

«Ручной возврат» билета

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

В случае, если система не может автоматически рассчитать сумму возврата и оформить соответствующие документы, при подаче запроса **АП** (выдается реплика: «**СЛОЖНЫЕ УСЛОВИЯ. ИСПОЛЬЗУЙТЕ ЗАПРОС АПР ИЛИ ПОР (СМ.??АП ИЛИ ??ПО)**») используется запрос **АПР**.

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

Формат запроса:

АПР<В><О> (ПАСС) * (СЕТМ)

где: **В** — вынужденный возврат, **О** – печать МСО на бумаге

Примечание: Если буква «**В**» в запросе не указывается, то считается 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.

Запрещена операция **АПР** на сегменты прибытия.

После окончания работы с «масками», система отображает предварительную оценку маршрута. 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

```
02П23Ф          СТАТУС:
99ГРС ТКП99ГРС1423 МОВТ03 29ДЕК09 14:07 ТКП
  1 ПЕТРОВ/ИВАН 10ОКТ60 (М) /ПС /РФ/4567891230
1  Е5-20      Э 25ЯНВ10 ДМДСКЧ НК1 0830 0955 ТСТ Э
2  Е5-21      Э 28ЯНВ10 СКЧДМД НК1 1340 1415 ТСТ Э
ТЛ-1408/03ЯНВ10/А (ПО ВРЕМЕНИ МОВ)
Т- 1  466-155-51-20
```

Оценка маршрута: ТМ

```
*02П23Ф(БЛАНК БИЛЕТА Е          )ВНИМАНИЕ! ДО ПЕЧАТИ БИЛЕТА ОЦЕНКА НЕ ГАРАНТИРУЕТСЯ*
ОФОРМЛЕНИЕ БИЛЕТА ДО 03ЯНВ10 14:08 (МОВ) - ТАЙМ-ЛИМИТ
          ТАРИФЫ          НАДЕВКИ          СБОРЫ          ВСЕГО
001 ААА          8300.00          0.00          4802.00          13102.00
-----
ИТОГО          8300.00          0.00          4802.00          13102.00 РУБ

  1. ААА 01 МОВ/Е5/СМШ 4150.00 YRT ТП:А.304.Е5.0001
  2.      02 СМШ/Е5/МОВ 4150.00 YRT ТП:А.304.Е5.0001
*** СБОРЫ ***:
ААА МОВ/Е5/СМШ ZZ=125.00 SA=15.00ЕВР=683.00(45.50/1.00)
          YQ=35.00ЕВР=1593.00(45.50/1.00)
СМШ/Е5/МОВ ZZ=125.00 SA=15.00ЕВР=683.00(45.50/1.00)
          YQ=35.00ЕВР=1593.00(45.50/1.00)
```

Информация из 16 категории УПТ: **ТП1/16**

(СБОРЫ ПРИ ДОБРОВОЛЬНОМ ВОЗВРАТЕ)

ДОБРОВОЛЬНЫЙ ВОЗВРАТ РАЗРЕШАЕТСЯ ПО ЧАСТИЧНО ИСПОЛЬЗОВАННОМУ БИЛЕТУ.
ПРИ ЭТОМ ВОЗВРАЩАЕТСЯ РАЗНИЦА МЕЖДУ ОПЛАЧЕННЫМ ТАРИФОМ И ТАРИФОМ У НА ДАТУ НАЧАЛА ПЕРЕВОЗКИ.

ВЗИМАЕТСЯ СБОР В РАЗМЕРЕ 10.00 ПРОЦЕНТОВ ОТ ОПЛАЧЕННОГО ТАРИФА.

ТАРИФ ДЛЯ РАСЧЕТА СБОРА - ТАРИФ ЦЕНОВОЙ ЕДИНИЦЫ.

СРОКИ ДЛЯ РАСЧЕТА СБОРА ВЫЧИСЛЯЮТСЯ ОТНОСИТЕЛЬНО УЧАСТКА.

СБОР РАСЧИТЫВАЕТСЯ ДЛЯ КАЖДОГО ВОЗВРАЩАЕМОГО УЧАСТКА.

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

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

При получении такого ответа системы действия кассира следующие:

1) Подать запрос: АПР*2

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.

