

**ТЕХНОЛОГИЯ ОТМЕНЫ ВТОРИЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ В АРС «СИРЕНА-ТРЭВЕЛ».**  
**Инструкция агента.**

Дата изменения документа	31/07/2025
--------------------------	------------

**2025**

## **Оглавление**

<b>1. Введение. ....</b>	<b>2</b>
<b>2. Ограничения на выполнение процедуры отмены вторичной операции. ....</b>	<b>2</b>
<b>3. Описание формата запроса отмены вторичной операции с ЭБ.....</b>	<b>3</b>
<b>3.1 Использование запроса «АРТ» для анализа     возможности отмены операций с билетом.....</b>	<b>7</b>
<b>4. Технологические этапы выполнения отмены вторичной операции с ЭБ. ....</b>	<b>8</b>
<b>4.1 Подготовка PNR к восстановлению перевозочных     документов. ....</b>	<b>8</b>
<b>4.2 Выполнение запроса отмены вторичной операции. ....</b>	<b>9</b>
<b>4.3 Особенности отмены вторичных операций с residual-     ЭМД. ....</b>	<b>10</b>
<b>4.4 Запрет отмены операции для билетов с агентскими     сборами. ....</b>	<b>10</b>
<b>4.5 Откат вторичных операций, выполненных для     конкретных пассажиров.....</b>	<b>11</b>
<b>4.6 Особенности технологии отмены обмена ЭБ в заказе с     сохраненным сегментом с аннулированными местами в     маршруте.....</b>	<b>11</b>
<b>5. Дополнительные сведения по отмене вторичных операций.....</b>	<b>12</b>
<b>5.1. Субсидированные билеты.....</b>	<b>12</b>
<b>5.2. Отмена последовательности вторичных операций. .</b>	<b>12</b>
<b>6. Примеры отмены вторичных операций. ....</b>	<b>13</b>

<b>6.1. Отмена возврата.....</b>	<b>13</b>
<b>6.2. Отмена обмена.....</b>	<b>15</b>

## **1. Введение.**

В APC «Сирена-Трэвел» реализована технологическая процедура, обеспечивающая отмену успешно выполненных вторичных операций с ЭБ (обмена или возврата) в PNR до окончания отчётных суток агента APC «Сирена-Трэвел», в целях дальнейшего использования их пассажиром или для повторного выполнения вторичных операций с измененными условиями.

## **2. Ограничения на выполнение процедуры отмены вторичной операции.**

Системные ограничения на выполнение процедуры отмены вторичной операции с ЭБ :

### **1. Интерфейс операции:**

Реализованы только терминальные специальные запросы APC «Сирена-Трэвел».

### **2. Доступ к операции:**

Отмена вторичных операций допускается только в агентстве и ППР, выполнившем соответствующую операцию обмена или возврата.

### **3. Условия выполнения операции:**

- **Дата и время отмены вторичной операции** должны попадать в период текущих отчётных суток агента APC «Сирена-Трэвел».
- **Отмены обмена:**
  - допускается только в сохранённом PNR, в котором находится ЭБ, полученный в результате обмена и при условии, что все купоны нового билета находятся в статусах «О» или «А», а все купоны восстанавливаемого билета имеют статус «Е», в том числе и частично-использованные билеты;
  - в текущем PNR должны быть только (и все) пассажиры, которым восстанавливается билет. Если пассажиров больше, то система будет требовать отделения пассажиров. Если пассажиров меньше, то система сообщит репликой об отсутствии пассажира;
  - восстановление невозможно после вылета рейса на одном из сегментов маршрута ( кроме использованных сегментов маршрута в случае частично-использованного билета).
- **Отмены возврата:**
  - допускается как в сохранённом PNR, в котором был выполнен возврат восстанавливаемого ЭБ, так и без активного PNR (в этом случае PNR будет создано «с нуля» на основе информации из восстанавливаемого ЭБ) и при условии, что все купоны восстанавливаемого билета имеют статус «R», в том числе и частично-использованные билеты,
  - восстановление невозможно после вылета рейса на одном из сегментов маршрута ( кроме использованных сегментов маршрута в случае частично-использованного билета).
- **Отсутствие агентских сборов.** В случае наличия агентских сборов, перед отменой вторичной операции с ЭБ выполняется автоматическая операция отмены

ЭМД, оформленных в оплату сборов и справок (в случае невозможности автоматической отмены ЭМД на сборы, операция запрещается, подробнее п.4.4). Наличие штрафов (со стандартными RFISC 993/995 и нестандартными, принятыми авиакомпанией) не препятствует отмене вторичной операции.

**4. *Запрет ( 1-й этап реализации механизма) на выполнение операции отмены вторичной операции установлен для :***

- ЭБ, оплаченных милями;
- ЭБ, выпущенных по интерлайн-схеме (в том числе code share);
- ЭБ, выпущенных в сеансе ТКП;
- ЭБ пассажиров с дополнительными местами (CBVG, EXST, STCR);
- ЭБ с формой оплаты СС/РК с системной авторизацией;
- со сформированными в МКЛ фискальными чеками, независимо от того, распечатаны ли они;
- ЭБ, полученного в результате переноса билетной информации на новый маршрут в процессе обработки телеграммы пересадки из инвенторной системы;
- ЭМД ( необходимо отменить или вернуть перед выполнением отмены вторичной операции).
- ЭБ, выпущенного в обмен, после чего перенесенного другой заказ ( операция MB).

**3. Описание формата запроса отмены вторичной операции с ЭБ.**

Для отмены вторичных операций с ЭБ доработан запрос «ОТ»:

- **Отмена вторичной операции с указанием номера восстанавливаемого документа (используется для возврата и обмена):**

**ОТ/Операция>#<Номер>**

**UN/Action>#<Number>**

где:

Реквизит	Значение
----------	----------

Операция	- Код операции: АП/RF (возврат) или ПО/ЕХ (обмен);
----------	--

Номер	- Номер билета.
-------	-----------------

Возможно указание списка отменяемых билетов через запятую, возможно указание только последних 4-х цифр номера, если остальные 9 совпадают с номером предыдущего билета.

