

ОГЛАВЛЕНИЕ

5 ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ (ЗАПРОС АП)	2
5.1 Возврат билетов при использовании электронных многоцелевых документов (ЭМД) ..	6
5.2 Примеры	7
5.3 Возврат билетов для всех пассажиров из PNR	21
5.4 Возврат билетов для части пассажиров из PNR	21
5.5 Возврат билета на неиспользованных участках перевозки для части пассажиров	22
5.6 Вынужденный возврат	23
5.7 Псевдовозврат	23
5.8 Возврат только мест (без финансового расчета с пассажиром)	24
5.9 «РУЧНОЙ ВОЗВРАТ» БИЛЕТА (ЗАПРОС АПР)	25

5 ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ (ЗАПРОС АП)

Внимание!!! С 00:00 часов по московскому времени **01.11.2024 г. меняются правила взимания и возвратов таксы ZZ:**

- 1) Исключается взимание таксы (код ZZ) при оформлении воздушных перевозок на СПД СВВТ при продаже, а также к билетам, выданным в обмен;
- 2) При обмене билетов, оформленных до 01.11.2024 г., информация о таксе (код ZZ) сохраняется в новом билете, оформленном в обмен, с признаком «РД»;
- 3) с 01.11.2024 г. при оформлении вынужденных возвратов перевозок, оформленных на электронных билетах СВВТ до 01.11.2024 г., включая оформленные в обмен, производится возврат суммы таксы (код ZZ).

В исторической части транзакции возврата **ЭБ** в **PNR** отражается номер возвращаемого **ЭБ**.

ВНИМАНИЕ!!! Перед процедурой возврата необходимо прочитать **УПТ** тарифа, по которому был оформлен билет.

Операция возврат билетов включает в себя:

- Возврат мест
- Подсчет денежной суммы для возврата
- Печать **ЭМД**
 - ✓ Для каждого взимаемого по билету сбора, установленного перевозчиком при отказе от перевозки, оформляется отдельный **ЭМД**. Отдельный **ЭМД** оформляется для каждого пассажира.
При **использовании ЭМД** после запроса **АП обязательно** выполняется запрос **ЕО**, а затем оформляется **ЭМД** (запрос **ЭМД**). Оформление **ЭМД обязательно**.
 - ✓ По желанию пассажира оформляется справка о возврате на **ЭМД** (запрос **ЭМД**). Справка оформляется на неиспользованную часть перевозки. Для каждого пассажира оформляется отдельная справка.
 - ✓ Если часть перевозки уже использована, то по желанию пассажира оформляется **ЭМД** об использовании участков перевозки (запрос **ЭМД**). Для каждого пассажира оформляется отдельная справка.
- Вывод на экран информации о плате, установленной агентством при отказе от перевозки. При необходимости эта информация вручную заносится в квитанцию разных сборов **К95**. Если в качестве квитанции используется **ЭМД**, то для печати квитанции используется запрос **ЭМД**.

При этом размер сбора, установленного перевозчиком при отказе от перевозки, платы, установленной агентством, при отказе от перевозки и сумма, подлежащая выдаче пассажиру, определяются системой автоматически.

ВНИМАНИЕ!!!

Для более точного получения условий применения тарифа после продажи необходимо использовать запрос **ТМ/П** для получения тарификации в момент продажи и далее **ТП (ВАР)** (см. параграф **7.6.3 часть 1 Инструкции кассира**).

Возврат денег по **электронному билету** может производиться только в пунктах продажи оформляющего агентства.

Если авиакомпания не поддерживает процедуру «игнорирование» на операцию возврата **электронного** билета, то при листании «**ВПЕРЕД**» после предупредительного сообщения об активных бланках система отображает предварительную справку о возврате билета.

- Если результаты оценки не устраивают агента, то при листании «**ВПЕРЕД ПО ДАТЕ**», система отображает «маску» (в режиме «**ВВОД**»), в которой установлены величины возвращаемых/взимаемых сборов/тарифа, которые система предполагает использовать. У кассира есть возможность внесения изменений в поля данной маски (**ответственность за изменение данных несет кассир**). После окончания работы с «масками» система еще раз отображает предварительную справку о возврате билета.
- Если результаты оценки не устраивают агента, то запросом **ИО** он может отменить операцию возврата.
- Если результаты оценки устраивают агента, то используется листание «**ВПЕРЕД**».

ВНИМАНИЕ!!!

1) После подачи запроса **АП** выдается предупредительное сообщение, в котором указывается, какие активные бланки установлены. В этот момент можно установить активные бланки, если они не установлены. После листания системы бронирования обращается за номерами в центр электронного оформления билетов (**ЦЭБ**) в сеансе **ТКП** или в **СЭБ** в сеансе авиакомпании. Если электронные **ЭМД** не установлены, то установить их в процессе возврата нельзя. Поэтому **перед** подачей запроса **АП** должен быть установлен бланк **ЭМД** в качестве активного (запрос **СМ/ЭМД** для **МСО** и **СК/ЭМД** для квитанции агентских плат)

2) Если на сегменте (или **СВС**) найдена сохранённая оценка **ДФО**, то операция блокируется с сообщением: **"НАЙДЕНА ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ОЦЕНКА ДЛЯ ОБМЕНА. ПОДАЙТЕ АМ/-"**

Формат запроса на возврат билета:

АП<Р><Вид><О><ПАСС><*СЕГМ></->

Параметры запроса:

- | | |
|------------|---|
| АП | – Код запроса |
| Р | – Ручной возврат с использованием «маски» |
| Вид | – Вид возврата: В – вынужденный, Д – добровольный
Если вид возврата не указан, то проверяется состояние рейда.
Если в рейде выставлен признак вынужденного возврата, то |

	возврат осуществляется по правилам вынужденного возврата, иначе – по правилам добровольного возврата.
О (буква)	– Оформление МСО вручную
ПАСС	– Номера пассажиров, по билетам которых производится возврат
*	– Разделитель
СЕГМ	– Номера всех неиспользованных участков комбинации.

➤ **Примечания:**

- 1) Параметры «**ПАСС**» и «**СЕГМ**» взаимоисключают друг друга
- 2) Возможен возврат только **всех неиспользованных** участков комбинации. Если в **PNR** есть **использованные** участки, то в запросе **АП** необходимо указать номера неиспользованных участков. Иначе выдается реплика: «**НЕВОЗМОЖНО СДАТЬ/ОБМЕНЯТЬ 'ИСПОЛЬЗОВАННЫЙ' СЕГМЕНТ**».

/	– Разделитель
«–»	– Псевдовозврат

Примеры: АП АП1 АП*1 АПР АПВ АПРВ АПД АПВ/- АПО АПО1
АПО*1 АПВО АПРВО АПДО АПВО/-

Если по **УПТ** запрещен вынужденный возврат, то введя поле спецобслуживание с кодом **ПРОЧ** и подкодом **РВВП** на основании документа, разрешающего вынужденный возврат, можно разрешить произвести операцию вынужденного возврата.

Формат запроса:

ЗС (СЕГМ) ПРОЧРВВП (Свободный текст)

где

Свободный текст – основание на разрешение

ВНИМАНИЕ!!! Если СЭБ **АК** требует раздельного возврата — реплика системы: «**СЭБ <АК> ТРЕБУЕТ ОТДЕЛЬНОЙ ОПЕРАЦИИ НАД КАЖДЫМ ИЗ БИЛЕТОВ**», то необходимо делать возврат для каждого билета отдельно:

Перевозка нескольких пассажиров: **АП (ПАСС)**

Например, перевозка двух пассажиров: **АП1 АП2**

Перевозка из нескольких сегментов одного пассажира:

АП* (СЕГМ)

Например, перевозка включает три сегмента; первый сегмент оформляется отдельным билетом, второй и третий сегмент тоже оформляются отдельным билетом: **АП*1 АП*2,3**

- 1) Если пассажиров несколько и на каждом или нескольких сегментах свой билет, то необходимо сначала отделить пассажира **Д (ПАСС)**, а потом делать возврат по сегментно.
- 2) Если в **PNR** есть ребенок без места, то возврат необходимо начинать с ребенка. Иначе реплика системы: «**ОШИБКА: НА СДАВАЕМОМ СЕГМЕНТЕ ОСТАЮТСЯ БИЛЕТЫ**».

!!! Не забывайте каждую операцию заканчивать операцией **EO** !!!
!!! и только потом переходить к следующей !!!

В критических ситуациях можно воспользоваться запросом на возврат билета без сдачи мест: **АП (ПАСС) * (СЕГМ) / -**

В этом случае места нужно потом сдать отдельно.

Запрещена операция **АП** на сегменты прибытия.

➤ **Примечание:** *Форма оплаты сбора, установленного перевозчиком при отказе от перевозки, устанавливается в зависимости от первоначальной формы оплаты. Например, при возврате билета, оформленного по банковской карте, как при авторизации, так и по ДФ сбор за отказ от полета (штраф) взимается по той же форме оплаты. Дополнительные агентские платы взимаются за НАЛ во всех случаях, кроме:*

только для формы оплаты ПК и в случае авторизации

а) через систему авторизации ТКП, встроенную в терминал Миксвел;

б) через систему авторизации Миксвел при продаже в интернете.

В этом случае форма оплаты этих плат устанавливается в соответствии с картотекой «АГН».

В настоящее время расчет суммы возврата при возврате участков маршрутного тарифа и обратного участка тарифа «туда-обратно» при необходимости перерасчета тарифа использованных участков требуется осуществлять вручную.

В случае маршрутного тарифа с разбиением и для тарифов «туда-обратно» при отсутствии необходимости перерасчета тарифа использованных участков сумма возврата подсчитывается системой автоматически.

Если при возврате величина сбора, установленного перевозчиком при отказе от перевозки, превышает величину суммы тарифа и надбавок, то автоматический возврат (запрос **АП**) не проходит. Используется возврат через маску (запрос **АПР**).

После возврата частично использованного билета в **PNR** сохраняются только использованные сегменты, и оценка с них удаляется (на запросы группы **ТМ/П** отображается реплика «**БИЛЕТ ВОЗВРАЩЕН**»).

5.1 ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЭЛЕКТРОННЫХ МНОГОЦЕЛЕВЫХ ДОКУМЕНТОВ (ЭМД)

При выполнении операций АП/АПР на экран выдается следующее предупредительное сообщение об активном бланке:

ВЫБРАНЫ БЛАНКИ:
ТЕКУЩИЙ ТИП БИЛЕТА: ЭБМ ТЕКУЩИЙ ТИП МСО: ЕМД ТЕКУЩИЙ ТИП КВИТАНЦИИ: ЕМД
ЕСЛИ БЛАНКИ УСТАНОВЛЕНЫ ПРАВИЛЬНО, ВЫЗОВИТЕ ЛИСТАНИЕ ВПЕРЕД.
ИЛИ СМЕНИТЕ БЛАНКИ СООТВЕТСТВУЮЩИМ ЗАПРОСОМ (СБ, СМ, СК) И ПРОДОЛЖИТЕ РАБОТУ
ЛИСТАНИЕМ ВПЕРЕД.
СПРАВКА О ВОЗВРАТЕ: МОЖЕТ БЫТЬ ОФОРМЛЕНА НА ЕМД ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ТРАНЗАКЦИИ
для изменения подайте запрос 'АП' с соответствующими параметрами
или для продолжения листайте вперед

При получении этой реплики процедура оформления билета еще не началась, поэтому, если активные бланки не установлены, их можно установить.

