизм Remote Ticketing (например, продажи на собственном стоке авиакомпании – в родном офисе, а продажи BSP – в удаленном).

Кроме того, такое разделение продаж исключает возможность ошибки оформления электронного билета не на том стоке.

При использовании Remote Ticketing:

1. Билет будет оформлен от имени удаленного офиса (будет использован валидатор удаленного офиса).
2. Запись о продаже будет сформирована в отчете удаленного офиса (соответственно, все дальнейшие действия с этим билетом: аннуляция, обмен или возврат – необходимо также осуществлять в удаленном офисе).
3. Купоны и другие соответствующие документы будут распечатаны на принтере удаленного офиса.



Примечание: для использования механизма Remote Ticketing необходимо произвести ряд предварительных настроек, выполняемых сотрудниками Helpdesk Amadeus Россия.

Настройка Remote Ticketing

Перед запросом на настройку Remote Ticketing необходимо выполнить следующие действия:

1. Если для работы необходим новый офис (office ID), который будет использоваться в качестве удаленного – предварительно следует отправить заявку на его создание через сайт MyAmadeus.
2. Создать в удаленном офисе новый сайн (референцию), который будет использоваться для вписывания в этот офис удаленно, или выбрать из уже имеющихся сайнов. Необходимо запомнить его и сообщить сотрудникам основного офиса
3. Определить, как будет открываться доступ к бронированиям основного офиса:
 - 1) выборочно – в каждое бронирование, сделанное в основном офисе, для оформления в удаленном офисе должен быть добавлен элемент ES с номером удаленного офиса (office ID) и индикатором B (разрешена модификация),
 - 2) или для всех бронирований – необходимо отправить заявку в Helpdesk Amadeus (от имени юридического владельца основного офиса) на открытие доступа из удаленного офиса – ко всем бронированиям основного офиса.
4. Отправить заявку в Helpdesk Amadeus (от имени юридического владельца удаленного офиса) на открытие:
 - 1) доступа (вписывания) из основного офиса – в удаленный офис (обязательно),
 - 2) возможности для ранее созданного/выбранного сайна (см. п. 2) оформлять билеты при удаленном вписывании (обязательно),
 - 3) доступа к отчетам о продажах (TJQ) в удаленном офисе – из основного офиса (по желанию, в противном случае, просмотр будет возможен только при непосредственном вписывании в удаленный офис, из основного офиса просмотр отчетов удаленного офиса будет невозможен) – см. стр. 69
5. Выполнить действия, описанные на стр. 9 от имени юридического владельца удаленного офиса, учитывая, что:
 - 1) используется принтер удаленного офиса,
 - 2) команду TTQLIST следует вводить в удаленном офисе,
 - 3) необходимо выбрать принтер в нижней части таблицы или создать новый принтер (открывать доступ конкретного терминала к нему – не нужно, достаточно того, что этот принтер существует в удаленном офисе),
 - 4) сертификат принтера и программа ProPrinter устанавливается в офисе (помещении), где будет происходить оформление билетов,
 - 5) mnetopic этого принтера будет использоваться во всех командах, связанных с печатью документов – необходимо запомнить его и сообщить сотрудникам основного офиса.

Вход и выход из удаленного офиса

HE JUM

Для того, чтобы вписаться из своего офиса (Host Office) в удаленный (Remote Office) используется следующая команда (Remote Sign-In):

JUM / O – MOWR22BBB / 0001AA/SU

| ФРАГМЕНТ КОМАНДЫ | ОПИСАНИЕ |
|------------------|-----------------------------------|
| JUM | Код транзакции |
| MOWR22BBB | Office ID удаленного офиса |
| 0001AA/SU | Сайн для доступа в удаленный офис |

Для того чтобы вписаться в удаленный офис необходимо, чтобы вы были вписаны в своем офисе. Если вы были вписаны в режиме «продукт», то и удаленно вы так же будете вписаны в реальном режиме. То же самое и для режима «тренинг».

Пример ответа системы:

```
A-SIGN COMPLETE/04SEP/SU
SVX1A0980-9EC51857 IN REMOTE OFFICE MODE OF MOWR22BBB-AB1367A0

***** AMADEUS PRODUCT NEWS *****      SEE GGNEWS
AIS PEGASUS AIRLINES (H9) - NEW INFO PAGES   GGNEWSAIS
AIS AXIS FRENCH AIRLINES (9X) - NEW INFO PAGES GGNEWSAIS2
AIR ZAMBIAN AIRWAYS (Q3) ENJOY AAS           GGNEWSAIR
AIR ORENAIR (R2) ENJOY AMADEUS ACCESS SELL    GGNEWSAIR3
>
```

Примечание: перед вписыванием в удаленный офис необходимо закрыть все бронирования (проверить можно командой JD), иначе система вернет сообщение об ошибке:

```
BOOKING ACTIVE - REQUEST DENIED
>
```

Если для сайна (референции) в удаленном офисе установлен пароль, то при вписывании его можно указать непосредственно в команде:

JUM / O – MOWR22BBB / 0001AA/SU – PASSWORD

Иначе система попросит ввести его отдельно:

```
ENTER J-PASSWORD/OPTIONAL NEW PASSWORD (5-8 CHARS)
TO CANCEL SIGN IN - CLEAR SCREEN AND ENTER JE
>
```

Введите пароль командой:

J-PASSWORD

Или откажитесь от вписывания командой:

JE

Важно!!! Обратите внимание, что при вводе пароля вы уже находитесь в удаленном офисе! При отказе от вписывания – не забудь прежде выйти из удаленного офиса (см. далее)

Обратная команда – **выход** из удаленного офиса:

JUO

Система выпишет вас из удаленного офиса и вернет в основной (рабочий) офис.