Для отмены обмена указывается номер нового билета. Он ищется только в текущем PNR.

Для отмены возврата указывается номер возвращенного билета.

Примеры:

ОТ/ПО#1952400000002

UN/EX#55524000000002  
OT/АП#1952400000001,1952400000002  
OT/АП#1952400000001,0002

- **Отмена обмена с указанием пассажира-сегментов;**

**OT/<Операция>(H\_пасс)\*(H\_seg)**

**UN/<Action>(N\_pas)\*(N\_seg)**

где:

Реквизит	Значение
Операция	- Код операции: ПО/ЕХ (обмен);
H_пас	- Номер пассажира;
H_seg	- Номер сегмента, к которому привязан билет, оформленный в результате обмена и который следует отменить.

Пример:

OT/ПО1\*1

В процедуру обработки команды отмены вторичной операции включены следующие действия:

- автоматическое бронирование внесистемных НР-сегментов под все купоны восстанавливаемого билета ( затем их следует перебронировать на рабочие сегменты из ресурса), если в заказе не найдены требуемые сегменты;
- восстановление информации о тарификации и оформлении ЭБ на момент до выполнения операции обмена или возврата;
- отмена штрафных ЭМД;
- синхронизация отмены вторичной операции с ЭБ между АРС «Сирена-Трэвел» и ETS «СЭБ Сирена-Трэвел»;

Ошибки, диагностируемые при обработке команды:

Реплика об ошибке	Причина и способ устранения.
ФОРМАТ НЕВЕРЕН	Внесен некорректный формат команды.
ДОПУСКАЕТСЯ ОТМЕНА ОПЕРАЦИЙ, ВЫПОЛНЕННЫХ В ТЕЧЕНИЕ ТЕКУЩИХ СУТОК	Выполняется попытка отмены вторичной операции по истечению разрешенного периода времени.
ТЕКУЩЕЕ PNR НЕ СОДЕРЖИТ НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОПЕРАЦИИ СЕГМЕНТЫ	В заказе отсутствуют сегменты, на которых должна производиться операция восстановления. Следует забронировать сегменты из ресурса,

ОПЕРАЦИЯ ЗАПРЕЩЕНА ДЛЯ БИЛЕТОВ В СЕАНСЕ ТКП	если это возможно, или внести их в заказ в качестве забронированных «вне системы» (НР-сегменты).
ОПЕРАЦИЯ ОБМЕНА/ВОЗВРАТА БЫЛА СДЕЛАНА ДРУГИМ АГЕНТСТВОМ	Выполнение операции восстановления разрешено только для билетов, выпущенных в сеансе авиакомпании.
НЕ НАЙДЕН СТАРЫЙ БИЛЕТ С УКАЗАННЫМИ ПАРАМЕТРАМИ	Выполняется попытка отмены операции в заказе, к которому оператору запрещен доступ.
ОПЕРАЦИЯ ЗАПРЕЩЕНА ДЛЯ БИЛЕТОВ С АГЕНТСКИМИ СБОРАМИ	Выполняется попытка ввести неверный код операции (был выполнен обмен, а отмену выполняют с указанием возврата).
НЕВОЗМОЖНО ВОССТАНОВИТЬ ДАННЫЕ ДЛЯ БИЛЕТА 'номер_билета'	Выполняется операция восстановления для билетов с агентскими сборами что запрещено. Выполнить ручную отмену сборов и выпущенных ЭМД.
ОПЕРАЦИЯ ЗАПРЕЩЕНА ДЛЯ БИЛЕТОВ С Пассажирами с доп.местами	Указан некорректный номер билета или ошибочно указан номер ЭМД вместо билета.
ОПЕРАЦИЯ ЗАПРЕЩЕНА ДЛЯ БИЛЕТОВ С МИЛЯМИ	Выполняется операция для пассажира с дополнительными местами, что запрещено технологией.
ОПЕРАЦИЯ ЗАПРЕЩЕНА ДЛЯ ПЕРЕВОЗОК С ИНТЕРЛАЙНАМИ	Выполняется операция для билета с мильной оценкой, что запрещено технологией.
ОПЕРАЦИЯ для БИЛЕТОВ С АВТОРИЗОВАННОЙ ФОП ЗАПРЕЩЕНА	Выполняется операция для билета, выпущенного по интерлайн-схеме, что запрещено технологией.
БИЛЕТ НЕ ВОЗВРАЩАЛСЯ	Выполняется операция для билета, выпущенного с авторизацией средств пассажира для оплаты, что запрещено технологией.
УКАЗАНЫ БИЛЕТЫ СОДЕРЖАЩИЕ ОДНОГО И ТОГО ЖЕ Пассажира	Выполняется операция для билета, который не был возвращен ранее, или в СЭБ у билета статусы купонов не соответствуют операции возврата.
ТЕКУЩЕЕ PNR НЕ СОДЕРЖИТ НЕОБХОДИМЫХ для ОПЕРАЦИИ ПассажиРОВ	Выполняется повторная отмена вторичной операции для ранее восстановленного билета.
ОТДЕЛИТЕ ПассажиРОВ	Выполняется попытка восстановления билетов пассажиров, отсутствующих в текущем PNR.
ОТМЕНА ВЫПОЛНЕНА НЕ ПОЛНОСТЬЮ: EMS UT: 118 НЕ ВСЕ КУПОНЫ ИМЕЮТ СТАТУСЫ 'O'	Реплика вызывается в случае попытки восстановления билетов для части пассажиров текущего заказа. Для выполнения операции следует разделить пассажира/ов или создать для них отдельное PNR.
ТЕКУЩИЙ СЕАНС НЕ СООТВЕТСТВУЕТ СЕАНСУ БИЛЕТА	При выполнении отмены вторичной операции не удалось автоматически отменить ЭМД на штрафы ( статус ЭМД поменяли со статуса F на статус, запрещающий отмену оформления)
КУПОН XXXXXXXXXXXXXXXX/N ИМЕЕТ СТАТУС О НЕДОПУСТИМЫЙ для данной ОПЕРАЦИИ	Отмена вторичной операции выполняется в сеансе, не соответствующему сеансу билета, для которого выполняется отмена вторичной операции.
В ТЕКУЩЕМ ЗАКАЗЕ НЕ НАЙДЕН БИЛЕТ С НОМЕРОМ XXXXXXXXXXXXXXXX	Выполняется запрос отмены для билета с купоном , имеющим недопустимый статус.
	Для операции отмены обмена указывается неверный номер билета.