ВНИМАНИЕ!!! После запроса АП **обязательно** выполняется запрос ЕО. Затем осуществляется печать ЭМД (запрос ЭМД).

- Оформление ЭМД на сбор при отказе от перевозки, установленный перевозчиком: ЭМД/ПШ/АП
Если при возврате взимается сбор, установленный перевозчиком при отказе от перевозки, то в РНР появляется ремарка о нераспечатанных ЭМД на сбор.
Печать ЭМД на сбор при отказе от перевозки обязательна, иначе не будет отражено в финансовом отчете.
- Оформление ЭМД на плату, установленную агентством при отказе от перевозки: ЭМД/ПК
- Оформление на ЭМД справки о возврате: ЭМД/СП/АП
- Оформление на ЭМД справки об использовании участков перевозки: ЭМД/СП/ИСП

Более подробно оформление ЭМД приведено в главе 4.

ВНИМАНИЕ!!! Если после операции АП кассир ошибочно произведет запрос И (игнорирование), выполнение операции АП будет отменено и места не будут возвращены в систему, что приведет к замораживанию мест.

➤ **Примечание:** Перед выполнением операции возврата билетов следует прочитать УПТ примененного тарифа, чтобы ознакомить пассажира с условиями возврата. Для этого вызвать справку о примененной оценке при продаже. Запрос ТМ* (Ном_уч) /П. После этого запросом ТП (Ном_строки) /16 или ТП (Ном_строки) /33 прочитать условия возврата.

5.2 ПРИМЕРЫ

Пример 1. Возврат билета. Используются бланки ЭМД

1) Вызвать PNR:

```
1VN05L      СТАТУС:  
99ГРС ТКП99ГРС4591 МОВПИВ 28МАР25 13:29 ТКП (00118580,МОВ,РФ)  
1 МАКАРОВ/КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ 07ИЮЛ77(М)/ПС /РФ/4522133200  
1 УТ-453 Z 05АПР25 ВНКРЩН НК1 0110 0555 LSN Э  
Т- 1 А 74957821315
```

2) Проверить статус купона билета:

ЭБ#2986101281261

```
ВЫПИСАН 28МАР25-13:29 ИЗ СБ-15 ГРД-МОВ PNR: 15 1VN05L, УТ 1К25ХР  
АГН-99ГРС ГРД-МОВ ОП-4591 ПУЛ-МОВПИВ ППР-00118580 ИНД.ОЦ-0
```

МАКАРОВ/КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ

==== ЭБ 2986101281261 ===

1 УТ-453 Z 05АПР25 0110 ВНК РЩН ОК ZFLEXOW

1М O

ФОИД :
ТАРИФ : В/6800РУБ
СБОРЫ : YQ1000 YR200 K41200 K7180
ВСЕГО : 9380 РУБ
ОПЛАТА : 9380 РУБ НА
КОНТАКТ : 79030000001 74957821315
РАЗ/ЗАПР : PSPT ПС/4522133200/РФ/НДСА/К818.18/ПРИ НЕЯВКЕ ВОЗВРАТ ЗАПРЕЩЕН/БЕЗ ПИТАНИЯ
РАСЧ ТАР : MOW УТ ТJM6800RUB6800END
ВЫДАН В : MOSCOW SIRENA TRAVEL JSC
КОД ТУРА :

Статус купона O (Open) – можно проводить возврат.

3) Произвести возврат:

АП

В ответ система выдает предупредительную реплику:

```
ВЫБРАНЫ БЛАНКИ:  
ТЕКУЩИЙ ТИП БИЛЕТА:ЭБМ ТЕКУЩИЙ ТИП МСО:ЕМД ТЕКУЩИЙ ТИП КВИТАНЦИИ:ЕМД  
ЕСЛИ БЛАНКИ УСТАНОВЛЕНЫ ПРАВИЛЬНО, ВЫЗОВИТЕ ЛИСТАНИЕ ВПЕРЕД.  
ИЛИ СМЕНИТЕ БЛАНКИ СООТВЕТСТВУЮЩИМ ЗАПРОСОМ (СБ,СМ,СК) И ПРОДОЛЖИТЕ РАБОТУ  
ЛИСТАНИЕМ ВПЕРЕД.  
СПРАВКА О ВОЗВРАТЕ: МОЖЕТ БЫТЬ ОФОРМЛЕНА НА ЕМД ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ТРАНЗАКЦИИ  
ДЛЯ ИЗМЕНЕНИЯ ПОДАЙТЕ ЗАПРОС 'АП' С СООТВЕТСТВУЮЩИМИ ПАРАМЕТРАМИ  
ИЛИ ДЛЯ ПРОДОЛЖЕНИЯ ЛИСТАЙТЕ ВПЕРЕД
```

При получении этой реплики процедура возврата билета еще не началась, поэтому, если активные бланки не установлены, их можно установить.

- Если авиакомпания поддерживает процедуру «игнорирование» на операцию возврат билета, то см. ниже ***
- Если авиакомпания не поддерживает процедуру «игнорирование» на операцию возврат билета, то при листании «ВПЕРЕД» система отображает предварительную справку о возврате

01 МАКАРОВ/КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ

*1ВН05Л-----ДОБ-ИНД. ОЦ: 0 (АВТО) -----

ОПЛАЧЕНО: ТАРИФ=6800РУБ ХТ=2580РУБ ZZ=0.00РУБ ПЛАТА=112РУБ

ВОЗВРАТ: ТАРИФА=6800РУБ ХТ=2580РУБ ZZ=0.00РУБ

ПЛАТЫ=12РУБ

УДЕРЖАНО: 2000РУБ ПЛАТА=0.00РУБ

ВСЕГО К ВОЗВРАТУ: 7392РУБ

НАЛИЧНЫМИ: 7392РУБ

В Т.Ч. НДС: 181.82[10.00%(К:2000.00)=181.82]

ВОЗВР. НДС: А/К=-818.18[10.00%(Т:6800.00)=618.18 20.00%(УQ:1000.00)=166.67 20.00%(YR:200.00)=33.33]

*ФМ=-68.00(1%)

БРЕНДИРОВАННЫЕ ТАРИФЫ:

1. ZFLEXOW "PR/ПРЕМИУМ"

ЧАСТЬ

Описание полей

Строка 1

01 МАКАРОВ/КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ

01 – Номер пассажира

МАКАРОВ/КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ – ФИО пассажира

Строка 2

*1ВН05Л-----ДОБ-ИНД. ОЦ: 0 (АВТО) -----

*1ВН05Л – Номер PNR

ДОБ – Вид возврата (добровольный)

ИНД. ОЦ: 0 (АВТО) – Индикатор оценки (автоматическая)

Строка 3

ОПЛАЧЕНО: ТАРИФ=6800РУБ ХТ=2580РУБ ZZ=0.00РУБ ПЛАТА=112РУБ

Оплачено:

ТАРИФ=6800РУБ – Величина тарифа в валюте оплаты

ХТ=2580РУБ – Величина сборов АГС в валюте оплаты

ZZ=0.00РУБ – Величина таксы ZZ в валюте оплаты

ПЛАТА=112РУБ – Величина агентских сборов в валюте оплаты

Строчки 4-5

ВОЗВРАТ: ТАРИФА=6800РУБ ХТ=2580РУБ ZZ=0.00РУБ

ПЛАТЫ=12РУБ

Возврат:

ТАРИФА=6800РУБ – Величина тарифа в валюте оплаты

ХТ=2580РУБ – Величина сборов АГС в валюте оплаты

ZZ=0.00РУБ – Величина таксы ZZ в валюте оплаты

ПЛАТЫ=12РУБ – Величина агентских сборов в валюте оплаты

Строка 6

УДЕРЖАНО: 2000РУБ ПЛАТА=0.00РУБ

Удержано:

2000РУБ

ПЛАТА=0.00РУБ

- Величина сбора при отказе от полета (штраф)
- Величина агентского сбора при возврате

Строка 7

ВСЕГО К ВОЗВРАТУ: 7392РУБ

Итоговая величина к возврату

Строка 8

НАЛИЧНЫМИ: 7392РУБ

Форма оплаты при возврате

После листания «ВПЕРЕД»:

ПОСЛЕДУЮЩАЯ ОПЕРАЦИЯ НЕОБРАТИМА
ДЛЯ ПРОДОЛЖЕНИЯ ЛИСТАЙТЕ ВПЕРЕД
ДЛЯ РЕДАКТИРОВАНИЯ МАСКИ ЛИСТАЙТЕ ВПЕРЕД ПО ДАТЕ

4)

- Если результаты устраивают агента, то он использует листание «ВПЕРЕД» см. ниже ***.
- Если результаты не устраивают агента, он использует листание «ВПЕРЕД ПО ДАТЕ». В этом случае система выдает «маску», в которой установлены величины возвращаемых/взимаемых сборов/тарифа, которые система предполагает использовать. У кассира есть возможность внесения изменений в поля данной маски (**ответственность за внесенные изменения несет кассир**).

5) Отправить маску в систему.

Реплика системы: «ЧАСТЬ ОПИСАНИЯ ВВЕДЕНА»

Произвести листание «ВПЕРЕД»

Если имеются и другие возвращаемые участки, то при листании «ВПЕРЕД» будет отображена «маска» расчета возвращаемой стоимости очередного возвращаемого участка.

Если по формату запроса АПР других возвращаемых участков нет, то система просит подтвердить правильность введенных данных:

6) Для подтверждения правильности введенных данных нажимается «ENTER». В случае неуверенности в правильности введенных данных кассир может отказаться от выполнения операции АПР запросом ИО или вернуться к предыдущей маске (листанием «НАЗАД») и проверить/изменить данные.

После подтверждения данных система еще раз выдает предварительную справку о возврате, чтобы убедиться, что данные введены в «маску» правильно:

После листание «ВПЕРЕД» выдается следующее сообщение:

ПОСЛЕДУЮЩАЯ ОПЕРАЦИЯ НЕОБРАТИМА
ДЛЯ ПРОДОЛЖЕНИЯ ЛИСТАЙТЕ ВПЕРЕД
ДЛЯ РЕДАКТИРОВАНИЯ МАСКИ ЛИСТАЙТЕ ВПЕРЕД ПО ДАТЕ

- Если результаты оценки не устраивают агента, то в этот момент он еще может отменить операцию возврата запросом ИО.
- Если результаты оценки устраивают агента, то используется листание «ВПЕРЕД».