Оформление/обмен ЕТКТ в удаленном офисе

HE TTP

Для оформления/обмена билета в удаленном офисе используется та же команда ТТР (см. стр. 50). Единственная особенность – необходимо дополнительно указать мнемоник принтера, на который необходимо вывести агентский купон, документы об обмене и т.п. В противном случае все будет распечатано на принтере, который выбран по умолчанию в удаленном офисе. Определить мнемоник нужного принтера следует на этапе настройки удаленного доступа (см. стр. 276)

Например:

TTP RB1234 /ET /RT

К команде ТТР применимы и все остальные уточнения, описанные ранее в этом пособии (см. стр. 50), например команда:

TTP RB1234 /ET /T2 /ITR-RB1234 /RT

- оформляет в удаленном офисе электронный билет на пассажиров и сегменты из маски TST номер два, все документы будут выпущены на принтер RB1234, в том числе и маршрут-квитанция (ITR), бронирование при этом останется открытым (не закроется).

Аннуляция ЕТКТ в удаленном офисе

**HE TRDC
HE TWX**

Т.к. при воидировании билета никаких документов на принтер не выводится, то все форматы/условия для аннуляции остаются без изменений (см. стр. 77).

Ревалидация ЕТКТ в удаленном офисе

HE ETT; GP ETR

Форматы и условия так же нисколько не меняются, т.к. никаких документов на принтер не выводится (см. стр. 88).

HE ETT; GP ETF

Для того, чтобы при возврате все необходимые документы вышли на нужный принтер, в команде TRFP (для отправки текущей маски о возврате в отчет) указывается мнемоник этого принтера (см. стр. 219):

TRFP RB1234

Форматы остальных команд – не меняются (см. стр. 210)

Т.к. в самой команде TRF номер принтера указать нельзя, то при использовании команды TRF с опциями /FULL или /TAX (см. стр. 220) – документы будут распечатаны на принтере по умолчанию.

Выход из этой ситуации – произвести возврат традиционным способом: открыть маску о возврате, подготовить ее с помощью команды TRFU и отправить в систему командой TRFP с указанием нужного принтера.

Выпуск маршрут-квитанции (ITR) в удаленном офисе

HE ETR

Для печати ITR на нужный принтер необходимо в команде указать мнемоник этого принтера (см. стр. 246):

ITR-RB1234

В общем случае, оформление ITR возможно не только из удаленного, но и из родного офиса.

⌘ **Примечание:** если в ответ система выдает сообщение:

```
SECURED ETKT RECORD(S)  
>
```

⌘ - необходимо отправить запрос в Helpdesk Amadeus Россия от имени юридического владельца удаленного офиса, с просьбой установить в настройках доступа к удаленному офису поле **DCB** в значение **B** (не забудьте указать номера офисов).

Повторная печать купонов/СССФ в удаленном офисе

Пример команды перевыпуска купонов и/или СССР в удаленном офисе на нужный принтер (см. стр. 269):

TTR RB 1234 /L5

Повторная печать документов об обмене и возврате билета

В команде перевыпуска документов об обмене и возврате на сегодняшний день невозможно указать (выбрать) необходимый принтер. Поэтому единственным решением на сегодня является перевыпуск документов на принтер по умолчанию, командой (см. стр. 273-274):

TWR/REA

Порядок работы через удаленный офис

1. Вписаться в удаленный офис с помощью специального сайта:
JUM/O-MOWR22BBB/0001AA/SU-PASSWORD
2. Открыть бронирование
 - 1) по номеру PNR:
RT Y2Z4AR
 - 2) по фамилии (с указанием office ID, где была сделана эта бронь):
RT/MOWR22AAA-IVANOV
3. Произвести необходимые действия:
 - § выпустить/обменять билет (с указанием мнемоник нужного принтера)
TTR RB1234/ET/ITR/T1
 - § аннулировать билет
TRDC или **TWX**
 - § ревалидировать билет
TTR RB1234 /ETRV/L7/S3/E2
 - § вернуть билет
TRF..
 - ...
 - TRFP RB1234**
 - § выпустить ITR
ITR-RB1234
4. Выписаться из удаленного офиса
JUO

Electronic Ticketing Direct

HE ETKT DIRECT

ET-direct – это механизм, позволяющий авиакомпаниям организовать в Amadeus продажи собственных электронных билетов, т.е. производить их оформление без использования системы взаиморасчетов BSP – на собственном стоке авиакомпании.

При использовании ET-direct номер оформляемого билета берется не из стока BSP, а из диапазона номеров, выделяемого самой авиакомпанией. Этот сток хранится в системе Amadeus и автоматически назначается агентствам, авторизованным на его использование. Отчет о продажах, в этом случае, также отправляется не в BSP, а непосредственно в каждую такую авиакомпанию.

В остальном, принцип работы остается неизменным: идет запрос на собственный ET-сервер авиакомпании для создания/модификации записи электронного билета, в систему Amadeus возвращается номер билета (в элементе FA), соответствующая запись вносится в отчет, становится доступным к просмотру ET-запись (команда TWD).

Российские агентства знакомы с подобным механизмом на примере автоматического оформления перевозок на собственных бумажных бланках авиакомпании Аэрофлот.