НЕВЕРНЫЕ ДАННЫЕ В ОЦЕНКЕ О КУПОНАХ  
ДЛЯ ОТМЕНЫ/ВОССТАНОВЛЕНИЯ

НЕ МОГУ ВОССТАНОВИТЬ ДАННЫЕ

ОТМЕНА ВЫПОЛНЕНА НЕ ПОЛНОСТЬЮ:

ETS XX:118 ТОЛЬКО АГЕНТСТВО/ППР  
ПРОДАЖИ ЭБ/ЭМД МОЖЕТ ВЫПОЛНИТЬ ЭТУ  
ОПЕРАЦИЮ

Отражение выполненной отмены операции возврата ЭБ в истории PNR:

(7) СУ99ГРС1498 МОВТ02 (Т/ГРТ) 99999992 27МАЙ24 20:49:21 ЗАКОНЧЕНО (ТЛ=2114/27МАЙ24/А)  
Т ИСХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 1115168578 27МАЙ24 20:49:21  
**ОМ ЭБМ 555 2240007086 1/99ГРС/1498/SU-1138/KUKIN IVAN \*\* 27МАЙ24 20:47:42**

На латинском терминале:

(7) SU99GRS1498 MOVT02 (T/GRT) 99999992 27MAY24 20:49:21 COMMIT (TL=2114/27MAY24/A)  
T OUTBOUND TELEGRAM NUMBER 1115168578 27MAY24 20:49:21  
**OM ETM 555 2240007086 1/99GRS/1498/SU-1138/KUKIN IVAN \*\* 27MAY24 20:47:42**

Отражение выполненной отмены операции обмена ЭБ в истории PNR:

(7) У699ГРС1498 МОВТ02 (Т/ГРТ) 26200142 03ИЮЛ24 19:00:44 ЗАКОНЧЕНО (ТЛ=2025/04ИЮЛ24/А)  
Т ИСХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 1115436096 03ИЮЛ24 19:00:45  
**ОМ ЭБМ 262 1260020450 1/99ГРС/1498/У6-264/КУСКОВИН ИВНА 12МАЙ65 \*\* 03ИЮЛ24 19:00:37**  
**ОМ ЭБМ 262 1260020449 1/99ГРС/1498/У6-273/КУСКОВИН ИВНА 12МАЙ65 \*\* 03ИЮЛ24 19:00:37**  
**ОМ (-) ЭБМ 262 1260020449 2/99ГРС/1498/У6-264/КУСКОВИН ИВНА 12МАЙ65 \*\* 03ИЮЛ24**  
**19:00:37**  
**ОМ (-) ЭБМ 262 1260020449 1/99ГРС/1498/У6-273/КУСКОВИН ИВНА 12МАЙ65 \*\* 03ИЮЛ24**  
**19:00:37**

На латинском терминале:

(7) U699GRS1498 MOVTO2 (T/GRT) 26200142 03JUL24 19:00:44 COMMIT (TL=2025/04JUL24/A)  
T OUTBOUND TELEGRAM NUMBER 1115436096 03JUL24 19:00:45  
OM ETM 262 1260020450 1/99GRS/1498/U6-264/KUSKOVIN IVNA 12MAY65 \*\* 03JUL24 19:00:37  
OM ETM 262 1260020449 1/99GRS/1498/U6-273/KUSKOVIN IVNA 12MAY65 \*\* 03JUL24 19:00:37  
OM (-) ETM 262 1260020449 2/99GRS/1498/U6-264/KUSKOVIN IVNA 12MAY65 \*\* 03JUL24 19:00:37  
OM (-) ETM 262 1260020449 1/99GRS/1498/U6-273/KUSKOVIN IVNA 12MAY65 \*\* 03JUL24 19:00:37

Отражение выполненной отмены операции обмена ЭБ в финансовом отчете PNR («\*ФОД»):

1B2TM8      СТАТУС:							
ОТЧЕТ ПО PNR=1B2TM8							
СТР		ABK		НОМЕР		КУП ВАЛ	
				ИТОГО		АГС ФОР	
0001		555		2240008679		2 РУБ 68756.00	
						756.00 НА	
						111124 ПБ/Э СУ99ГРС1498	
		99999992		XXXXX/XXX MR			

```

0002 555 2240008680 1 РУБ 2800.00 2800.00 НА 111124 ПО/Э СУ99ГРС1498
  ПЕ 99999992 XXXXX/XXX MR
0003 555 2240008681 1 РУБ 2800.00 2800.00 НА 111124 ПО/Э СУ99ГРС1498
  ПЕ 99999992 XXXXX/XXX MR
0004 555 2240008681 1 РУБ -2800.00 -2800.00 НА 111124 ОБ/Э СУ99ГРС1498
  ПЕ 99999992 XXXXX/XXX MR
- ИТОГО: -----
ВАЛ=РУБ
    НАЛ: 71556.00
КОНЕЦ СПИСКА