*** После листания «ВПЕРЕД» либо при возврате через «маску» после подтверждения данных АСБ обращается в систему электронного билетооформления.

Возможные ответы:

а) В случае отсутствия связи выдается реплика:
«ПОВТОРИТЕ ПРОЦЕДУРУ ВОЗВРАТА БИЛЕТА».

Необходимо выполнить запрос ИО.

При этом выдается реплика: «**ИЗМЕНЕНИЯ В PNR ОТМЕНЕНЫ, НО ОПЕРАЦИЯ С ЭБ ОСТАЛАСЬ НЕОТМЕНЕННОЙ -- СВЯЖИТЕСЬ СО СЛУЖБОЙ ПОДДЕРЖКИ**».

Необходимо связаться со службой поддержки.

б) В случае **отказа** выдается реплика:
«ВОЗВРАТ НЕВОЗМОЖЕН»

и причина, по которой невозможно выполнить операцию.

в) В случае **положительного ответа** на экран выдается следующее ответное сообщение:

ВСТАВЬТЕ ЛИСТ БУМАГИ ДЛЯ ПЕЧАТИ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБМЕНЕ/ВОЗВРАТЕ. ЛИСТАНИЕ:
ВПЕРЕД - РУССК. ЯЗЫК, ВЫВОД НА ПРИНТЕР
НАЗАД - РУССК. ЯЗЫК, БЕЗ ВЫВОДА НА ПРИНТЕР
ВПЕРЕД ПО ДАТЕ - АНГ. ЯЗЫК, С ВЫВОДОМ НА ПРИНТЕР
НАЗАД ПО ДАТЕ - АНГ. ЯЗЫК, БЕЗ ВЫВОДА НА ПРИНТЕР

После листания «ВПЕРЕД» на экран выдается справочная информация по возврату для агентства:

ВОЗВРАТ ДОБР 28МАР25
99ГРС 00118580 4591
2986101281261 МОВ-ТЮМ ТАРИФ6800РУБ(6800РУБ) К7180РУБ(180РУБ) УQ1000РУБ(1000РУБ)
УR200РУБ(200РУБ) RI12РУБ(12РУБ) K41200РУБ(1200РУБ) ZZ0.00РУБ(0.00РУБ)
СБОР=2000РУБ(2000РУБ)
ВЫДАН: 99ГРС
ОПЛАЧЕНО ТАРИФ=6800РУБ ХТ=2692РУБ ZZ=0.00РУБ ИТОГО=9492РУБ
МАРШРУТ:
УТ 453 05АПР МОВ-ТЮМ
>
ЛИСТАТЬ "ВПЕРЕД" ДЛЯ ВЫВОДА СПРАВКИ -БЕЗ ПЕЧАТИ

где

ВОЗВРАТ ДОБР – Тип операции
28МАР25 – Дата проведения операции
99ГРС – Код агентства, в котором производился возврат билета

00118580	– Номер ППР
4591	– Личный номер агента
2986101281261	– Номер возвращаемого билета
МОВ-ТЮМ	– Маршрут пассажира

Далее показываются суммы тарифа и сборов, которые возвращаются при отказе от перевозки.

После листания «ВПЕРЕД» на экран выдается справка о возврате:

ВНИМАНИЕ! Указанная информация не является ЭМД.

ИНФОРМАЦИЯ О ВОЗВРАТЕ	28МАР25	298	1VN05L/15
ПС4522133200			99ГРС ТКП
МАКАРОВ/КИРИЛЛ А Г-Н			СИРЕНА
2986101281261/МОВ/28МАР25/00118580			МОСКВА РФ
ВОЗВРАТ ДОБРОВОЛЬНЫЙ			00118580 4591
МОСКВА (ВНК) - ТЮМЕНЬ (РЩН)			
МОВТЮМ УТ 453 З 05АПР			
ОПЛАЧЕНО: ТАРИФ=6800РУБ ХТ=2692РУБ ZZ=0.00РУБ ПЛАТА=0.00РУБ			
ВОЗВРАТ: ТАРИФА=6800РУБ ХТ=2592РУБ ZZ=0.00РУБ ПЛАТЫ=0.00РУБ			
УДЕРЖАНО: 2000РУБ ПЛАТА=0.00РУБ			
ВСЕГО К ВОЗВРАТУ: 7392РУБ			
НАЛИЧНЫМИ: 7392РУБ			
ПОЛУЧИЛ СПРАВКУ И ДЕНЬГИ В СУММЕ: СЕМЬ ТЫСЯЧ ТРИСТА ДЕВЯНОСТО ДВА РУБ 00КОП			
>7392.00РУБ			
НЕ ЗАБУДЬТЕ ЗАВЕРШИТЬ ДИАЛОГ			

- 7) **Обязательно** закончить диалог следующей командой: **ЕО**
- 8) Если при возврате взимается сбор, установленный перевозчиком при отказе от перевозки, то в ответ выдается PNR с репликой «**ИМЕЮТСЯ НЕРАСПЕЧАТАННЫЕ ЭМД НА ШТРАФ**». Эти ЭМД **обязательно** должны быть распечатаны. Иначе при подаче запроса Е реплика системы: «**ИМЕЮТСЯ НЕРАСПЕЧАТАННЫЕ ЭМД НА ШТРАФ**»

ИМЕЮТСЯ НЕРАСПЕЧАТАННЫЕ ЭМД НА ШТРАФ/АГЕНТСКИЙ СБОР	
1ВН05Л	СТАТУС: ,КМ!
99ГРС ТКП99ГРС4591 МОВПИВ 28МАР25 12:44 ТКП (00118580,МОВ,РФ)	
1 МАКАРОВ/КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ 07ИЮЛ77 (М) /ПС /РФ/4522133200	
Т- 1 А 74957821315	

В этом случае **обязательно** распечатать ЭМД на этот сбор:

ЭМД/ПШ/АП

ПЕЧАТЬ ЭМД. ПОДГОТОВЬТЕ ЛИСТ БУМАГИ А4; ЛИСТАЙТЕ "ВПЕРЕД", ЧТОБЫ ПРОДОЛЖИТЬ

После листания «ВПЕРЕД» печатается ЭМД на сбор, установленный перевозчиком при отказе от перевозки (**код 50**):

SIRENA МАКАРОВ/КИРИЛЛ А Г-Н
MOSCOW RU
00118580 4591 0 PSP452213320
ВЫДАН ОТ/ISSUED BY : UTAIR AVIATION
НОМЕР EMD/EMD NUMBER: 298 6190085067
ВЫДАН ВМЕСТЕ С/ISSUED IN CONNECTION WITH: 2986101281261

ТИП УСЛУГИ, ДЛЯ КОТОРОЙ ВЫДАН/TYPE OF SERVICE FOR WHICH ISSUED
50 PENALTY

D 995 CANCELLATION PENALTY

ТАРИФ/BASE FARE AMOUNT: RUB2000

КУРС ПЕРЕВОДА ВАЛЮТЫ/BANK EXCHANGE RATE:

ЭКВИВ. ТАРИФА/EQUIVALENT AMOUNT PAID :

ИТОГО/TOTAL : RUB2000

ФОРМА ОПЛАТЫ/FORM OF PAYMENT: CASH

КОМУ/В/ТО/АТ: CPN1 UTAIR AVIATION VKO

1VN05L/15 1K25XP/UT

СТР./PAGE 1/1 >

ВСЕ ЭМД НАПЕЧАТАНЫ, ПОДАЙТЕ ЛИСТАНИЕ ВПЕРЕД ДЛЯ ОТОБРАЖЕНИЯ PNR.

При этом выдается реплика: **«ВСЕ ЭМД НАПЕЧАТАНЫ, ПОДАЙТЕ ЛИСТАНИЕ ВПЕРЕД ДЛЯ ОТОБРАЖЕНИЯ PNR.»**

Реплика **«ВСЕ ЭМД НАПЕЧАТАНЫ»** относится к запрошенным ЭМД (в данном случае на сборы, установленные перевозчиком при отказе от перевозки).

9) Если при возврате взималась плата, установленная агентством при отказе от перевозки, то можно распечатать ЭМД на эту плату:

ЭМД/ПК

ПЕЧАТЬ EMD. ПОДГОТОВЬТЕ ЛИСТ БУМАГИ А4; ЛИСТАЙТЕ "ВПЕРЕД", ЧТОБЫ ПРОДОЛЖИТЬ

После листания **«ВПЕРЕД»** печатается ЭМД на плату (код 90):

СИРЕНА МАКАРОВ/КИРИЛЛ А Г-Н
МОСКВА РФ
00118580 4591 0 ПС4522133200
ВЫДАН ОТ/ISSUED BY :
НОМЕР EMD/EMD NUMBER: 99C 1006778465
ВЫДАН ВМЕСТЕ С/ISSUED IN CONNECTION WITH: 2986101281261
ТИП УСЛУГИ, ДЛЯ КОТОРОЙ ВЫДАН/TYPE OF SERVICE FOR WHICH ISSUED
90 ПЛАТА ЗА УСЛУГИ
D 98J РАЗНЫЕ ПЛАТЫ
ТАРИФ/BASE FARE AMOUNT: 250РУБ
КУРС ПЕРЕВОДА ВАЛЮТЫ/BANK EXCHANGE RATE:
ЭКВИВ. ТАРИФА/EQUIVALENT AMOUNT PAID :
ИТОГО/TOTAL : 250РУБ
ФОРМА ОПЛАТЫ/FORM OF PAYMENT: НАЛ
КОМУ/В/ТО/АТ:
1VN05L/15

СТР./PAGE 1/1 >

ВСЕ ЭМД НАПЕЧАТАНЫ, ПОДАЙТЕ ЛИСТАНИЕ ВПЕРЕД ДЛЯ ОТОБРАЖЕНИЯ PNR. 250.00РУБ

При этом выдается реплика: **«ВСЕ ЭМД НАПЕЧАТАНЫ, ПОДАЙТЕ ЛИСТАНИЕ ВПЕРЕД ДЛЯ ОТОБРАЖЕНИЯ PNR. 250.00РУБ»**

10) После листания «ВПЕРЕД» на дисплей будет выведено PNR со следующими изменениями:

- отсутствует ремарка о нераспечатанном ЭМД на сбор;
- автоматически сформирован СВС элемент с номером ЭМД на сбор, установленный перевозчиком при отказе от перевозки

➤ **Примечание:** СВС элемент на платы, установленные агентством, не формируется

1ВН05Л	СТАТУС: ,КМ!
99ГРС ТКП99ГРС4591 МОВПИВ 28МАР25 13:29 ТКП (00118580,МОВ,РФ)	
1 МАКАРОВ/КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ 07ИЮЛ77 (М) /ПС /РФ/4522133200	
T- 1	А 74957821315
2	М 79030000001 -1
P- 1	EMAIL TEST@TEST.RU -1
СВС 1 Н1 /D/995//2986190085067К1/ПЛАТА ПРИ ОТКАЗЕ/ЮТ/МОВ/ТЮМ/28МАР25 П1	