Порядок работы и форматы команд, используемые при работе с ET-direct, полностью совпадают с ранее описанными в настоящем пособии. Единственное отличие – необходимо дополнительно указывать в командах оформления/переоформления, аннуляции (void) и возврата (refund) электронных билетов, а также при вызове отчета TJQ – сток какой авиакомпании необходимо использовать. Для этого в команду добавляется параметр **Л-уу** (уу – код авиакомпании):

§ **оформление/переоформление (обмен)** – см. стр. 50 и 94

TTP/ET/T-SU/RT

§ **выпуск ITR** (см. стр. 244) – опция Л-уу не нужна

ITR/L5

⚡ **Примечание:** обратите внимание, что при одновременном оформлении ITR и электронного билета, опция Л-хх должна указываться, как необходимая для команды TTP, например:

TTP/ET/T-SU/ITR-EMLA

§ **аннуляция продажи (Void)** – см. стр. 80

TWD/L7

TWX/T-SU

⚡ **Примечание:** уточните у авиакомпании, в какие сроки можно аннулировать продажу - они могут отличаться от рекомендованных IATA, т.к. оформление идет не в рамках BSP, а на собственном стоке авиакомпании

|| **Важно!!!** Аннуляция обмена и возврата в рамках Et-direct через систему – **невозможна!** Для этого следует использовать способы, описанные на стр. 87

§ **переподтверждение (Revalidation)** – параметр /Т-уу не нужен, т.к. оформление нового билета при этом – не происходит (см. стр. 88)

§ **возврат (Refund)** - возможен только по номеру билета или из отчета TJQ (см. стр. 212)

TRF 555-1234567890 /Т-SU

TRF /I-322 /Т-SU

⚡ **Примечание:** опция /Т-уу должна всегда указываться первой, сразу после номера билета или ссылки на запись в отчете, в противном случае система будет возвращать сообщение об ошибке:

ENTRY NOT AUTHORISED

>

Ускоренный возврат (см. стр. 220) – также возможен, например:

TRF /I-322 /Т-SU /FULL /CP4500A

|| **Важно!!!** Помните, что при использовании ускоренного возврата система будет считать, что подлежат возврату все таксы в билете и вся сумма тарифа! Если хотя бы одна из такс – не должна быть возвращена (например, такса RU) – используйте маску возврата для исключения невозвращаемых такс и использованной части тарифа из суммы возврата (см. стр. 216)

§ **отчет о продажах TJQ** (см. стр. 69)

TJQ/Т-SU

Раскрыть запись в отчете TJQ:

TJT/I-3418/Т-SU

⚡ **Примечание:** Остальные форматы команд остаются неизменными (в т.ч. команды просмотра ET-записи TWD и истории TWH).

Авиакомпании открывают агентствам доступ к использованию механизма ET-direct с помощью авторизации на уровне офисов (по office ID). Поэтому для авторизации агентству необходимо, в первую очередь, обратиться непосредственно в авиакомпанию.

⚡ **Примечание:** Помните о том, что в одном и том же офисе невозможно одновременное использование и номера IATA агентства, и номера валидатора, полученного от авиакомпании. Одновременную работу с разными стоками возможно организовать с использованием механизма Remote Ticketing (см. стр. 275).

Проверка стока

Т.к. стоки номеров электронных билетов (как нейтральных – BSP, так и собственных – авиакомпании) назначается в системе без участия агентства, в редких случаях возникает необходимость в проверке его состояния.

Сток номеров электронных билетов BSP

Для проверки стока номеров электронных билетов BSP используется формат:

DSLKD/K/RU/MOWR22123

| ФРАГМЕНТ КОМАНДЫ | ОПИСАНИЕ |
|------------------|---------------------------------------------------------|
| DSLKD | Код транзакции |
| K | Тип стока (для ЕТКТ через BSP используется индикатор К) |
| RU | Код страны (рынка) |
| MOWR22123 | Номер офиса, где проверяется сток |

Ответ системы:

```
AGENCY TICKET NUMBER RANGE  
  
SUPPLIER: RU  
  
AGENCY: MOWR22123  
  
STOCK TYPES                RANGES  
  
ЕТКТ OPTAT1  NEXT  5931111523  TO  5931111749  ALLOCATED  
>
```

В ответе будут указаны номер электронного билета, который будет оформлен следующим и конечный номер в текущем стоке.

Сток номеров собственных электронных билетов авиакомпания

Для проверки стока номеров собственных электронных билетов авиакомпании (при использовании механизма ET-direct) используется формат:

DSLД/J/555/MOWR22123

| ФРАГМЕНТ КОМАНДЫ | ОПИСАНИЕ |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| DSLД | Код транзакции |
| J | Тип стока (для ЕТКТ через ET-direct используется индикатор J) |
| 555 | Расчетный код авиакомпании, авторизовавшей офис агентства на использование ET-direct |
| MOWR22123 | Номер офиса, где проверяется сток |

Ответ системы:

```
AGENCY TICKET NUMBER RANGE  
  
SUPPLIER: AEROFLOT  
AGENCY: MOWR22123  
  
STOCK TYPES                RANGES  
ETKT STOCK    NEXT 1234567814    TO 1234567850    ALLOCATED  
>
```

В ответе будут указаны номер электронного билета, который будет оформлен следующим и конечный номер в текущем стоке.

Примеры распечатанных документов

Агентский купон

| | | | | | | | |
|---------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|------------|-----|-----------------------|---|--------|
| AMADEUS RUSSIA SVX | | | | | | | |
| ETKT | **AGENT COUPON** | | 00320865 | | **ITINERARY** | | |
| BRITISH AIRWAYS | | 1 OF 1 | 5WNMFP/1A | | OBA0431J AMSLHR 13OCT | | |
| ANDERSON/HANS MR | | TC | | | CIF | | |
| | | | 13OCT08 | | XBA0874J LHRDME 13OCT | | |
| | | | | | CIF | | |
| BR36.00 | | | | | | | |
| AMS BA X/LON BA MOW15M2104.81NUC2104.81END ROE0.7 | | | | | | | |
| 02079XT405KV436RN72VV391CJ907UB203RI | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| EUR | 1478.00 | RUB | 53210EXCH/ | | | | |
| RUB | 2068YQ | CASH | | | | | |
| RUB | 212YQ | FCI | 0 | | | | |
| RUB | 2414XT | ORIG | ISS/ | | | | |
| RUB | 57904 | | | | | | |
| | | 125 5931111545 | 5 | PRI | FFVV | | |
| 7906/ | | CNJ | COMM/ | RUB | 53210 | 0 | 0 4694 |