```

### 3.1 Использование запроса «АРТ» для анализа возможности отмены операций с билетом.

Для проверки возможности восстановления билета после проведенной с ним вторичной операции можно запросом «АРТ» с указанием его номера в следующем формате:

АРТ/НБИЛ=<номер>

Например:

```

АРТ/НБИЛ=5552240009510>

ИДН      ДАТА      PNR  ТИП ОПЕРАЦИИ  ОПЦИИ
66835     20250207113421 1ВДБЖ5 ОБМЕН (П)  ПТ

ВНЕШНИЙ ИДН: 1ВДБЖ5-РО-66835
НАЗВАНИЕ ЗАПРОСА: РО

НАЙДЕНА 1 ЗАПИСЬ

```

Билет был обменен, можно откатить обмен.

```

АРТ/НБИЛ=5552240009510>

ИДН      ДАТА      PNR  ТИП ОПЕРАЦИИ  ОПЦИИ
66889     20250207153723 1ВДБЖ5 ВОЗВРАТ (П)  ПТ
66835     20250207113421 1ВДБЖ5 ОБМЕН (П)  ПТ

НАЙДЕНО 2 ЗАПИСИ

```

Билет был обменен и затем возвращен. Можно выполнить сначала отмену возврата, затем отмену обмена.

**Важно!** Данных об отмененных вторичных операциях в ответе на этот запрос нет.

## 4. Технологические этапы выполнения отмены вторичной операции с ЭБ.

Отмена вторичной операции с ЭБ включает в себя следующие **технологические процедуры**:

- 1) *Подготовка PNR к восстановлению перевозочных документов.*



В зависимости от объема сохраненных данных в PNR после вторичной операции и необходимости восстановления всех или части документов, задача агента на этом этапе будет в следующем:

- в случае восстановления документов только для части пассажиров заказа необходимо создать для них новый заказ;
- в случае восстановления документов для всех пассажиров, восстановление документов можно осуществлять в «старом» заказе;
- определить способ восстановления сегментов: восстановить сегменты, забронировав их из рейда, или воспользоваться восстановлением HP-сегментов, включенным в механизм обработки команды отмены вторичной операции.

## **2) Ввод запроса отмены вторичной операции.**

В результате успешной обработки которого выполняется:

- бронирование внесистемных HP-сегментов под все купоны восстанавливаемого билета ( затем их следует перебронировать на рабочие сегменты из ресурса), если в заказ не было внесено требуемых сегментов вручную;
- восстановление информации о тарификации и оформлении ЭБ на момент до выполнения операции обмена или возврата,
- отмена штрафных ЭМД;
- синхронизация отмены вторичной операции с ЭБ между APC «Сирена-Трэвел» и ETS «Сирена-Трэвел».

## **4.1 Подготовка PNR к восстановлению перевозочных документов.**

### ***Ручной ввод данных для восстановления:***

Агент определяет стратегию восстановления пассажиро-сегментов в новом или «старом» заказе.

Для ввода ФИО , паспортных данных, льгот и документов на льготу используется стандартная команда ввода ФИО в заказ.

Для восстановления аннулированного маршрута агенту следует воспользоваться стандартными командами бронирования мест из ресурса ( справка о наличии мест и выбор варианта) .

Для получения подтверждения мест, агент может вводить в маршрут сегменты прибытия. Расположение восстановленных сегментов в маршруте не регламентировано. Важно чтобы они имели подтвержденный статус ( НК или HP).

**Важно!** Система при восстановлении билетов контролирует абсолютное соответствие данных:

- ФИО;
- отменного и восстановленного маршрута ( у HP-сегментов проверяется ВВ и ВП).

## 4.2 Выполнение запроса отмены вторичной операции.

1/ После того как PNR подготовлено, агент вводит запрос отмены вторичной операции:

**OT/<Операция>#<Номер>**

**UN/<Action>#<Number>**

или для отмены обмена:

**OT/<Операция>((H\_пасс)\*(H\_сег))**

**UN/<Action>((N\_pas)\*(N\_seg))**

2/ В случае успешной обработки запроса в МКЛ, система выдает сообщение:

ДАННАЯ ОПЕРАЦИЯ НЕОБРАТИМА.

ВЫПОЛНИТЕ ЛИСТАНИЕ ВПЕРЕД ДЛЯ ПРОДОЛЖЕНИЯ ИЛИ ИСПОЛЬЗУЙТЕ КОМАНДУ  
ИО ДЛЯ ОТМЕНЫ

THIS OPERATION IS IRREVERSIBLE OPERATION.

SCROLL FORWARD TO CONTINUE OR USE THE IR COMMAND TO CANCEL

3/ Если агент принимает решение о продолжении операции отмены, то он должен выполнить команду листания «ВПЕРЕД» - **клавиша «F9»**. После этого действия команда отмены вторичной операции передается в СЭБ «Сирена-Трэвел» и будет необратима. В случае успешной отмены вторичной операции в СЭБ система выдает реплику:

ОТМЕНА ВОЗВРАТА ПРОИЗВЕДЕНА УСПЕШНО

REFUND CANCEL SUCCESSFULLY DONE

или

ОТМЕНА ОБМЕНА ПРОИЗВЕДЕНА УСПЕШНО

EXCHANGE CANCEL SUCCESSFULLY DONE

В случае отказа от продолжения отмены вторичной операции, агенту следует выполнить команду «ИО».

**Важно!** При отмене вторичной операции ОБМЕН в заказе сохраняются «новые» сегменты, которые бронировались для обмена. Принимать решение по их сохранению или удалению должен агент.

4/ На следующем шаге агент сохраняет изменения командой «ЕО».