11) Печать справки о возврате на ЭМД:

ЭМД/СП/АП

ПЕЧАТЬ ЕМД. ПОДГОТОВЬТЕ ЛИСТ БУМАГИ А4; ЛИСТАЙТЕ "ВПЕРЕД", ЧТОБЫ ПРОДОЛЖИТЬ

После листания «ВПЕРЕД» печатается справка о возврате (код 71):

СИРЕНА	МАКАРОВ/КИРИЛЛ А Г-Н	
МОСКВА РФ		
00118580	4591 2	ПС4522133200
ВЫДАН ОТ/ISSUED BY :		
НОМЕР ЕМД/EMD NUMBER: 298 1006778475		
ВЫДАН ВМЕСТЕ С/ISSUED IN CONNECTION WITH:		
ТИП УСЛУГИ, ДЛЯ КОТОРОЙ ВЫДАН/TYPE OF SERVICE FOR WHICH ISSUED		
71 СПРАВКА О ВОЗВРАТЕ		
2986101281261/МОВ/28МАР25/00118580		
ТАРИФ/BASE FARE AMOUNT:		
КУРС ПЕРЕВОДА ВАЛЮТЫ/BANK EXCHANGE RATE:		
ЭКВИВ. ТАРИФА/EQUIVALENT AMOUNT PAID :		
ИТОГО/TOTAL :		
ФОРМА ОПЛАТЫ/FORM OF PAYMENT: ВОЗВРАТ ДОБРОВОЛЬНЫЙ		
КОМУ/В/ТО/АТ: МОВТЮМ УТ 453 З 05АПР25 0110		
1VN05L/15 1K25XP/УТ		
СТР./PAGE 1/1 >		
ВСЕ ЭМД НАПЕЧАТАНЫ, ПОДАЙТЕ ЛИСТАНИЕ ВПЕРЕД ДЛЯ ОТОБРАЖЕНИЯ PNR. 0.00РУБ		

При этом выдается реплика: «ВСЕ ЭМД НАПЕЧАТАНЫ, ПОДАЙТЕ ЛИСТАНИЕ ВПЕРЕД ДЛЯ ОТОБРАЖЕНИЯ PNR. 0.00РУБ»

12) Закончить диалог: И

В исторической части PNR отражается информация о печати ЭМД:

*И/1

1ВН05Л

(29) ТКП99ГРС4591 МОВПИВ (S/ГРТ) 00118580 28MAP25 13:54:43
ПВ 298 1006778475 298 6101281261

(28) ТКП99ГРС4591 МОВПИВ (Т/ГРТ) 00118580 28MAP25 13:52:07
 ПЧ EMAIL EMD ОТПРАВЛЕН 146698 TEST@TEST.RU

(27) ТКП99ГРС4591 МОВПИВ (S/ГРТ) 00118580 28MAP25 13:52:06
ПК 250.00РУБ 99С 1006778465 298 6101281261

(26) ТКП99ГРС4591 МОВПИВ (Т/ГРТ) 00118580 28MAP25 13:51:58
 ПЧ EMAIL EMD ОТПРАВЛЕН 146697 TEST@TEST.RU

(25) ТКП99ГРС4591 МОВПИВ (S/ГРТ) 00118580 28MAP25 13:51:57
 СВ ДОБАВЛЕНО D/995 Н11 ЮТ/МОВ/ТЮМ/28MAP25 2986190085068/1 MAKAROV/KIRILL A
ПШ 2000.00РУБ 298 6190085067 298 6101281261

(24) ТКП99ГРС4591 МОВПИВ (Т/ГРТ) 00118580 28MAP25 13:51:47
 Т ИСХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 1117718486
 ХС УТ-453 З 05АПР25 ВНКРЩН НК1 0110 0555 LSN

ЧАСТЬ

где

ПШ 2000.00РУБ 298 6190085067 298 6101281261

ЭМД на сбор, установленный перевозчиком при отказе от полета по билету с
 указанным номером

ПК 250.00РУБ 99С 1006778465 298 6101281261

ЭМД с РСК 99С на плату, установленную агентством по билету с указанным
 номером

ПВ 298 1006778475 298 6101281261

Справка о возврате билета с указанным номером, оформленная на ЭМД

Пример 2. Возврат билета. Первый участок использован.

1) PNR:

1ВП4ШС	СТАТУС:
99ГРС ТКП99ГРС4591 МОВПИВ 01АПР25 15:05 ТКП (00118580, МОВ, РФ)	
1 МАКАРОВ/КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ 07ИЮЛ77(М) /ПС /РФ/4522133200	
1	У6-274 А 10АПР25 ЕКБДМД НК1 1200 1235 LS3 Э
2	У6-269 А 15АПР25 ДМДЕКБ НК1 1335 1755 LS3 Э
T- 1	А 74957821315

2) Тарификация проданной перевозки:

ТМ/П

*1ВП4ШС (БЛАНК ЭБМ) ВНИМАНИЕ! ДО ПЕЧАТИ БИЛЕТА ОЦЕНКА НЕ ГАРАНТИРУЕТСЯ*****				
	ТАРИФ	СБОРЫ	ДОПЛАТА	ВСЕГО
001 AAA	9195.00	3796.00	0.00	12991.00
<hr/>				
ИТОГО	9195.00	3796.00	0.00	12991.00 РУБ
 1. AAA 01 ЕКБ/У6/МОВ 4597.50 AECRT "EC/ECONOM" ТП:У6.1620				
2. 02 МОВ/У6/ЕКБ 4597.50 AECRT "EC/ECONOM" ТП:У6.1620				
*** СБОРЫ ***:				
AAA ЕКБ/У6/МОВ УQI=1000.00 YRI=430.00 RI=402.00 RI=66.00				
МОВ/У6/ЕКБ УQI=1000.00 YRI=430.00 RI=402.00 RI=66.00				

3) Информация об условиях возврата из 16-й категории УПТ:

ТП1/16

или (СБОРЫ ПРИ ДОБРОВОЛЬНОМ ВОЗВРАТЕ)
ДОБРОВОЛЬНЫЙ ВОЗВРАТ РАЗРЕШАЕТСЯ ПО ЧАСТИЧНО ИСПОЛЬЗОВАННОМУ БИЛЕТУ ЗА 24 ЧАС
И БОЛЕЕ ДО ОТПРАВЛЕНИЯ ВОЗДУШНОГО СУДНА.
ПРИ ЭТОМ ВОЗВРАЩАЕТСЯ РАЗНИЦА МЕЖДУ ОПЛАЧЕННЫМ ТАРИФОМ И ТАРИФОМ ОУ
ИСПОЛЬЗОВАННОГО УЧАСТКА МАРШРУТА ПЕРЕВОЗКИ НА ДАТУ ОФОРМЛЕНИЯ.
ТАРИФ ДЛЯ РАСЧЕТА СБОРА – ТАРИФ УЧАСТКА.
СРОКИ ДЛЯ РАСЧЕТА СБОРА ВЫЧИСЛЯЮТСЯ ОТНОСИТЕЛЬНО УЧАСТКА.
СБОР РАССЧИТЫВАЕТСЯ ДЛЯ КАЖДОГО ВОЗВРАЩАЕМОГО УЧАСТКА.

(С С 0 0 0)

ЧАСТЬ

Добровольный возврат частично использованного билета разрешен за 24 часа и более до отправления воздушного судна.

4) Проверка кодов состояния купонов билета:

ЭБ#2626101283827

ВЫПИСАН 01АПР25-15:06 ИЗ СБ-15 ГРД-МОВ PNR: 15 1VP4WS, У6 0003РР
АГН-99ГРС ГРД-МОВ ОП-4591 ПУЛ-МОВПИВ ППР-00118580 ИНД.ОЦ-0

МАКАРОВ/КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ

==== ЭБ 2626101283827 ===

1 У6-274 А 10АПР25 1200 ЕКБ ДМД ОК АЕСРТ
2 У6-269 А 15АПР25 1335 ДМД ЕКБ ОК АЕСРТ

2620000692561 1М **F**
15АПР25 15АПР25 1М **O**

ФОИД :
ТАРИФ : В/9195РУБ
СБОРЫ : YQ2000 YR860 RI936
ВСЕГО : 12991 РУБ
ОПЛАТА : 12991 РУБ НА
КОНТАКТ : 79030000001 74957821315
РАЗ/ЗАПР : PP4522133200/НДСА/К1181.00/NONEND
ПРИМЕЧАН : FOID PP4522133200
РАСЧ ТАР : SVX У6 MOW4597.50U6 SVX4597.50RUB9195END
ВЫДАН В : MOSCOW SIRENA TRAVEL JSC

Код состояния:

первого купона **F** (Flown) – использован;

второго купона **O** (Open) – доступен для возврата.

5) Возврат билета с указанием сегмента неиспользованного сегмента:

АП*2

6) Печать ЭМД на сбор, установленный перевозчиком при отказе от полета
(**обязательно** при наличии):

ЭМД/ПШ/АП

7) Печать ЭМД на плату, установленную агентством (если имеется):

ЭМД/ПК

8) Так как первый участок уже использован, можно напечатать ЭМД об использовании первого участка перевозки:
ЭМД/СП/ИСП

9) Проверка кодов состояния купонов билета:
ЭБ#2626101283827

ВЫПИСАН 01АПР25-15:06 ИЗ СБ-15 ГРД-МОВ PNR: 15 1VP4WS, У6 0003РР
АГН-99ГРС ГРД-МОВ ОП-4591 ПУЛ-МОВПИВ ППР-00118580 ИНД.ОЦ-0

МАКАРОВ/КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ

==== ЭБ 2626101283827 ====
1 У6-274 А 10АПР25 1200 ЕКБ ДМД ОК АЕСРТ 2620000692561 1М **F**
2 У6-269 А 15АПР25 1335 ДМД ЕКБ ОК АЕСРТ 2620000692582 1М **R**

ФОИД :
ТАРИФ : В/9195РУБ
СВОРОЫ : YQ2000 YR860 RI936
ВСЕГО : 12991 РУБ
ОПЛАТА : 12991 РУБ НА
КОНТАКТ : 79030000001 74957821315
РАЗ/ЗАПР : PP4522133200/НДСА/К1181.00/NONEND
ПРИМЕЧАН : FOID PP4522133200
РАСЧ ТАР : SVX У6 MOW4597.50U6 SVX4597.50RUB9195END
ВЫДАН В : MOSCOW SIRENA TRAVEL JSC

Код состояния:

первого купона **F** (Flown) – использован;
второго купона **R** (Refunded) – произведен возврат денег.