Контрольный купон (не обязателен)

| | | | | | | | |
|---------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------------------|-------|-----------------------|---|-----|
| AMADEUS RUSSIA SVX | | | | | | | |
| ETKT | **AUDIT COUPON** | | 00320865 | | **ITINERARY** | | |
| BRITISH AIRWAYS | | 1 OF 1 | X25SBV/1A | | OBA0881J DMELHR 21OCT | | |
| ANDERSON/PAMELA MRS | | TC | | | CIF | | |
| | | | 13OCT08 | | XBA0430J LHRAMS 21OCT | | |
| | | | | | CIF | | |
| MOW BA X/LON BA AMS15M2157.22NUC2157.22END ROE0.7 | | | | | | | |
| 02079PD XT203RI155UH907UB | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| EUR | 1515.00 | RUB | EXCH/12559311115485 | | | | |
| PD | 2068YQ | CASH | CCCA5499830000000015/1210 | | | | |
| PD | 212YQ | FCI | 1 | | | | |
| PD | XT | ORIG | ISS/1255931111548SVX13OCT0800320865 | | | | |
| RUB | 1000A | | | | | | |
| | | 125 5931111549 | 2 | PRI | FFVV | | |
| 7906/ | | CNJ | | RUBEX | 1000 | 0 | 0 0 |

Документ Credit Card Charge Form (CCCF)

Копия агента

| ETKT | CREDIT CARD CHARGE FORM | AGENT COPY |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| BRITISH AIRWAYS
BR36.00 | DME/AMS
13OCT08 | AMADEUS RUSSIA SVX
EKATERINBURG
00320865 X25SBV/1A |
| ANDERSON/HANS MR
SIGNATURE X:
I ACKNOWLEDGE PURCHASE OF TRANSPORTATION RELATED SERVICES AND/OR
GOODS AND AM AWARE OF APPLICABLE RESTRICTIONS AND/OR PENALTIES
ASSOCIATED WITH THE PURCHASE AS SHOWN ON THIS RECEIPT | | |
| EUR 1515.00
RUB 54540
RUB 2068YQ
RUB 212YQ
RUB 1265XT
RUB 58085 | CAXXXXXXXXXXXXXX0015 1210
7906/ 125 5931111548 1 | APVL 123 |

Копия клиента

| ETKT | CREDIT CARD CHARGE FORM | CUSTOMER COPY |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| BRITISH AIRWAYS
BR36.00 | DME/AMS
13OCT08 | AMADEUS RUSSIA SVX
EKATERINBURG
00320865 X25SBV/1A |
| ANDERSON/HANS MR
SIGNATURE X:
I ACKNOWLEDGE PURCHASE OF TRANSPORTATION RELATED SERVICES AND/OR
GOODS AND AM AWARE OF APPLICABLE RESTRICTIONS AND/OR PENALTIES
ASSOCIATED WITH THE PURCHASE AS SHOWN ON THIS RECEIPT | | |
| EUR 1515.00
RUB 54540
RUB 2068YQ
RUB 212YQ
RUB 1265XT
RUB 58085 | CAXXXXXXXXXXXXXX0015 1210
7906/ 125 5931111548 1 | APVL 123 |

Документ об обмене электронного билета

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| AMADEUS RUSSIA SVX/
EXCHANGE AUTHORIZATION
BRITISH AIRWAYS
ANDERSON/HANS MR | EKATERINBURG 13OCT08 AUTH: 125Z6IW9J3REI
DME O LHR 20OCT
00320865 CIF
7906/ FCI0 LHR X AMS 20OCT
*****EXCHANGED TICKETS*****
1 125 5931111546 3 23 | |
| REVIEW ETKT FOR ENDORSE/RESTRICT/PENALTY
FP CASH FC MOW BA X/LON BA AMS15M2157.22NUC2157.22E
ND ROE0.702079XT203RI155UH907UBB | | |
| EUR 1515.00 RUB 54540
RUB 2068YQ
RUB 212YQ
RUB 1265XT
RUB 58085 | AUTH: 125Z6IW9J3REI | |

Документ о возврате электронного билета

AMADEUS RUSSIA SVX/ EKATERINBURG 15OCT08 AUTH: 125Z6IW9J3REH
REFUND AUTHORIZATION AMS O LHR 13OCT
BRITISH AIRWAYS 00320865 CIF
ANDERSON/HANS MR 7906/ FCI0 LHR X DME 13OCT
*****REFUNDED TICKETS***** CIF
1 125 5931111545 2 22

REVIEW ETKT FOR ENDORSE/RESTRICT/PENALTY
FP CASH FC AMS BA X/LON BA MOW15M2104.81NUC2104.81E
ND ROE0.702079XT405KV436RN72VV391CJ907UB203RI