Если отменялась вторичная операция — ОБМЕН и агент не сохранил сегменты прибытия, то в ответ система формирует реплику:

СЕГМЕНТ N НЕ СТЫКУЕТСЯ С ПРЕДЫДУЩИМ ПО ПУНКТУ ВЫЛЕТА

В этом случае агенту следует выполнить проверку состава маршрута командой «\*Р» или «\*С».

5/ Далее агенту следует проверить состояние заказа (сегменты и билеты), принять решение по неактуальным сегментам (если был обмен), на которых был удален билет. Если восстановление перевозочных документов осуществлялось на НР-сегментах, то следует забронировать актуальные рабочие сегменты и выполнить операцию переноса билетов, используя команду «7О». Сохранить заказ командой «Е».

#### **4.3 Особенности отмены вторичных операций с residual-ЭМД.**

В случае, если в процессе выполнения вторичной операции была рассчитана сумма на оформление residual-ЭМД, то в случае отмены операции и в зависимости от выполненных агентом технологических шагов по работе с такими ЭМД, система выполнит следующее:

**1/ Если ЭМД не был оформлен:**

Обработчик отмены операции автоматически удалит оценку и SVC;

**2/ Если ЭМД был оформлен:**

Обработчик отмены операции автоматически выполнит отмену оформления residual-ЭМД.

**Важно!** Обработка отмены обменов ЭБ, выполненных с понижением суммы (выпуском residual-ЭМД), выполнена для общих случаев и может потребовать дополнительных доработок в случае конкретных особенностей настроек авиакомпании.

#### **4.4 Запрет отмены операции для билетов с агентскими сборами.**

В случае, если обработчик отмены вторичной операции запретил ее с репликой:

ОПЕРАЦИЯ ЗАПРЕЩЕНА ДЛЯ БИЛЕТОВ С АГЕНТСКИМИ СБОРАМИ

то это означает что система автоматически не может выполнить отмену оформленных ЭМД (реплика об агентских сборах является общей на все случаи, отражающей ситуацию невозможности выполнить автоматическое действие) и **в этом случае отмену вторичной операции выполнить нельзя.**

Команда «ЭМДО», введенная вручную агентом обрабатывается с ошибкой:

ДЛЯ ДАННОГО ТИПА ЭМД ОТМЕНА ЗАПРЕЩЕНА

Выполнение операции ручного возврата таких ЭМД не приведет к отмене вторичной операции, ФОД заказа будет некорректен, поэтому выполнять это не имеет смысла.

#### **4.5 Откат вторичных операций, выполненных для конкретных пассажиров.**

Откат обмена, выполненного отдельно для каждого пассажира заказа, может выполняться одной командой с перечислением билетов всех пассажиров заказа. Например:

**ОТ/ПО#5552400000001,0002**

#### **4.6 Особенности технологии отмены обмена ЭБ в заказе с сохраненным сегментом с аннулированными местами в маршруте.**

В случае, если операция обмена выполняется с билетом, к которому запрошена услуга и оформлен ЭМД (ЭМД-А), то, при успешности операции, ЭБ переносится на новый сегменте, а ЭМД сохраняется на «старом» сегменте. Коды состояния услуги и сегмента - состояния «XX».

Например:

```
1BXC90      СТАТУС:
99ГРС СУ99ГРС1498 МОВТ02 28МАЙ25 16:49 СУ 99999992 (99999992,МОВ,РФ)
ВЫ МОЖЕТЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ КОМАНДУ "ОТ" ДО 28.05.2025 23:59(МОВ)
  1 IVANOV/IVAN 12МАЙ65(М)/ПС /РФ/4444444444
  1 SU-1138 Y 27ИЮН25 ШРМСОЧ НК1 0635 1015 LS2 Э
  2 ----- П ----- ПРО ---- ----
  3 SU-1138 Y 25ИЮН25 ШРМСОЧ XX1 0635 1015 LS2 Э
ТЛ-1722/28МАЙ25/А (ПО ВРЕМЕНИ МОВ) УСТАНОВИТЕ ТАЙМ-ЛИМИТ ПО ОЦЕНКЕ (ЗАПРОС ТЛ)
Т- 1 А 74951234567
  2 М 79051257734 -1
Р- 1 EMAIL TEST@MAIL.RU -1
CBC 1 XX1 /C/OC3/EMD-A/5554500002584K1/PREPAID BAGGAGE 23KG П1С3
```

Агент может сохранить ЭМД и «старый» сегмент в маршруте заказа и не обменивать ЭМД сразу после обмена ЭБ.

Важно учесть то что, если агент будет выполнять откат обмена ЭБ с таким маршрутом, то «старый» сегмент будет учитываться системой, как сегмент, на котором можно восстановить билет. При откате обмена, выбор сегмента для восстановления будет осуществляться по следующему правилу: **Билет восстанавливается на первом найденном в маршруте сегменте, данные которого совпадают с данными купона восстанавливаемого билета.**

Если у агента задача восстановить билет на сегменте с подтвержденными местами, то перед отменой обмена ему следует забронировать сегмент и установить его до сегмента с аннулированными местами. Только в этом случае, система найдет сегмент с подтвержденными местами первым и привяжет билет к нему.