10) Вид PNR после возврата частично использованного билета:

1VP4WS СТАТУС:
99ГРС ТКП99ГРС4591 МОВПИВ 01АПР25 15:05 ТКП (00118580, МОВ, РФ)
1 МАКАРОВ/КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ 07ИЮЛ77 (М) /ПС /РФ/4522133200
1 У6-274 А 10АПР25 ЕКБДМД НК1 1200 1235 LS3 Э
Т- 1 А 74957821315

После возврата частично использованного билета в PNR сохраняются использованные сегменты.

11) Просмотр тарификации после возврата частично использованного билета:
ТМ/П

*1VP4WS (БЛАНК ЭБМ) ВНИМАНИЕ! ДО ПЕЧАТИ БИЛЕТА ОЦЕНКА НЕ ГАРАНТИРУЕТСЯ*****
ТАРИФ СВОРОЫ ДОПЛАТА ВСЕГО
001 AAA 0.00 0.00 0.00 0.00

ИТОГО 0.00 0.00 0.00 0.00 РУБ

1. AAA 01 ЕКБ/У6/МОВ **БИЛЕТ ВОЗВРАЩЕН**
*** СВОРОЫ ***:
AAA ЕКБ/У6/МОВ

Оценка с использованного сегмента удалена.

12) Завершить диалог:

И

Пример 3. Возврат билета. В УПТ тарифа указана форма возврата СКРИПТ PNR для возврата

1ВП7ХХ	СТАТУС:
99ГРС ТКП99ГРС4591 МОВПИВ 02АПР25 09:09 ТКП (00118580,МОВ,РФ)	
1 МАКАРОВ/КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ 07ИЮЛ77 (М) /ПС /РФ/4522133200	
1 UT-804 S 03АПР25 ВНКПЛК НК1 1205 1225 LSN Э	
Т- 1 А 74957821315	

Справка о тарификации при возврате:

ТМ/АП

*1ВП7ХХ (БЛАНК ЭБМ) ВНИМАНИЕ! ДО ПЕЧАТИ БИЛЕТА ОЦЕНКА НЕ ГАРАНТИРУЕТСЯ*****				
	ТАРИФ	СБОРЫ	ДОПЛАТА	ВСЕГО
001 AAA	-4000.00	440.00	0.00	-3560.00
ИТОГО	-4000.00	440.00	0.00	-3560.00 РУБ
1. AAA 01 МОВ/УТ/СПТ -4000.00 SFORE ТП:УТ.FORE *ФМ=-200.00(5%) ТРЕБУЕТСЯ СКРИПТ				
*** СБОРЫ ***:				
AAA МОВ/УТ/СПТ ШТ=500.00 =??? YRI=-30.00 YRI=-30.00				

В справке ТМ отображается: «**ТРЕБУЕТСЯ СКРИПТ**» и признак **=???**, который означает, что в данном случае возврат должен быть произведен через «маску» АПР. Так как возврат средств на скрипт не реализован, операция блокируется с сообщением «**ВОЗВРАТ ПРОИЗВОДИТСЯ НА СКРИПТ, НО ОФОРМЛЕНИЕ СКРИПТА НЕВОЗМОЖНО**». Отказ от выполненных операций и отображение PNR на экран:

ИО

Если в запросе на возврат принудительно указать форму возврата – операция будет разрешена и возврат произведён:

АПР/ПТ:ВАУЧЕР=НЕТ

После листания «ВПЕРЕД» система отображает «маску» ручного возврата с установленными величинами возвращаемых или взимаемых тарифа и сборов, которые система предполагает использовать; у кассира есть возможность внесения изменений в поля данной маски, за которые он несет ответственность:

ВОЗВРАТ	ДОБ/ВЫН+Д	1ВП7ХХ	ПАСС 1	СЕГМ 1	СТР	1
ВОЗВРАТ ТАРИФА +SFORE	+4000	+РУБ	МИЛИ+			
СБОР/ВОЗВРАТ +???	+		+			
*ФМ+-+200	+РУБ					
СБОРЫ	+YRI +30	+РУБ +YRI +30				
+ +YQF +1000	+РУБ + +YQI +1000	+РУБ + + +	+	+	+	
+ + +	+ + +	+ + +	+	+	+	
+ + +	+ + +	+ + +	+	+	+	
+ + +	+ + +	+ + +	+	+	+	
СБ.АГН+ + +	+ + + + +	+ + + + +	+	+	+	
+ + +	+ + + + +	+ + + + +	+	+	+	
РАСЧЕТ ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ						
ТРЕБУЕТСЯ ПРОВЕРКА И, ВОЗМОЖНО, КОРРЕКТИРОВКА В СООТВЕТСТВИИ С ПРАВИЛАМИ А/К+>						
ВВОД						

В поле **СБОР/ВОЗВРАТ** вместо ??? вводим – 500РУБ

После ввода маски и листания «ВПЕРЕД» система просит подтвердить правильность введенных данных:

ВОЗВРАТ	СТР	2
Я ПОДТВЕРЖДАЮ, ЧТО ВВЕДЕННЫЕ ДАННЫЕ ВЕРНЫ		
+>	+	
ВВОД		

После подтверждения данных, введенных в «маске», система выдает предварительную справку о возврате, чтобы агент убедился, что введенные данные отображены правильно:

01 МАКАРОВ/КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ	ДОБ-ИНД.ОЦ:1 (МОДИФ)
*1ВП7ХХ-----	-----ДОБ-ИНД.ОЦ:1 (МОДИФ) -----
ОПЛАЧЕНО: ТАРИФ=4000РУБ ХТ=2060РУБ ZZ=0.00РУБ ПЛАТА=0.00РУБ	
ВОЗВРАТ: ТАРИФА=4000РУБ ХТ=60РУБ ZZ=0.00РУБ	
ПЛАТЫ=0.00РУБ	
УДЕРЖАНО: 500РУБ ПЛАТА=0.00РУБ	
ВСЕГО К ВОЗВРАТУ: 3560РУБ	
НАЛИЧНЫМИ: 3560РУБ	
В Т.Ч. НДС: 45.45[10.00%(К:500.00)=45.45]	
ВОЗВР. НДС: А/К=-373.64[10.00%(Т:4000.00)=363.64 20.00%(YR:60.00)=10.00]	
*ФМ=-200.00 (5%)	
ЧАСТЬ	

После листания «ВПЕРЕД» выводится следующее сообщение:

ПОСЛЕДУЮЩАЯ ОПЕРАЦИЯ НЕОБРАТИМА для продолжения листайте вперед для отказа от операции подайте 'ио'

После листания «ВПЕРЕД» выводится на экран и автоматически печатается на бумаге справка по возврату **для агентства**: Справка для агентства печатается на бумаге.

После листания «ВПЕРЕД» на экран выдается справка о возврате.

Обязательно необходимо закончить транзакцию:

EO

(сохранить изменения в **PNR** и отобразить его на экране)

ИМЕЮТСЯ НЕРАСПЕЧАТАННЫЕ ЭМД НА ШТРАФ/АГЕНТСКИЙ СБОР
1ВП7XX СТАТУС: , КМ!
99ГРС ТКП99ГРС4591 МОВПИВ 02АПР25 09:09 ТКП (00118580,МОВ,РФ)
1 МАКАРОВ/КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ 07ИЮЛ77 (М) /ПС /РФ/4522133200
Т- 1 А 74957821315

Если при возврате взимается сбор/плата при отказе от перевозки, то в **PNR** появляется ремарка о нераспечатанных ЭМД на сбор, установленный перевозчиком при отказе от перевозки/агентские сборы.

В этом случае **обязательно** выполняется запрос:

ЭМД/ПШ/АП

Печать ЭМД на плату, установленную агентством (если имеется):

ЭМД/ПК

После листания «ВПЕРЕД» на дисплей будет выведено **PNR** без ремарки о нераспечатанном ЭМД на сбор:

1ВП7XX СТАТУС: , КМ!
99ГРС ТКП99ГРС4591 МОВПИВ 02АПР25 09:09 ТКП (00118580,МОВ,РФ)
1 МАКАРОВ/КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ 07ИЮЛ77 (М) /ПС /РФ/4522133200
Т- 1 А 74957821315
2 М 7903000001 -1
СВС 1 Н11 /Д/995//2986190085577К1/ПЛАТА ПРИ ОТКАЗЕ/ЮТ/МОВ/СПТ/02АПР25 П1

Завершить диалог: **И**

Ответная реплика: «**ЗАПИСЬ ОСВОБОЖДЕНА**».

Пример 4. Возврат билета.

В УПТ тарифа указана форма возврата ВАУЧЕР или ЭМД

PNR для возврата:

1ВП7Ж9 СТАТУС:
99ГРС ТКП99ГРС4591 МОВПИВ 02АПР25 09:47 ТКП (00118580,МОВ,РФ)
1 СЕРГЕЕВА/ИРИНА ВЛАДИМИРОВНА 08АВГ80 (Ж) /ПС /РФ/7425432100
1 УТ-804 В 03АПР25 ВНКПЛК НК1 1205 1225 LSN Э
Т- 1 А 74957821315

Справка о тарификации при возврате:

ТМ/АП

*1ВП7Ж9 (БЛАНК ЭБМ) ВНИМАНИЕ! ДО ПЕЧАТИ БИЛЕТА ОЦЕНКА НЕ ГАРАНТИРУЕТСЯ*****				
	ТАРИФ	СБОРЫ	ДОПЛата	ВСЕГО
001 AAA	-5810.00	-60.00	0.00	-5870.00
ИТОГО	-5810.00	-60.00	0.00	-5870.00 РУБ
1. AAA 01 МОВ/УТ/СПТ -5810.00 VFL400W "PR/ПРЕМИУМ" ТП:УТ.0197 *ФМ=-291.00 (5%) ТРЕБУЕТСЯ ВАУЧЕР *** СБОРЫ ***: AAA МОВ/УТ/СПТ ШТ=2000.00 YQF=-1000.00 YQI=-1000.00 YRI=-30.00 YRI=-30.00				

В справке **ТМ** отображается: «**ТРЕБУЕТСЯ ВАУЧЕР**».

Так как **оформление ваучера в настоящее время не реализовано**, операция возврата (**АП**) блокируется с сообщением: «**ВОЗВРАТ ПРОИЗВОДИТСЯ НА ВАУЧЕР, НО ОФОРМЛЕНИЕ ВАУЧЕРА НЕВОЗМОЖНО**».