UR 1478.00 RUB 53210
RUB 2068YQ
RUB 212YQ AUTH: 125Z6IW9J3REH
RUB 2414XT
RUB 57904

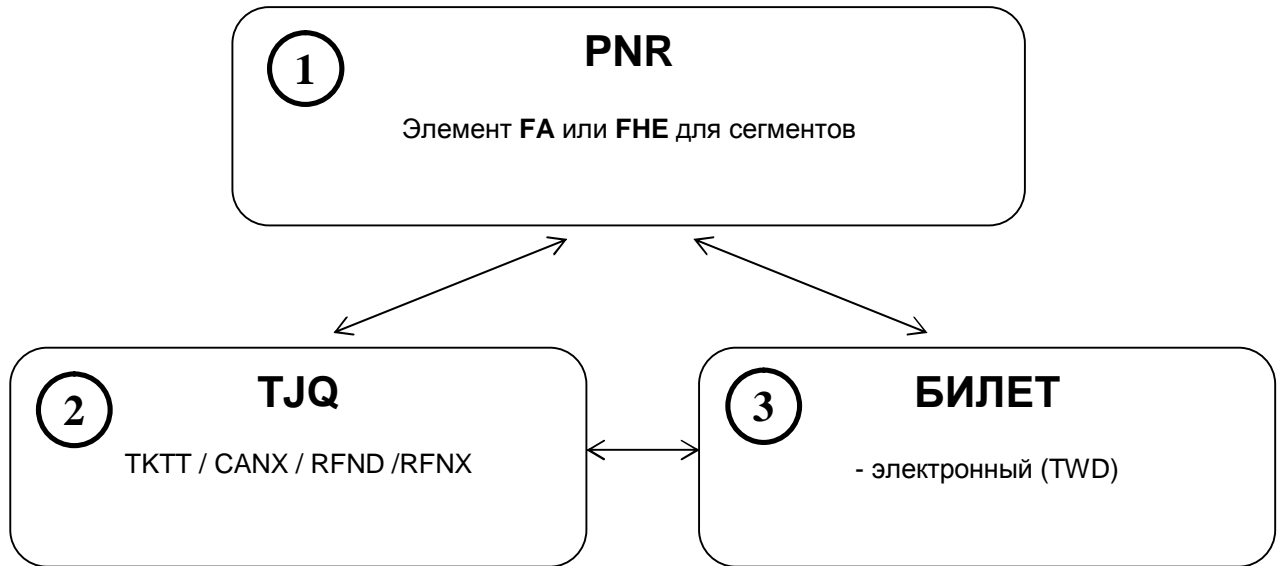
Документ о возврате денежных средств

AUTOMATED REFUND 125 5931111545 2 INT AMADEUS RUSSIA SVX
AIRLINE BRITISH AIRWAYS 15OCT08 TURGENEVA STR., 4
PASSENGER NAME ANDERSON/HANS MR SVX RU
TRAINING REFUND 00320865

CURRENCY RUB COMM 0.00
FARE PAID 53210 REFUNDED 125 5931111545 12
FARE USED 0 DOCUMENTS
FARE RFND 53210
CANX FEE 3700
TAX RFND 2414
CASH 51924
CREDIT 0

TAX1 405.00KV TAX6 203.00RI
TAX2 436.00RN TAX7 CARD NUMBER
TAX3 72.00VV TAX8
TAX4 391.00CJ TAX9
TAX5 907.00UB TAX10 AIRLINE AUTH 125Z6IW9J3REH

Взаимосвязь бронирования, отчета и билета



Продажа

Команда **TTP** создает:

- § элемент **FA** для оформляемых сегментов; •
- § сам билет/запись билета на сервере авиакомпании; *f*
- § запись в отчете TJQ (со статусом **TKTT**) ,

Аннуляция продажи

Команда **TWX** создает:

- § запись в отчете об аннуляции(со статусом **CANX**); ,
- § статус купонов **V** в записи билета *f*
- § статус **EVYY** в элементе **FA** (сам элемент не удаляется, т.е. авиакомпания по-прежнему видит номер билета и считает, что эти сегменты проданы);

Необходимо дополнительно:

- § удалить элемент **FA** или **FHE** из PNR для ненужных сегментов •

Обмен

Смотри раздел «Продажа»

Возврат

Команда **TRF** создает:

- § статус **ERXX** в элементе **FA** (сам элемент не удаляется, т.е. авиакомпания по-прежнему считает, что эти сегменты проданы);
- § запись в отчете **TJQ** (со статусом **RFND**);
- § статус купонов **R** в записи билета

,
f

Необходимо дополнительно:

- § удалить ненужные сегменты/пассажиры в бронировании

•

Типичные ошибки

- § При возврате забыли указать штраф/невозвращаемые таксы/ использованную часть тарифа – если авиакомпания не поддерживает функцию аннуляции возврата, единственный выход – производить корректировку вручную;
- § При обмене забыли взять штраф/добрать таксы и т.п. – если авиакомпания не поддерживает функцию аннуляции обмена, единственный выход – производить корректировку вручную;
- § Оформление нового билета, пока не исправлена хотя бы одна из составляющих старого билета (кроме случая обмена):
 - не воидирован/не возвращен старый билет – авиакомпания может в последствии потребовать с агентства – сумму за продажу этого билета;
 - не аннулирована запись в отчете **TJQ** – агентство будет вынуждено перечислить сумму, указанную в отчете;
- § После аннуляции/возврата остались не удалены лишние сегменты/пассажиры – авиакомпания может выставить штраф за «замораживание» мест.
- § Ошибочное удаление нужных сегментов/пассажиры.

Дополнительно

Возможен другой (вынужденный) способ модификации:

- § записи билета - через авиакомпанию;
- § отчета – через **BSPlink** (в отчете **TJQ** модификация не отразится);
- § и **PNR** (самостоятельно, агентом в системе).

f
,
•

Все три действия могут выполняться независимо друг от друга, в любой последовательности и в любом составе под ответственность агента.

Ссылки на другие учебники

Самые последние версии следующих пособий можно всегда скачать в свободном доступе с нашего сайта WWW.AMADEUS.RU – по ссылке **Обучение** (на главной странице сайта), в разделе **Учебные пособия** (прямая ссылка - http://www.amadeus.ru/service/std_hbooks.asp)