Например:

1. Если восстановление может осуществляться на сегмент с аннулированными местами, то заказ может быть оставлен в следующем виде (НР-сегмент не сформируется):

```
1BXC90      СТАТУС:
99ГРС СУ99ГРС1498 МОВТ02 28МАЙ25 16:49 СУ 99999992 (99999992,МОВ,РФ)
ВЫ МОЖЕТЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ КОМАНДУ "ОТ" ДО 28.05.2025 23:59(МОВ)
  1 IVANOV/IVAN 12МАЙ65(М)/ПС /РФ/4444444444
  1 SU-1138 Y 27ИЮН25 ШРМСОЧ НК1 0635 1015 LS2 Э
```

2 ----- П ----- ПР0 ---- ----  
**3 SU-1138 Y 25ИЮН25 ШРМСОЧ ХХ1 0635 1015 LS2 Э**  
 ТЛ-1722/28МАЙ25/А (ПО ВРЕМЕНИ МОВ) УСТАНОВИТЕ ТАЙМ-ЛИМИТ ПО ОЦЕНКЕ (ЗАПРОС ТЛ)  
 Т- 1 А 74951234567  
 2 М 79051257734 -1  
 Р- 1 EMAIL TEST@MAIL.RU -1  
 CBC 1 ХХ1 /C/0C3/EMD-A/5554500002584K1/PREPAID BAGGAGE 23KG П1С3

2. Если восстановление билета необходимо выполнить на подтвержденном сегменте, то подтвержденный сегмент должен быть установлен в маршруте выше сегмента с аннулированными местами:

1ВХС90 СТАТУС:  
 99ГРС СУ99ГРС1498 МОВТ02 28МАЙ25 16:49 СУ 99999992 (99999992,МОВ,РФ)  
 ВЫ МОЖЕТЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ КОМАНДУ "ОТ" ДО 28.05.2025 23:59(МОВ)  
 1 IVANOV/IVAN 12МАЙ65(М)/ПС /РФ/4444444444  
 1 SU-1138 Y 27ИЮН25 ШРМСОЧ НК1 0635 1015 LS2 Э  
 2 ----- П ----- ПР0 ---- ----  
**3 SU-1138 Y 25ИЮН25 ШРМСОЧ НК1 0635 1015 LS2 Э**  
**4 SU-1138 Y 25ИЮН25 ШРМСОЧ ХХ1 0635 1015 LS2 Э**  
 ТЛ-1722/28МАЙ25/А (ПО ВРЕМЕНИ МОВ) УСТАНОВИТЕ ТАЙМ-ЛИМИТ ПО ОЦЕНКЕ (ЗАПРОС ТЛ)  
 Т- 1 А 74951234567  
 2 М 79051257734 -1  
 Р- 1 EMAIL TEST@MAIL.RU -1  
 CBC 1 ХХ1 /C/0C3/EMD-A/5554500002584K1/PREPAID BAGGAGE 23KG П1С4

## 5. Дополнительные сведения по отмене вторичных операций.

### 5.1. Субсидированные билеты.

Отмена операции возврата выполняется, но в СИЦ билеты остаются отмененными.

### 5.2. Отмена последовательности вторичных операций.

Отмена нескольких вторичных операций в одном заказе разрешена.

#### **Таблица типовых диалоговых ситуаций .**

ОперацияN — тип и номер совершенной вторичной операции ;  
 Отмена ОперацияN – отмена совершенной вторичной операции.

Последовательность совершения операций				Итог
Обмен1	Отмена обмена1	Обмен2	Отмена обмена2	Реализовано
Возврат1	Отмена возврата1	Возврат2	Отмена возврата2	Реализовано
Обмен1	Возврат1	Отмена возврата1	Отмена обмена1	Реализовано

Обмен1	Обмен2	Отмена обмена2	Отмена обмена1	Реализовано
--------	--------	-------------------	-------------------	-------------

## 6. Примеры отмены вторичных операций.

### 6.1. Отмена возврата.

**6.1.1 В заказе с 1-м пассажиром и 2-мя сегментами в маршруте ошибочно выполнен вынужденный возврат билета, места для восстановления в ресурсе рейда есть.**

1/ Для восстановления данных необходимо открыть историю заказа найти удаленные сегменты и номер билета.

Сегменты:

```
(3) ЮТ99ГРС1498 МОВТ02 (Т/ГРТ) 29842300 26ИЮН24 16:16:46 ЗАКОНЧЕНО
Т ИСХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 1115380758 26ИЮН24 16:16:47
ХС УТ-463 Y 25ИЮЛ24 ВНКРЩН НК1 1000 1450 LSN 26ИЮН24 16:16:46
ХС УТ-461 Y 28ИЮЛ24 РЩНДМД НК1 0900 0920 LSN 26ИЮН24 16:16:46
```

Билеты:

```
(2) ЮТ99ГРС1498 МОВТ02 (Т/ГРТ) 29842300 26ИЮН24 16:16:23 ЗАКОНЧЕНО
Т ИСХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 1115380747 26ИЮН24 16:16:23
ПБ (АО) ЭБМ 298 2410832938 2/УТ-461/КОШКИН ИВАН 12МАЙ65 ** 26ИЮН24 16:16:18
ПБ (АО) ЭБМ 298 2410832938 1/УТ-463/КОШКИН ИВАН 12МАЙ65 ** 26ИЮН24 16:16:18
```

2/ Выполнить бронирование удаленных ранее сегментов из ресурса мест (места есть).  
Сохранить изменение.

```
1БШ958 СТАТУС:
99ГРС ЮТ99ГРС1498 МОВТ02 26ИЮН24 16:15 ЮТ (29842300,МОВ,РФ)
1 КОШКИН/ИВАН 12МАЙ65(М)/ПС /РФ/7777777777
1 УТ-463 Y 25ИЮЛ24 ВНКРЩН НК1 1000 1450 LSN Э
2 УТ-461 Y 28ИЮЛ24 РЩНДМД НК1 0900 0920 LSN Э
ТЛ-1001/24ИЮЛ24/А (ПО ВРЕМЕНИ МОВ)
Т- 1 А 74951234567
```

3/ Выполнить команду отмены возврата:

**ОТ/АП#2982410832938**

4/ Выполнить **F9** и сохранить изменения.