Отказ от выполненных операций и отображение **PNR** на экран:

ИО

Если в запросе принудительно указать форму возврата **/ПТ:ВАУЧЕР=НЕТ**, то возврат будет произведен на первоначальную **ФОП**:

АП/ПТ:ВАУЧЕР=НЕТ

Система выдает предварительную справку о возврате:

01 СЕРГЕЕВА/ИРИНА ВЛАДИМИРОВНА	ДОБ-ИНД.ОЦ: 0 (АВТО)
*1ВП7Ж9-----	
ОПЛАЧЕНО: ТАРИФ=5810РУБ ХТ=2060РУБ ZZ=0.00РУБ ПЛАТА=0.00РУБ	
ВОЗВРАТ: ТАРИФА=5810РУБ ХТ=2060РУБ ZZ=0.00РУБ	
ПЛАТЫ=0.00РУБ	
УДЕРЖАНО: 2000РУБ ПЛАТА=0.00РУБ	
ВСЕГО К ВОЗВРАТУ: 5870РУБ	
НАЛИЧНЫМИ: 5870РУБ	
В Т.Ч. НДС: 181.82[10.00%(К:2000.00)=181.82]	
ВОЗВР. НДС: А/К=-871.51[10.00%(Т:5810.00)=528.18 20.00%(YQ:2000.00)=333.33 20.00%(YR:60.00)=10.00]	
*ФМ=-291.00 (5%)	
БРЕНДИРОВАННЫЕ ТАРИФЫ:	
1. VFL400W "PR/ПРЕМИУМ"	
ЧАСТЬ	

После листания «**ВПЕРЕД**» выводится следующее сообщение:

ПОСЛЕДУЮЩАЯ ОПЕРАЦИЯ НЕОБРАТИМА для продолжения листайте вперед для редактирования маски листайте вперед по дате
--

После листания «**ВПЕРЕД**» выводится на экран и автоматически печатается на бумаге справка по возврату **для агентства**: Справка для агентства печатается на бумаге.

После листания «**ВПЕРЕД**» на экран выдается справка о возврате.

Обязательно необходимо закончить транзакцию:

EO

(сохранить изменения в **PNR** и отобразить его на экране)

ИМЕЮТСЯ НЕРАСПЕЧАТАННЫЕ ЭМД НА ШТРАФ/АГЕНТСКИЙ СБОР
1ВП7Ж9 СТАТУС: , КМ!
99ГРС ТКП99ГРС4591 МОВПИВ 02АПР25 09:47 ТКП (00118580, МОВ, РФ)
1 СЕРГЕЕВА/ИРИНА ВЛАДИМИРОВНА 08АВГ80 (Ж) /ПС /РФ/7425432100
Т- 1 А 74957821315
2 М 79030000001 -1

Если при возврате взимается сбор/плата при отказе от перевозки, то в **PNR** появляется ремарка о нераспечатанных **ЭМД** на сбор, установленный перевозчиком при отказе от перевозки/агентские сборы.

В этом случае **обязательно** выполняется запрос:

ЭМД/ПШ/АП

Печать **ЭМД** на плату, установленную агентством (если имеется):

ЭМД/ПК

После листания «**ВПЕРЕД**» на дисплей будет выведено **PNR** без ремарки о нераспечатанном **ЭМД** на сбор:

1ВП7Ж9 СТАТУС: , КМ!
99ГРС ТКП99ГРС4591 МОВПИВ 02АПР25 09:47 ТКП (00118580, МОВ, РФ)
1 СЕРГЕЕВА/ИРИНА ВЛАДИМИРОВНА 08АВГ80 (Ж) /ПС /РФ/7425432100
Т- 1 А 74957821315
2 М 79030000001 -1
СВС 1 Н11 /D/995//2986190085578К1/ПЛАТА ПРИ ОТКАЗЕ/ЮТ/МОВ/СПТ/02АПР25 П1

Завершить диалог: **И**

Ответная реплика: «**ЗАПИСЬ ОСВОБОЖДЕНА**».

5.3 ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ ДЛЯ ВСЕХ ПАССАЖИРОВ ИЗ PNR

Для возврата билетов необходимо:

- 1) Вызвать **PNR: * (Номер_PNR)**
- 2) В случае возврата билетов для всех пассажиров производится операция:
АП
- 3) Завершить диалог:
Е

5.4 ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ ДЛЯ ЧАСТИ ПАССАЖИРОВ ИЗ PNR

При возврате билетов для части пассажиров из **PNR** (например, для первого пассажира) необходимо:

- 1) Вызвать **PNR: * (Номер_PNR)**
- 2) Произвести запрос (возврат билета первого пассажира из **PNR**):
АП1
- 3) Завершить диалог:
Е

5.5 ВОЗВРАТ БИЛЕТА НА НЕИСПОЛЬЗОВАННЫХ УЧАСТКАХ ПЕРЕВОЗКИ ДЛЯ ЧАСТИ ПАССАЖИРОВ

При необходимости вернуть билет одному или нескольким пассажирам из бронирования на неиспользованных участках перевозки необходимо произвести деление PNR. Для этого надо вызвать бронирование (* (Номер_PNR)) и произвести деление PNR запросом:

Д (ПАСС)

где

ПАСС – номера пассажиров, билеты которых подлежат возврату.

Пример: Возврат билета второго пассажира. Первый участок использован.

1) Вызвать PNR:

***1ВП81Н**

```
1ВП81Н      СТАТУС:  
99ГРС ТКП99ГРС4591 МОВПИВ 02АПР25 11:02 ТКП (00118580,МОВ,РФ)  
    1 МАКАРОВ/КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ 07ИЮЛ77 (М) /ПС /РФ/4522133200  
    2 СЕРГЕЕВА/ИРИНА ВЛАДИМИРОВНА 08АВГ80 (Ж) /ПС /РФ/7425432100  
1  N4-225      F 02АПР25 ШРМСОЧ НК2 2215 2315 LSN Э  
2  N4-226      F 12АПР25 СОЧШРМ НК2 2005 2250 LSN Э  
Т- 1  A 74957821315
```

2) Произвести деление PNR:

Д2

➤ Примечание: Может быть Д1, 3, когда возвращаются билеты 1-го и 3-го пассажиров или Д2-4, когда – со 2-го по 4-й пассажир.

```
1ВП830      СТАТУС:НОВ  
99ГРС ТКП99ГРС4591 МОВПИВ ТКП (00118580,МОВ,РФ)  
    1 СЕРГЕЕВА/ИРИНА ВЛАДИМИРОВНА 08АВГ80 (Ж) /ПС /РФ/7425432100  
1  N4-225      F 02АПР25 ШРМСОЧ НК1 2215 2315 LSN Э  
2  N4-226      F 12АПР25 СОЧШРМ НК1 2005 2250 LSN Э  
Т- 1  A 74957821315  
Р- 1  (YY) 1ВП830<-1ВП81Н
```

При этом создается новое PNR: 1ВП830

3) Завершить транзакцию с последующим отображением PNR на экране:

EO

4) Произвести возврат билета на неиспользованных участках перевозки:
в примере первый участок использован, билет возвращается на втором участке
АП*2

Внимание!!! Если в PNR несколько неиспользованных участков, то в запросе должны быть указаны все неиспользованные участки.

5) Завершить диалог:

E

5.6 ВЫНУЖДЕННЫЙ ВОЗВРАТ

При задержке или отмене рейса вводится в систему соответствующую информацию, после чего расчет возвращаемой суммы **автоматически** производится по правилам **вынужденного возврата**.

Формат запроса на возврат при вынужденном отказе от полета:

(например, по болезни пассажира, удостоверенной справкой лечебного учреждения)

АПВ<ПАСС><*СЕГМ>

Пример:

1) Вызвать **PNR**:

*** (Номер_PNR)**

2) Произвести вынужденный возврат:

АПВ

3) Завершить диалог:

Е

5.7 ПСЕВДОВОЗВРАТ

Используется запрос:

АПВ/-

При этом сегмент из **PNR** не удаляется.

Сбор, установленный перевозчиком при отказе от перевозки, взимается по условиям вынужденного возврата, указанным в **УПТ** (как правило, не взимается). Если взимается, печатается **ЭМД** для этого сбора:

ЭМД/ПШ/АП

На платы, установленные агентством при отказе от перевозки, выводится сообщение на экран для последующего оформления на бланке **ЭМД**:

ЭМД/ПК

По желанию пассажира печатается справка о возврате на бланке **ЭМД**:

ЭМД/СП/ИСП

5.8 ВОЗВРАТ ТОЛЬКО МЕСТ (БЕЗ ФИНАНСОВОГО РАСЧЕТА С ПАССАЖИРОМ)

Для возврата мест необходимо вызвать **PNR** и произвести операцию **ХХ**, при которой места будут возвращены в систему.

Пример:

1) Вызвать **PNR**:

*** (Номер_PNR)**

2) Вернуть места в систему:

ХХ2

где

2 – номер сегмента в **PNR**, на котором возвращается место

3) Завершить диалог:

Е

При необходимости произвести возврат мест для части пассажиров в PNR

необходимо:

1) Вызвать **PNR**:

*** (Номер_PNR)**

2) Произвести деление **PNR**:

Д1

где

1 – номер пассажира из **PNR**, которого необходимо выделить в новое **PNR**

3) Завершить транзакцию с последующим отображением **PNR** на экране:

ЕО

4) Произвести возврат места на конкретном участке:

ХХ2

где

ХХ – Признак возвращенного места

2 – Номер сегмента в **PNR**, на котором возвращается место

5) Завершить диалог:

Е

➤ Примечания:

- Заблокирована сдача мест на использованные участки (если в справке **ТМЦ** параметр **ИСП=1**). Реплика системы: «**НЕВОЗМОЖНО СДАТЬ МЕСТА НА 'ИСПОЛЬЗОВАННОМ' СЕГМЕНТЕ**».
- Заблокирована операция **ХХ** без указания номеров участков. Реплика системы: «**УТОЧНИТЕ НОМЕРА СЕГМЕНТОВ**».
- Возврат билета на втором участке возможен только после того, как первый участок будет использован.

5.9 «РУЧНОЙ ВОЗВРАТ» БИЛЕТА (ЗАПРОС АПР)

Понятие «ручной возврат» билета подразумевает возможность вмешательства в процесс оформления возврата билета, который в стандартной ситуации выполняется автоматически.

Если система не может автоматически рассчитать сумму возврата и оформить соответствующие документы, то после подаче запроса АП выдается реплика:

«СЛОЖНЫЕ УСЛОВИЯ. ИСПОЛЬЗУЙТЕ ЗАПРОС АПР ИЛИ ПОР (СМ. ??АП ИЛИ ??ПО)», в этом случае используется запрос АПР.

Формат запроса:

АПР<В> (ПАСС) * (СЕГМ)

где

В – вынужденный возврат

➤ **Примечание:** Если буква «В» в запросе не указывается, то считается, что возврат добровольный. В маске высвечиваются данные для добровольного возврата.

В ответ система отображает маску ручного возврата, в которой установлены величины возвращаемых/взимаемых сборов/тарифа, которые система предполагает использовать. У кассира есть возможность внесения изменений в поля данной маски.

ВНИМАНИЕ!! Кассир несет ответственность за корректировку информации.

Запрещена операция АПР на сегменты прибытия.

После окончания работы с «масками», система отображает предварительную справку о возврате.

- Если результаты оценки не устраивают агента, то запросом ИО он может отменить операцию возврата.
- Если результаты оценки устраивают агента, то используется листание «ВПЕРЕД».