- § **Базовое пособие Jump In**
<http://www.amadeus.ru/service/doc/ManualJumpIn.zip>
- § **Учебное пособие "Выпуск билета. Центральная Билетопечать Амадеус"**
http://www.amadeus.ru/service/doc/Amadeus_Issuing%20Tickets_Central%20Ticketing.zip
- § **Технология работы в системе Амадеус при переписке билета**
http://www.amadeus.ru/service/doc/Ticket_Reissue.zip
- § **Технология работы в системе Амадеус при автоматическом возврате билета BSP (Automatic Refund)**
<http://www.amadeus.ru/service/doc/AutoRefund.zip>
- § **Учебное пособие по ручному созданию маски**
<http://www.amadeus.ru/service/doc/ManualStoredTickets.zip>
- § **Инструкция по настройке функций Email/FAX для ProWeb**
<http://www.amadeus.ru/service/doc/ConfiguringFaxEmail.zip>
- § **Учебное пособие по бронированию групповых перевозок**
<http://www.amadeus.ru/service/doc/ManualGroup.zip>
- § **Учебное пособие "Local Security Administrator"**
<http://www.amadeus.ru/service/doc/ManualLSA.zip>
- § **Учебное пособие по работе с файлами постоянных клиентов**
<http://amadeus.ru/service/doc/ManualCustProf.zip>
- § **Учебное пособие по работе с Amadeus Virtual MCO**
http://www.amadeus.ru/service/std_hbooks.asp
- § **Последняя версия этого пособия: "Выпуск электронного билета в системе Амадеус (Issuing Electronic Tickets)"**
<http://www.amadeus.ru/service/doc/ET.zip>

Также, на сайте <http://helpdesk.amadeus.ru> доступны:

- § практические советы по работе с разными авиакомпаниями;
- § описание сообщений об ошибках (см. также стр. 291)

Сообщения об ошибках

(XX – код валидирующей авиакомпании, YY – код фактического перевозчика)

| | |
|------------------------------------------------------------|--------------|
| AIR SEQUENCE NUMBER NOT AVAILABLE | 269 |
| AIRLINE PROHIBITS E-TICKET | 52 |
| ALL PASSENGERS/SEGMENTS ALREADY TICKETED | 58, 135 |
| ASSOCIATION IN TRANSACTION RESTRICTED DUE TO TK ELEMENT | 53 |
| AUTOMATED REFUNDS INHIBITED - MAXIMUM REFUND DATE EXCEEDED | 215 |
| BOOKING ACTIVE - REQUEST DENIED | 277 |
| CHECK FARE ELEMENTS | 103 |
| CHECK FIELD DESCRIPTOR | 121 |
| CT RJT: ETKT RJT - NO INTERLINE BETWEEN CARRIERS | 31 |
| CT RJT: FARE CALCULATION TOO LONG TICKET MANUALLY | 128 |
| CT RJT: XX TIME OUT - VERIFY ETKT STATUS | 83 |
| DISCREPANCY BETWEEN FP AMOUNT(S) AND REFUND TOTAL | 214 |
| DOCUMENT NOT AVAILABLE FOR CANCELLATION REQUEST | 86 |
| DOCUMENT NOT AVAILABLE FOR VOID REQUEST | 86 |
| ELECTRONIC DOCUMENT TIME OUT - RETRY ENTRY | 83 |
| ELECTRONIC TICKET ABORTED - RESUBMIT REQUEST | 52 |
| ENTRY NOT AUTHORISED | 54, 282 |
| E-TICKET FARE ONLY - OVERRIDE, RE-PRICE OR DELETE | 44 |
| ETKT COUPONS SELECTED NOT AVAILABLE FOR REVALIDATION | 90 |
| ETKT DISALLOWED – NEED ET INDICATOR | 52 |
| ETKT FUNCTION NOT SUPPORTED FOR THIS CARRIER | 76 |
| ETKT REVALIDATION NOT SUPPORTED | 88 |
| EXCHANGE CPN IN FO DOES NOT MATCH ETKT RECORD | 131 |
| FARE ELEMENT ALREADY EXISTS FOR PASSENGER/SEGMENT | 16, 131, 134 |
| FUNCTION NOT SUPPORTED FOR THIS AIRLINE | 86, 87 |
| INVALID FACILITY CHARGE – AMOUNT | 128 |
| INVALID FARE CALCULATION | 126 |
| INVALID FOP OR SPECIFY CONSOLIDATOR CARRIER FV ELEMENT | 20, 24 |
| INVALID TOTAL AMOUNT | 118, 119 |
| ITINERARY/NAME CHANGE - VERIFY TST | 34, 36, 104 |
| LOCATION NOT VALID FOR ETICKET | 52 |
| MULTIPLE LINE SELECT NOT ALLOWED FOR TRDC | 78, 138, 240 |
| NEED COMMISSION | 23 |
| NEED FARE USED FOR PARTIAL REFUND | 227, 234 |
| NEED FORM OF PAYMENT | 20 |
| NEED NVA FOR REISSUE | 115 |
| NEED ORIGINAL ISSUE TICKET NUMBER | 27 |
| NEED TICKETING CARRIER | 24 |
| NEED TST FOR SPECIFIED SEGMENTS | 16 |
| NEED TST NUMBER | 40, 104 |
| NEED TST/PASSENGER NUMBER | 115, 117 |
| NEED XF BREAKDOWN | 127 |
| NEED XF TAX AMOUNT | 127 |
| NO ET DETAILED RECORD PRESENT | 68 |
| NO ETKT RECORD IN AAA | 135 |
| NO FARES/RBD/CARRIER/PASSENGER TYPE | 107, 109 |
| NO REFUND RECORD PRESENT | 216, 236 |
| NOT ALL REMAINING CPNS AVAILABLE IN ETKT RECORD | 131 |
| PAPER TICKET FARE ONLY - OVERRIDE, RE-PRICE OR DELETE | 44 |
| PNR IN AAA NOT ASSOCIATED TO ETKT RECORD | 84, 85 |