5/ Проверить выполнение операции командой **\*С**:

```
*С>
1БШ958
МЕСТА-
1. ЮТ-463 Э 25ИЮЛ24 ВНКРЩН НК1 1000 1450 А/П=0850
```

(MOWUT:1G8X18)	
1. КОШКИН/ИВАН	2982410832938 K1 НК ЭБ ***
2. ЮТ-461 Э 28ИЮЛ24 РЩНДМД НК1 0900 0920 А/П=0750	
(MOWUT:1G8X18)	
1. КОШКИН/ИВАН	2982410832938 K2 НК ЭБ ***

#### 6/ История операции:

1БШ958  
 (5) ЮТ99ГРС1498 МОВТ02 (Т/ГРТ) 29842300 26ИЮН24 16:26:12 ЗАКОНЧЕНО  
 Т ИСХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 1115380769 26ИЮН24 16:26:13  
 ОМ ЭБМ 298 2410832938 2/99ГРС/1498/УТ-461/КОШКИН ИВАН 12МАЙ65 \*\* 26ИЮН24 16:26:01  
 ОМ ЭБМ 298 2410832938 1/99ГРС/1498/УТ-463/КОШКИН ИВАН 12МАЙ65 \*\* 26ИЮН24 16:26:01  
 ТА ОМ ТУДА-ОБРАТНО УТ-463 У 25ИЮЛ24 ВНКРЩН КОШКИН ИВАН 12МАЙ65 ААА  
 БЛАНК:ЭБМ(298) 6300.00РУБ КТ=УЕЕ5М(А) УПТ=Ц.УТ.0028  
 НББ=1КМ(А)[С7.Ц.УТ.ОС.0ДФ.А.111750(36587881)]  
 YQI=1000.00РУБ(А,К=ОД/ВД/ВВ/ОТ/ПД/ФД/БД)[31496]  
 YQF=1000.00РУБ(А,К=ОД/ВД/ВВ/ОТ/ПД/ФД/БД)[36574452]  
 YRI=185.00РУБ(А,К=ВВ/ОТ)[30985]  
 YRI=30.00РУБ(А,К=ОД/ВД/ВВ/ОТ/ПД/ФД/БД)[36539016]  
 ИНД.ОЦ:0(АВТО) ВСЕГО 8515.00РУБ В Т.Ч. НДС: А/К=1502.73[10.00%(Т:12100.00)=1100.00  
 [УТ.298.2500(35359455)] 10.00%(YQ:4000.00)=363.64 [УТ.298.2500(35359455)]  
 10.00%(YR:430.00)=39.09 [УТ.298.2500(35359455)] /1(Т:0.00)=0.00 [УТ.298.2500(35359455)] ТЕКСТ В  
 БИЛЕТ: "ОБМЕН НА 1 УЧ-КЕ ЗАПРЕЩЕН" 26ИЮН24 16:26:01  
 ТА ОМ ТУДА-ОБРАТНО УТ-461 У 28ИЮЛ24 РЩНДМД КОШКИН ИВАН 12МАЙ65 ААА  
 БЛАНК:ЭБМ(298) 6300.00РУБ КТ=УЕЕ5М(А) УПТ=Ц.УТ.0028  
 НББ=1КМ(А)[С7.Ц.УТ.ОС.0ДФ.А.111750(36587881)]  
 LESS=500.00РУБ(А)[36629839]  
 YQI=1000.00РУБ(А,К=ОД/ВД/ВВ/ОТ/ПД/ФД/БД)[31496]  
 YQF=1000.00РУБ(А,К=ОД/ВД/ВВ/ОТ/ПД/ФД/БД)[36574452]  
 YRI=185.00РУБ(А,К=ВВ/ОТ)[30985]  
 YRI=30.00РУБ(А,К=ОД/ВД/ВВ/ОТ/ПД/ФД/БД)[36539016]  
 ИНД.ОЦ:0(АВТО) ВСЕГО 8015.00РУБ В Т.Ч. НДС: А/К=1502.73[10.00%(Т:12100.00)=1100.00  
 [УТ.298.2500(35359455)] 10.00%(YQ:4000.00)=363.64 [УТ.298.2500(35359455)]  
 10.00%(YR:430.00)=39.09 [УТ.298.2500(35359455)] /1(Т:0.00)=0.00 [УТ.298.2500(35359455)] ТЕКСТ В  
 БИЛЕТ: "ОБМЕН НА 1 УЧ-КЕ ЗАПРЕЩЕН" 26ИЮН24 16:26:01  
 (4) ЮТ99ГРС1498 МОВТ02 (Т/ГРТ) 29842300 26ИЮН24 16:23:44 ЗАКОНЧЕНО (ТЛ=1001/24ИЮЛ24/А)  
 Т ИСХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 1115380766 26ИЮН24 16:23:44  
 ДС УТ-461 У 28ИЮЛ24 РЩНДМД НС1 0900 0920 LSN 26ИЮН24 16:23:39  
 ДС УТ-463 У 25ИЮЛ24 ВНКРЩН НС1 1000 1450 LSN 26ИЮН24 16:23:27

#### 7/ФОД.

ОВ — операция отмены с восстановлением:

0029	298 2410832938	2 РУБ	16530.00	4430.00	НА	1БШ958 ПБ/Э ЮТ99ГРС1498
0030	298 2410832938	2 РУБ	-16530.00	-4430.00	НА	1БШ958 АП/Э ЮТ99ГРС1498
0031	298 2410832938	2 РУБ	16530.00	4430.00	НА	1БШ958 ОВ/Э ЮТ99ГРС1498

**6.1.2 В заказе с 2-мя пассажирами, ошибочно выполнен возврат билета только для одного пассажира, места для восстановления в ресурсе рейда отсутствуют.**

1/ Необходимо восстановить билеты для 2-го пассажира:

1БШ95Д        СТАТУС:,КМ!  
99ГРС ЮТ99ГРС1498 МОВТ02 26ИЮН24 17:38 ЮТ (29842300,МОВ,РФ)  
1 КОРОВИН/ИВАН 12МАЙ65(М)/ПС /РФ/4444444444  
2 КОРОВИНА/ИРИНА 12МАЙ68(Ж)/ПС /РФ/5544444444  
Т- 1 А 74951234567

По истории заказа определяем сегменты и билеты для восстановления:

ХС УТ-463 Y 25ИЮЛ24 ВНКРЩН НК2 1000 1450 LSN 26ИЮН24 17:39:45

ПБ (АО) ЭБМ 298 2410832941 1/УТ-463/КОРОВИНА ИРИНА 12МАЙ68 \*\* 26ИЮН24 17:39:07

2/ Для восстановления 2-го пассажира будет создан новый заказ, в который полностью скопировано ФИО ( восстановление сегмента вручную не выполняется):

3/ Сохранить изменения:

1БШ95К        СТАТУС:  
99ГРС ЮТ99ГРС1498 МОВТ02 26ИЮН24 17:50 ЮТ (29842300,МОВ,РФ)  
ПРОВЕРЬ ПРАВИЛЬНОСТЬ ПРИМЕНЕННОГО ТАРИФА ДЛЯ НР  
1 КОРОВИНА/ИРИНА 12МАЙ68(Ж)/ПС /РФ/5544444444  
Т- 1 А 74951234567

4/ Выполнить команду отмены возврата:

**ОТ/АП#2982410832941**

5/ Выполнить **F9** и сохранить изменения/

6/ Проверить выполнение операции командой **\*С**.

1БШ95К  
МЕСТА-  
1. ЮТ-463 Э 25ИЮЛ24 ВНКРЩН НР1 1000 1450  
(МОВУТ:\*\*\*)  
1. КОРОВИНА/ИРИНА                    2982410832946 К1 НР ЭБ \*\*\*

## 6.2. Отмена обмена.

**6.2.1 В заказе с 1-м пассажиром, 1 сегментом в маршрута ошибочно выполнен обмен билета, места для восстановления в ресурсе рейда есть.**

1/ Для восстановления данных необходимо открыть историю заказа найти удаленные сегменты и номер нового билета:

(5) ЮТ99ГРС1498 МОВТ02 (Т/ГРТ) 29842300 26ИЮН24 20:54:42 ЗАКОНЧЕНО  
Т ИСХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 1115381165 26ИЮН24 20:54:42  
ХС УТ-473 Y 25ИЮЛ24 ВНКРЩН НК1 0900 1300 LSD 26ИЮН24 20:54:31  
ПО (АО) ВЫН ЭБМ 298 2410832948 1/УТ-473/КУСКОВ ИВАН 12МАЙ65 \*\* 26ИЮН24 20:54:31



2/ Выполнить бронирование удаленных ранее сегментов из ресурса мест (места есть).

1БШ95Х        СТАТУС:НЕ СОХР  
99ГРС ЮТ99ГРС1498 МОВТ02 26ИЮН24 20:52 ЮТ (29842300,МОВ,РФ)  
1 КУСКОВ/ИВАН 12МАЙ65(М)/ПС /РФ/5555555555  
1 УТ-473    У 25ИЮЛ24 ВНКРЩН НС1 0900 1300 LSD Э  
2 УТ-473    У 27ИЮЛ24 ВНКРЩН НК1 0900 1300 LSD Э  
ТЛ-0901/24ИЮЛ24/А (ПО ВРЕМЕНИ МОВ)  
Т- 1   А 74951234567  
2   М 79051257734 -1  
Р- 1   EMAIL TEST@MAIL.RU -1

3/ Сохранить изменение ( предварительно следует внести в маршрут сегмент прибытия) :

1БШ95Х        СТАТУС:  
99ГРС ЮТ99ГРС1498 МОВТ02 26ИЮН24 20:52 ЮТ (29842300,МОВ,РФ)  
1 КУСКОВ/ИВАН 12МАЙ65(М)/ПС /РФ/5555555555  
1 УТ-473    У 25ИЮЛ24 ВНКРЩН НК1 0900 1300 LSD Э  
2        П        ПР0 ---- ----  
3 УТ-473    У 27ИЮЛ24 ВНКРЩН НК1 0900 1300 LSD Э  
ТЛ-0901/24ИЮЛ24/А (ПО ВРЕМЕНИ МОВ)  
Т- 1   А 74951234567  
2   М 79051257734 -1  
Р- 1   EMAIL TEST@MAIL.RU -1

4/ Выполнить команду отмены обмена:

**ОТ/ПО#2982410832948**

5/ Выполнить **F9** и сохранить изменения/

6/ Проверить выполнение операции командой **\*С**:

1БШ95Х  
МЕСТА-  
1. ЮТ-473 Э 25ИЮЛ24 ВНКРЩН НК1 0900 1300 А/П=0750  
(MOWUT:05BN50)  
1. КУСКОВ/ИВАН                      **2982410832947** К1   НК ЭБ \*\*\*  
2. ЮТ-473 Э 27ИЮЛ24 ВНКРЩН НК1 0900 1300 А/П=0750  
(MOWUT:05BN50)  
1. КУСКОВ/ИВАН                      НК   \*\*\*

7/ Принять решение по сегментам, оставшимся без билетов после отмены обмена.

8/ ФОД:

0044	298	2410832947	1	РУБ	30915.00	2215.00	НА	1БШ95Х	ПБ/Э	ЮТ99ГРС1498
0045	298	2410832948	1	РУБ	0.00	0.00	НЕТ	1БШ95Х	ПО/Э	ЮТ99ГРС1498
0046	298	2410832948	1	РУБ	0.00	0.00	НЕТ	1БШ95Х	ОВ/Э	ЮТ99ГРС1498