➤ **Примечания:**

- 1) В полях, в которых система не смогла автоматически определить данные, высвечиваются знаки вопроса ???.
- 2) Данные, внесенные в «маску», отменяют условия, введенные в УПТ.

Пример: Был продан билет в рамках следующего заказа по тарифу «туда-обратно». Тариф и условия возврата билета приведены.

PNR

1ВКГС2	СТАТУС:
99ГРС ТКП99ГРС4591	МОВПИВ 19ФЕВ25 11:40 ТКП (00118580, МОВ, РФ)
1	МАКАРОВ/КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ 07ИЮЛ77 (М) /ПС /РФ/4522133200
1	УТ-267 Z 25ФЕВ25 ВНКСОЧ НК1 1020 1410 LSN Э
2	УТ-250 Z 28ФЕВ25 СОЧВНК НК1 1525 1910 LSN Э
T- 1	А 74957821315

Пассажир выполнил первый участок перевозки и осуществляет добровольный возврат частично использованного билета.

Тарификация маршрута:

ТМ/П

*1ВКГС2 (БЛАНК ЭБМ) ВНИМАНИЕ! ДО ПЕЧАТИ БИЛЕТА ОЦЕНКА НЕ ГАРАНТИРУЕТСЯ*****				
	ТАРИФ	СБОРЫ	ДОПЛАТА	ВСЕГО
001 AAA	16600.00	3060.00	0.00	19660.00
<hr/>				
ИТОГО	16600.00	3060.00	0.00	19660.00 РУБ
1. AAA 01 МОВ/УТ/СОЧ 8300.00 ZFLEXRT "PR/ПРЕМИУМ" ТП:УТ.0198 *ФМ=830.00 (5%)				
2. 02 СОЧ/УТ/МОВ 8300.00 ZFLEXRT "PR/ПРЕМИУМ" ТП:УТ.0198				
*** СБОРЫ ***:				
AAA МОВ/УТ/СОЧ YQF=800.00 YQI=500.00 YRI=200.00 YRI=30.00				
СОЧ/УТ/МОВ YQF=800.00 YQI=500.00 YRI=200.00 YRI=30.00				

Информация об условиях возврата из 16-й категории УПТ:

ТП1/16

ИЛИ (СБОРЫ ПРИ ДОБРОВОЛЬНОМ ВОЗВРАТЕ)
ОБМЕН/ВОЗВРАТ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ВРУЧНУЮ (СЛОЖНЫЕ УСЛОВИЯ)
ДОБРОВОЛЬНЫЙ ВОЗВРАТ РАЗРЕШАЕТСЯ ПО ЧАСТИЧНО ИСПОЛЬЗОВАННОМУ БИЛЕТУ.
(С Е 5 0 3)

ПРИМЕЧАНИЕ:

*ВОЗВРАТ РАЗРЕШАЕТСЯ ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ СЛУЧАЕВ
НЕЯВКИ НА РЕЙС (NO-SHOW). *ВОЗВРАЩАЕТСЯ РАЗНИЦА
МЕЖДУ ОПЛАЧЕННЫМ ТАРИФОМ И ТАРИФОМ ЗА
ИСПОЛЬЗОВАННУЮ ПЕРЕВОЗКУ В ТОМ ЖЕ ИЛИ БОЛЕЕ
ВЫСОКОМ КЛАССЕ БРОНИРОВАНИЯ СООТВЕТСТВУЮЩЕГО
ТАРИФНОГО БРЕНДА. ТАРИФЫ СМОТРЕТЬ НА ДАТУ НАЧАЛА
ПЕРЕВОЗКИ С УЧЕТОМ ДАТЫ ПРОДАЖИ.
*ВЗИМАЕТСЯ ПЛАТА 2000 РУБ ЗА КАЖДЫЙ ВОЗВРАЩАЕМЫЙ
УЧАСТОК. ПЛАТА ВЗИМАЕТСЯ ЗА ОПЕРАЦИИ ПО
АННУЛИРОВАНИЮ БРОНИРОВАНИЯ, ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ
РАСЧЕТОВ СУММ, ПРИЧИТАЮЩИХСЯ ДЛЯ ВОЗВРАТА, И
ОФОРМЛЕНИЮ ВОЗВРАТА СУММ. ДЕТСКИЕ СКИДКИ К
ВЕЛИЧИНЕ ПЛАТЫ НЕ ПРИМЕНЯЮТСЯ. МЛАДЕНЦЫ БЕЗ

ЧАСТЬ

При выполнении операции АП*2 система выдает реплику: «СЛОЖНЫЕ УСЛОВИЯ.
ИСПОЛЬЗУЙТЕ ЗАПРОС АПР ИЛИ ПОР (СМ. ??АП ИЛИ ??ПО)».

При получении такого ответа системы необходимо выполнить следующие действия:

1) Подать запрос:

АПР*2

В ответ система выводит на экран предупредительную реплику:

ВЫБРАНЫ БЛАНКИ:
ТЕКУЩИЙ ТИП БИЛЕТА:ЭБМ ТЕКУЩИЙ ТИП МСО:ЕМД ТЕКУЩИЙ ТИП КВИТАНЦИИ:ЕМД
ЕСЛИ БЛАНКИ УСТАНОВЛЕНЫ ПРАВИЛЬНО, ВЫЗОВИТЕ ЛИСТАНИЕ ВПЕРЕД.
ИЛИ СМЕНИТЕ БЛАНКИ СООТВЕТСТВУЮЩИМ ЗАПРОСОМ (СБ,СМ,СК) И ПРОДОЛЖИТЕ РАБОТУ
ЛИСТАНИЕМ ВПЕРЕД.
СПРАВКА О ВОЗВРАТЕ: МОЖЕТ БЫТЬ ОФОРМЛЕНА НА ЕМД ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ТРАНЗАКЦИИ
ДЛЯ ИЗМЕНЕНИЯ ПОДАЙТЕ ЗАПРОС 'АП' С СООТВЕТСТВУЮЩИМИ ПАРАМЕТРАМИ
ИЛИ ДЛЯ ПРОДОЛЖЕНИЯ ЛИСТАЙТЕ ВПЕРЕД

➤ **Примечание:** При получении этой реплики процедура возврата билета еще не началась, поэтому если активные бланки не установлены, их можно установить. Затем снова подать запрос АПР*2.

После листания «ВПЕРЕД» система отображает маску ручного возврата, в которой установлены величины возвращаемых/взимаемых сборов/тарифа, которые система предполагает использовать. У кассира есть возможность внесения изменений в поля данной маски, за которые он несет ответственность.

1 ВОЗВРАТ	ДОБ/ВЫН+Д1	1ВКГС2	ПАСС 1	СЕГМ 2	СТР 1
ВОЗВРАТ ТАРИФА +ZFLEXRT	+8300		+РУБ	МИЛИ+	
СВОР/ВОЗВРАТ +???	+ +			+	
*ФМ+-+415	+РУБ				
СБОРЫ	+ - +YQF +800	+РУБ + - +YQF +500		+РУБ	
+ - +YRI +30	+РУБ + - +YRI +200	+РУБ + +	+ +	+ +	
+ + +	+ + +	+ + +	+ +	+ +	
+ + +	+ + +	+ + +	+ +	+ +	
+ + +	+ + +	+ + +	+ +	+ +	
СВ.АГН+ + +	+ + + +	+ + + +	+ + +	+ +	
+ + +	+ + + +	+ + + +	+ + +	+ +	
РАСЧЕТ ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ					
ТРЕБУЕТСЯ ПРОВЕРКА И, ВОЗМОЖНО, КОРРЕКТИРОВКА В СООТВЕТСТВИИ С ПРАВИЛАМИ А/К+>					
ВВОД					

Описание полей «маски»

Строка 1

1 ВОЗВРАТ	ДОБ/ВЫН+Д1	1ВКГС2	ПАСС 1	СЕГМ 2	СТР 1
ВОЗВРАТ	ДОБ/ВЫН				

Тип операции возврата:

- Д – добровольный
- В – вынужденный

1ВКГС2

Номер PNR

ПАСС 1

Номер пассажира

СЕГМ 2

Номер текущего возвращаемого участка

СТР 1

Номер страницы

Строка 2

ВОЗВРАТ ТАРИФА +ZFLEXRT	+8300	+РУБ	МИЛИ+	
ВОЗВРАТ ТАРИФА +ZFLEXRT				

Код возвращаемого тарифа

➤ **Примечание:** Запрещено использование букв русского алфавита и знака «-» в качестве разделителя перед кодом десигнатора.

8300

Величина возвращаемого тарифа, приходящая на возвращаемый участок
Данная величина будет возвращаться пассажиру (у кассира имеется
возможность изменить возвращаемую величину с тем, чтобы учесть доплату к
тарифу использованного участка маршрута).

РУБ

Валюта пульта (оплаты)

► *Примечание: Может указываться валюта, отличная от валюты пульта.*

МИЛИ

Оплата милями

► *Примечание: Заполняется только если билет был оплачен милями – см. технологию
возврата премиальных билетов авиакомпании, милями которой был
оплачен билет.*

Строка 3

СБОР/ВОЗВРАТ	+???	+		+	
--------------	------	---	--	---	--

СБОР ЗА ВОЗВРАТ

Необходимо внести сумму сбора за возврат места возвращаемого участка (по
умолчанию устанавливается ???).

► *Примечание: Может указываться валюта, отличная от валюты пульта, которая
затем будет переведена в валюту пульта.*

Пробел

Признак конфиденциальности тарифа

ИТ или **БТ**

Строка 4

*ФМ+- +415	+РУБ
------------	------

***ФМ**

Агентское вознаграждение (к возврату):

- Величина
- Код валюты

Раннее внесенное в **PNR** значение может быть изменено.

Ответственность за изменение несет кассир.

Строчки 5-11

СБОРЫ	+-- +YQF	+800	+РУБ +- +YQI	+500	+РУБ
+-- +YRI	+30	+РУБ +- +YRI	+200	+РУБ + +	+

СБОРЫ

Указываются сборы, которые оформлялись в билете (нейтральные, сборы
авиакомпании, сборы, зарегистрированные в **IATA**)

Коды возвращаемых/взимаемых сборов:

Признак сбора:

- «+» – сбор взимается с пассажира
- «-» – сбор возвращается пассажиру

Пробел – сбор был начислен при продаже билета и не возвращается
при возврате билета

YQF

Код сбора

800

Величина сбора

РУБ

Валюта пульта

➤ **Примечание:** Величины сборов могут корректироваться. Сборы могут добавляться/удаляться.

Строки 12-13

СБ.АГН+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	
	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	

СБ АГН

Указываются сборы, которые оформляются в квитанции (сборы агентства)

Коды взимаемых сборов:

- Признак взимания сбора с пассажира: +
- Код сбора: например, **АГ**
- Величина сбора: например, **100**
- Валюта пульта: например, **РУБ**

Все поля, указанные в этих строках, являются полями ввода, т.е. их значения могут быть изменены. Кроме того, необходимые сборы могут быть добавлены в маску, а не нужные - удалены.