| | |
|---------------------------------------------------------------|------------------|
| PNR MUST BE UNMODIFIED FOR ETKT VOID | 78 |
| PREVIOUS TST EXISTS/SEGMENT OVERLAP | 34, 101, 106 |
| PROHIBITED TICKETING CARRIER - RE-ENTER TICKETING CARRIER | 46 |
| REFUND RECORD PENDING - ACTION OR IGNORE | 213 |
| REFUNDING OFFICE MUST BE THE SAME AS VALIDATING OFFICE | 212 |
| RESTRICTED - FA/ET EXISTS | 58 |
| RESTRICTED - SELECT SINGLE TST | 113 |
| ROUTING OF SEGMENT DOES NOT MATCH ETKT COUPON | 90 |
| SELECT FA OR FH LINE NUMBER | 59, 78, 138, 240 |
| TAX UPDATE NOT PERMITTED | 230 |
| TST EXPIRED - OVERRIDE OR DELETE AND REPRICE | 14, 34 |
| TST FARE CALC AND ITINERARY DO NOT MATCH - FARE CALC TOO LONG | 123, 124 |
| TST FOP NOT FIRST ISSUE | 114 |
| TST XF TAX ALREADY PAID | 114 |
| UNABLE TO PROCESS - CONTACT HELP DESK | 22, 26, 128 |
| UNABLE TO PROCESS - EDIFACT ERROR | 22, 26, 128 |
| UNAUTHORISED USER | 250 |
| XX HAS NO TKT AGREEMENT WITH: YY | 31 |
| XX ETKT TIME OUT | 214 |
| XX ETKT:FLIGHT UNDER AIRPORT CONTROL | 97, 210 |
| XX ETKT:INVALID TICKET/COUPON STATUS | 131 |
| XX ETKT:ITEM/DATA NOT FOUND OR DATA NOT EXISTING | 60 |
| XX ETKT:NOT AUTHORISED | 52 |
| XX ETKT:TICKET NUMBER NOT FOUND | 60 |

<<
 <<<
 <<<<

Примечание: описание других ответов системы вы можете найти на сайте <http://helpdesk.amadeus.ru> в разделе **Системные ошибки**.

Краткий перечень действий при работе с ЕТКТ

Оформление ЕТКТ (см. стр. 50)

1. Создание PNR, создание маски TST **FXP/ET/R,VC-yy** (yy – код авиакомпании) – см. стр. 41-43
2. Ввод элементов **FP, FM, FV** (если необходимо - **FE**) – см. стр.16
3. Оформление билета (**TTP/ET/RT**) – ответ “OK ETICKET” – см. стр. 50
4. Проверка записи электронного билета (см. стр. 59):
 - § из PNR (ссылка на элемента FA или FHE) – **TWD/Lxx**
 - § по номеру билета – **TWD/TKT123-1234567890**
5. Проверка записи в отчете (**TJQ**) – см. стр. 69
6. Выпуск itinerary receipt (добавление ремарки – **RIZ**) – см. стр. 244
 - § на принтер – **ITR/Lxx** (xx – номер элемента FA или FHE)
 - § на экран – **ITRD/Lxx** (xx – номер элемента FA или FHE)
 - § на email – **ITR-EML-HELPDESK@RU.AMADEUS.COM/P2**
7. Маршрут-квитанция на русском языке (см. стр. 264) www.checkmytrip.com
8. Повторная печать купонов **TTR/Lxx** (xx – номер FB элемента) – см. стр. 269
9. Открытие PNR с оформленным билетом **RTTKT/123-123467890** (см. стр. 68)

Просмотр записи ЕТКТ (см. стр. 59)

1. Из PNR – **TWD/Lxx** (xx – номер элемента FA или FHE)
2. По номеру билета – **TWD/TKT123-1234567890**
3. По деталям путешествия – **TWD/V LH/TVL 01JAN MOWFRA-IVANOV/IVAN**
4. Просмотр такс (см. стр. 66) – **TWD/TAX**
5. Вызов на экран ранее открытой записи – **TWDRT**

Просмотр отчета TJQ (см. стр. 69)

1. Личный отчет агента – **TJQ**
2. Отчет по всему офису – **TJQ/SOF-MOWR22904**
3. Отчет в рамках ET-direct – **TJQ/T-yy** (yy – код авиакомпании)
4. Отчет за период – **TJQ/D-01JAN31JAN**
5. Поиск билета по номеру – **TJQ/F-1234567890**
 - **TJT/TK-1234567890**
6. Отчет по валидирующему перевозчику – **TJQ/QVP-yy** (yy – код авиакомпании)
7. Отчет по записям с определенным статусом – **TJQ/QTC-zzzz**
(zzzz – может быть:

TKTT – продажа/обмен,
RFND – возврат,

CANX – аннуляция,
RFNX – отмена возврата)

Аннулирование продажи ЕТКТ (см. стр. 77)

1. С помощью команды **TRDC/Lxx** (xx – номер элемента FA) - см. стр. 78
2. Или с помощью команды **TWX** (см. стр. 80)
 - § вызвать запись ЕТКТ на экран **TWD/Lxx** (xx – номер элемента FA или FHE)
 - § команда воидирования **TWX** – ответ “OK - DOCUMENT(S) CANCELLED”
3. Проверка отчета **TJQ** (статус CANX) и записи **TWD** (статус купонов V)
4. Если купоны имеют статус V, но в отчете по-прежнему TKTT – нужно (см. стр. 83):
 - § ввести команду **TRDC** еще раз,
 - § или ввести с экрана **TWD** команду **TWX/N**

Ревалидация (Revalidation) ЕТКТ (см. стр. 88)

1. Репронирование сегментов (**SB** или **XE** и **SS**)
2. Вызов записи ЕТКТ (**TWD**)
3. Реподтверждение – **TTP/ETRV/Lxx/Syy/Ezz** (xx – номер FA или FHE, yy – номера сегментов, zz – номера купонов в старом билете) – ответ “OK ETICKET”

Обмен ЕТКТ (см. стр. 94)

1. **Последовательность действий** (см. стр. 95):
 - § проверить правила обмена (см. стр. 97)
 - § подготовка к обмену: проверка правил тарифа и перебронирование сегментов (см. стр. 98)
 - § создать новую маску TST или изменить для этого старую (см. стр. 101)
 - § рассчитать стоимость билета с новыми сегментами (см. стр. 107)
 - § вычислить суммы доплаты (см. стр. 111)
 - § подготовить маску TST к обмену, в т.ч.: добавить необходимые данные, ввести суммы доплаты (см. стр. 113)
 - § проверить комиссию в элементе FM (см. стр. 129)
 - § создать элемент FO (см. стр. 130)
 - § добавить форму доплаты в элемент FP (см. стр. 134)
 - § вызвать запись принимаемого на обмен билета и оформить новый билет (см. стр. 135)
 - § проверить новый и старый билет и запись в отчете TJQ (см. стр. 136)
2. **Примеры обменов**
 - § Полностью неиспользованного ЕТКТ – см. стр. 142
 - § Повышение уровня тарифа (UPGRADE) – см. стр. 157
 - § Частично использованного ЕТКТ – см. стр. 171
 - § Изменение маршрута (REROUTING) – см. стр. 185
 - § вынужденный обмен (INVOLUNTARY) – см. стр. 198
3. **Отмена обмена**
 - § С помощью команды **TRDC/Lxx** (xx – номер элемента FA или FHE) - см. стр. 138
 - § Авиакомпания **HE** поддерживает функцию аннуляции – см. стр. 86

Возврат ЕТКТ (см. стр. 210)

1. **Полный возврат** (в т.ч. все таксы) – см. стр. 220
 - § без удержаний – **TRF/Lxx/FULL** (xx – номер элемента FA или FHE)
 - § со штрафом – **TRF/Lxx/FULL/CP500A** (xx – номер элемента FA или FHE)
 - § только такс – **TRF/Lxx/TAX/FULL** (xx – номер элемента FA или FHE)
2. **Частичный возврат** (удерживается часть тарифа и/или таксы)
 - § **Проверка** правил тарифа и др. (см. стр. 212)
 - § Вызов маски возврата (см. стр. 212)
 - из PNR – **TRF/Lxx** (xx – номер элемента FA или FHE)
 - из отчета – **TRF/I-xx** (xx – порядковый номер в отчете)
 - по номеру билета – **TRF123-1234567890**
 - § Модификация маски возврата (**TRFU**) - см. стр. 216
 - § Вызов списка такс (**TRFT**) - см. стр. 218
 - § Игнорировать текущую маску (**TRFIG**) - см. стр. 218
 - § Вызов текущей маски возврата на экран (**TRF**) - см. стр. 216
 - § Оформление возврата в отчете и смена статуса купонов (**TRFP**) - см. стр. 219
 - § Проверить отчет (**TJQ**) и запись ЕТКТ (**TWD**) - см. стр. 219
 - § Удалить бронь (**XI**)
3. **Отмена возврата**
 - § С помощью команды **TRDC/Lxx** (xx – номер элемента FA или FHE) - см. стр. 240
 - § Авиакомпания **HE** поддерживает функцию аннуляции – см. стр. 87

Повторная печать документов (см. стр. 269)

1. Купоны (см. стр. 269) – **TTR RB1234 /Lxx** (xx – номер элемента FB)
2. О возврате денежных средств (см. стр. 270) – **TRFP RB1234**
на фоне маски возврата TRF
3. О возврате/обмене билета (см. стр. 274) – **TWR /REA**
на фоне записи билета TWD

Маршрут-квитанция (см. стр. 244)

1. Печать для всех билетов в PNR – **ITR**
2. Печать для указанного билета – **ITR/Lxx** (xx – номер элемента FA или FHE)
– **ITR/TKT123-1234567890**
3. Отправка на e-mail (см. стр. 250):
 - § авторизация – **WM/**
 - § на адрес – **ITR/-EML-akorolev@ru.amadeus.com**
 - § с использованием APE – **ITR/-EMLA** (см. стр. 252)
 - § с использованием nickname – **ITR/-EMLN** (список существующих **WM/DIS/NIC** см. стр. 253)
4. На русском языке (см. стр. 264) **www.checkmytrip.com**

ET-direct (см. стр. 281)

1. Продажа/обмен – **TTP/ET/T-yy** (yy – код авиакомпании)
 2. Аннуляция (void) – **TWD/Lxx** (xx – номер элемента FA или FHE),
затем **TWX/T-yy** (yy – код авиакомпании)
 3. Ревалидация (revalidation) – **TTP/ETRV/L12/S4-5/E2-3**
 4. Возврат (refund)
 - § полный (в т.ч и такса RU) – **TRF555-1234567890/T-yy/FULL/CP4500A** (yy – код а/к)
 - § частичный (с пом. маски) – **TRF555-1234567890/T-yy** (yy – код а/к)
 5. Просмотр отчета – **TJQ/T-yy** (yy – код авиакомпании)
-

Оформление ЕТКТ в удаленном офисе (см. стр. 275)

1. Вписаться в удаленный офис под специальным сайном (см. стр. 277)
JUM /O-MOWR22BBB /0001AA/SU-PASSWORD
2. Открыть бронирование (**RT Y2Z4AR** или **RT/MOWR22AAA-IVANOV**)
3. Выполнить необходимые действия:
 - § выпустить/обменять (см. стр. 278) – **TTP RB1234/ET/T1**
 - § аннуляция (см. стр. 278) – **TRDC** или **TWX**
 - § ревалидация (см. стр. 278) – **TTP /ETRV/L7/S3/E2**
 - § возврат (см. стр. 279) – **TRFP RB1234**
 - § выпуск ITR (см. стр. 279) – **ITR-RB1234**
4. Выписаться из удаленного офиса – **JUO**
5. Отчет о продаже (см. стр. 69)
 - § из удаленного офиса – **TJQ**
 - § из основного офиса – **TJQ/SOF-MOWR22901/SAS-0001AA**