В соответствии с **УПТ** примененного тарифа при возврате частично использованного билета должен быть произведен перерасчет тарифа использованного участка (между оплаченным тарифом и тарифом за использованную перевозку в том же или более высоком классе бронирования соответствующего бренда на дату начала перевозки) и удержан сбор в размере 2000 руб.

На дату начала перевозки имеется тариф за использованную перевозку (**OW**) в том же классе бронирования (**Z**) соответствующего бренда: **ZFLEXOW** – 8600 рублей.

Тогда сумма возвращаемого пассажиру тарифа рассчитывается как: 16600 – 8600 = 8000 рублей. С пассажира должен быть удержан сбор в размере 2000 рублей.

По результатам расчета содержимое маски перед ее отправкой в систему должно быть следующим:

ВОЗВРАТ	ДОВ/ВЫН+Д	1ВКГС2	ПАСС 1	СЕГМ 2	СТР 1
ВОЗВРАТ ТАРИФА +ZFLEXRT	+8000	+РУБ	МИЛИ+		
СБОР/ВОЗВРАТ +2000	+РУБ		+		
*ФМ+- +400	+РУБ				
СБОРЫ	+- +YQF +800	+РУБ +- +YQF +500	+РУБ		+РУБ
+- +YRI +30	+РУБ +- +YRI +200	+РУБ + + +	+	+	
+ + +	+ + +	+ + +	+	+	
+ + +	+ + +	+ + +	+	+	
+ + +	+ + +	+ + +	+	+	
СБ.АГН+ + +	+ + + +	+ + + +	+ + + +	+ + + +	+ + + +
	+ + + +	+ + + +	+ + + +	+ + + +	+ + + +
РАСЧЕТ ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ					
ТРЕБУЕТСЯ ПРОВЕРКА И, ВОЗМОЖНО, КОРРЕКТИРОВКА В СООТВЕТСТВИИ С ПРАВИЛАМИ А/К+>					
ВВОД					

➤ **Примечание:** После ручной корректировки величины возвращаемого тарифа изменение величины возвращаемой агентской комиссии автоматически не происходит, в связи с чем при необходимости агентскую комиссию тоже надо корректировать.

2) Отправить маску в систему. Реплика системы: «ЧАСТЬ ОПИСАНИЯ ВВЕДЕНА».

3) Произвести листание «ВПЕРЕД»:

Если имеются и другие возвращаемые участки, то при листании «ВПЕРЕД» будет отображена маска расчета возвращаемой стоимости очередного возвращаемого участка.

Если по формату запроса АПР других возвращаемых участков нет, то система просит подтвердить правильность введенных данных:

1 ВОЗВРАТ	СТР 2
я подтверждаю, что введенные данные верны	
+ +>	
ВВОД	

Для подтверждения правильности введенных данных нажимается «ENTER».

В случае неуверенности в правильности введенных данных кассир может отказаться от выполнения операции АПР запросом ИО, или вернуться к предыдущей маске (листанием «НАЗАД») и проверить/изменить данные.

4) Подтвердить правильность данных.

После подтверждения данных, введенных в «маске», система выдает предварительную справку о возврате, чтобы агент убедился, что введенные данные отображены правильно

01 МАКАРОВ/КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ
*1VKGS2-----ДОБ-ИНД.ОЦ:1 (МОДИФ) -----
ОПЛАЧЕНО: ТАРИФ=16600РУБ ХТ=3060РУБ ZZ=0.00РУБ ПЛАТА=0.00РУБ
ВОЗВРАТ: ТАРИФА=8000РУБ ХТ=1530РУБ ZZ=0.00РУБ
ПЛАТЫ=0.00РУБ
УДЕРЖАНО: 2000РУБ ПЛАТА=0.00РУБ
ВСЕГО К ВОЗВРАТУ: 7530РУБ
НАЛИЧНЫМИ: 7530РУБ
В Т.Ч. НДС: 181.82 [10.00% (К:2000.00)=181.82]
ВОЗВР. НДС: А/К=-982.27 [10.00% (Т:8000.00)=727.27 20.00% (УQ:1300.00)=216.67 20.00% (УR:230.00)=38.33]
*ФМ=-400.00 (5%)
ЧАСТЬ

Описание полей:

01 МАКАРОВ/КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ
01
Номер пассажира

МАКАРОВ/КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ

Фамилия пассажира

***1ВКГС2-----ДОБ-ИНД. ОЦ: 1 (МОДИФ) -----**

***1ВКГС2**

Номер **PNR**

ДОБ

Вид возврата – добровольный

ИНД. ОЦ: 1 (МОДИФ)

Индикатор оценки, где **1** – в данном случае изменение тарифа или текста в билете через маску

ОПЛАЧЕНО: ТАРИФ=16600РУБ ХТ=3060РУБ ZZ=0.00РУБ ПЛАТА=0.00РУБ

ОПЛАЧЕНО:

Оплачено:

ТАРИФ=16600РУБ

Величина тарифа в валюте оплаты

ХТ=3060РУБ

Величина сборов АГС в валюте оплаты

ZZ=0.00РУБ

Величина таксы **ZZ** в валюте оплаты

ПЛАТА=0.00РУБ

Величина агентских сборов в валюте оплаты

ВОЗВРАТ: ТАРИФА=8000РУБ ХТ=1530РУБ ZZ=0.00РУБ ПЛАТЫ=0.00РУБ

ВОЗВРАТ:

Возврат:

ТАРИФА=8000РУБ

Величина тарифа в валюте оплаты

ХТ=1530РУБ

Величина сборов АГС в валюте оплаты

ZZ=0.00РУБ

Величина таксы **ZZ** в валюте оплаты

ПЛАТА=0.00РУБ

Величина агентских сборов в валюте оплаты

УДЕРЖАНО: 2000РУБ ПЛАТА=0.00РУБ

УДЕРЖАНО:

Удержано:

2000РУБ

Величина сбора за возврат (штраф)

ПЛАТА=0.00РУБ

Величина агентского сбора за возврат

ВСЕГО К ВОЗВРАТУ: 7530РУБ

Итоговая величина к возврату

НАЛИЧНЫМИ: 7530РУБ

Форма оплаты при возврате

В Т.Ч. НДС: 181.82 [10.00% (К:2000.00)=181.82]

Расчет НДС от тарифа и сборов в билете

ВОЗВР. НДС: А/К=-982.27 [10.00% (Т:8000.00)=727.27 20.00% (УQ:1300.00)=216.67 20.00% (УR:230.00)=38.33]

Расчет возврата НДС от тарифа и сборов в билете

*ФМ=-400.00 (5%)

Возврат агентского вознаграждения

5) После листания «ВПЕРЕД» выводится следующее сообщение:

ПОСЛЕДУЮЩАЯ ОПЕРАЦИЯ НЕОБРАТИМА
ДЛЯ ПРОДОЛЖЕНИЯ ЛИСТАЙТЕ ВПЕРЕД
ДЛЯ ОТКАЗА ОТ ОПЕРАЦИИ ПОДАЙТЕ 'ИО'

- Если результаты оценки не устраивают агента, то запросом ИО он может отменить операцию возврата.
- Если результаты оценки устраивают агента, то используется листание «ВПЕРЕД».

6) После листания «ВПЕРЕД»:

ВСТАВЬТЕ ЛИСТ БУМАГИ ДЛЯ ПЕЧАТИ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБМЕНЕ/ВОЗВРАТЕ. ЛИСТАНИЕ:
ВПЕРЕД - РУССК. ЯЗЫК, ВЫВОД НА ПРИНТЕР
НАЗАД - РУССК. ЯЗЫК, БЕЗ ВЫВОДА НА ПРИНТЕР
ВПЕРЕД ПО ДАТЕ - АНГ. ЯЗЫК, С ВЫВОДОМ НА ПРИНТЕР
НАЗАД ПО ДАТЕ - АНГ. ЯЗЫК, БЕЗ ВЫВОДА НА ПРИНТЕР

На экран выдается и печатается справка о возврате для агентства.

После листания «ВПЕРЕД» на экран выдается информация о возврате билета.

Обязательно необходимо закончить транзакцию: ЕО

(сохранить изменения в PNR и отобразить его на экране)

Если при возврате взимается сбор/плата за возвращаемый участок перевозки / за отказ от перевозки, то в PNR появляется ремарка о нераспечатанных ЭМД на сбор.

Эти ЭМД обязательно должны быть распечатаны.

Иначе при подаче запроса Е реплика системы: «ИМЕЮТСЯ НЕРАСПЕЧАТАННЫЕ ЭМД НА ШТРАФ/АГЕНТСКИЙ СБОР».

В этом случае обязательно выполняется запрос:

ЭМД/ПШ

После листания «ВПЕРЕД» печатается ЭМД на сбор/плату, установленные перевозчиком при отказе от перевозки (**код 50**).

После листания «ВПЕРЕД» на дисплей будет выведено PNR с удаленной ремаркой о нераспечатанном ЭМД на сбор.

Завершить диалог: И

История PNR:

```
1ВКГС2
(18) ТКП99ГРС4591 МОВПИВ (Т/ГРТ) 00118580 19ФЕВ25 15:33:05 ЗАКОНЧЕНО
    Т ИСХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 1117285964 19ФЕВ25 15:33:06
    ХС УТ-250 Z 28ФЕВ25 СОЧВНК НК1 1525 1910 LSN 19ФЕВ25 15:33:05
    АП (РО) РУЧ.СПРАВКА:2986101245570/УТ-250/МАКАРОВ КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ 07ИЮЛ77 ** 19ФЕВ25 15:32:54
    ТТ ВД ТУДА-ОБРАТНО УТ-250 Z 28ФЕВ25 СОЧВНК МАКАРОВ КИРИЛЛ АНДРЕЕВИЧ 07ИЮЛ77
    ААА
        БЛАНК:ЭБМ(298) -8000.00РУБ КТ=ZFLEXRT(Р,МР) "РР/ПРЕМИУМ" УПТ=Ц.УТ.0198
        НБЕ=1КМ(А) [С7.Ц.УТ.ОС.0DF.А.111250 (36463985) ]
        ШТ=2000.00РУБ (А)
        УОИ=-500.00РУБ /-500.00РУБ(1.00/1.00) / (А) [30996]
    ЧАСТЬ
```

В истории PNR в транзакции 18 (транзакция возврата) показывается:

АП – операция возврата

РО – в данном случае запрос **АПР** без печати справки на бумаге

ТТ – возврат через «маску», в которую можно вносить изменения, поэтому считается, что это ручная оценка)

ВД – возврат добровольный

В сборах:

ШТ=2000.00РУБ – сбор за возврат (штраф)

УОИ=-500.00РУБ – возвращенный сбор (со знаком «-»)