	ВОЗВРАТ	ДОБ/ВЫН+Д		02П23Ф	ПАСС 1	СЕМ 2
ВОЗВРАТ	ТАРИФА +YRT	+4150	+РУБ	ВОЗВР *ФМ+	+	
СБОР ЗА ВОЗВРАТ+???	+					
СБОРЫ						
+ - +YQ +1593	+РУБ	+ +ZZ +125	+РУБ	+ +SA +683	+РУБ	
+ + +	+	+ +	+	+ +	+	
+ + +	+	+ +	+	+ +	+	
+ + +	+	+ +	+	+ +	+	
+ + +	+	+ +	+	+ +	+	
+ + +	+	+ +	+	+ +	+	
СБОРЫ АГН						
++ +V3 +25	+РУБ	+ + +	+	+ +	+	
+ + +	+	+ +	+	+ +	+	
+ + +	+	+ +	+	+ +	+	
+>						
ВВОД						

Описание полей «маски»

Первая строка

	ВОЗВРАТ	ДОБ/ВЫН+Д		02П23Ф	ПАСС 1	СЕМ 2
--	---------	-----------	--	--------	--------	-------

ВОЗВРАТ ДОБ/ВЫН

Тип операции возврата

Д – добровольный

В – вынужденный

02П23Ф

Номер PNR

ПАСС

Номер пассажира

СЕМ

Номер текущего возвращаемого участка

Вторая строка

ВОЗВРАТ	ТАРИФА +YRT	+4150	+РУБ	ВОЗВР *ФМ+	+	
---------	-------------	-------	------	------------	---	--

ВОЗВРАТ ТАРИФА

- Код возвращаемого тарифа
- 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).
- Валюта пульта (оплаты)

Примечание: Может указываться валюта, отличная от валюты пульта.

ВОЗВР *ФМ

Агентское вознаграждение.

- Величина
- Код валюты

Третья строка

СБОР ЗА ВОЗВРАТ+???	+	
---------------------	---	--

СБОР ЗА ВОЗВРАТ

Кассир должен 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.

Четвертая — десятая строки

СБОРЫ	+- +YQ +1593	+РУБ + +ZZ +125	+РУБ + +SA +683	+РУБ
-------	--------------	-------------------	-------------------	------

СБОРЫ

Указываются сборы, которые оформляются 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 (например, такса (код ZZ))
- Величина сбора
- Валюта пульта

Величины сборов могут корректироваться кассиром. Сборы могут добавляться/удаляться.

Одиннадцатая — четырнадцатая строки

СБОРЫ АГН	++ +V3 +25	+РУБ + +	+	+ +	+	+	
-----------	------------	------------	---	------	---	---	--

СБОРЫ АГН

Указываются сборы, которые оформляются в квитанции (сборы агентства)

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
- Величина сбора
- Валюта пульта

Величины сборов могут корректироваться кассиром. Сборы могут добавляться/удаляться.

В соответствии с УПТ примененного тарифа при возврате частично использованного билета должен быть произведен перерасчет тарифа использованного участка (добор до тарифа Y на дату начала перевозки) и удержан сбор в размере 10% от оплаченного тарифа ценовой единицы.

Предположим, что тариф Y на дату начала перевозки составляет 4500 рублей. Тогда сумма возвращаемого пассажиру тарифа рассчитывается как: 8300 – 4500 = 3800 рублей.

С пассажира должен быть удержан сбор в размере 10% от 8300 рублей, что составляет 830 рублей.

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

```

| ВОЗВРАТ          ДОБ/ВЫН+Д|          02П23Ф ПАСС 1  СЕГМ 2
ВОЗВРАТ ТАРИФА +YRT          |+3800          |+РУБ|          ВОЗВР *ФМ+          |+ |
СБОР ЗА ВОЗВРАТ+830          |+ |
СБОРЫ
+-|+YQ|+1593          |+РУБ| + |+ZZ|+125          |+РУБ| + |+SA|+683          |+РУБ|
+ |+ |          |+ | + |+ |          |+ | + |+ |          |+ |
+ |+ |          |+ | + |+ |          |+ | + |+ |          |+ |
+ |+ |          |+ | + |+ |          |+ | + |+ |          |+ |
+ |+ |          |+ | + |+ |          |+ | + |+ |          |+ |
+ |+ |          |+ | + |+ |          |+ | + |+ |          |+ |
СБОРЫ АГН
++|+VZ|+25          |+РУБ| + |+ |          |+ | + |+ |          |+ |
+ |+ |          |+ | + |+ |          |+ | + |+ |          |+ |
+ |+ |          |+ | + |+ |          |+ | + |+ |          |+ |
+>
ВВОД

```

2) Отправить маску в систему.

Реплика системы: **ЧАСТЬ ОПИСАНИЯ ВВЕДЕНА**

3) Произвести листание «ВПЕРЕД»

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

```

| ВОЗВРАТ
          я ПОДТВЕРЖДАЮ, ЧТО ВВЕДЕННЫЕ ДАННЫЕ ВЕРНЫ
          +>
ВВОД

```

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

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 ПЕТРОВ/ИВАН
*02П23Ф-----
ОПЛАЧЕНО: ТАРИФ=8300РУБ ХТ=4552РУБ ZZ=250РУБ ПЛАТА=0.00РУБ
ВОЗВРАТ: ТАРИФА=3800РУБ ХТ=1593РУБ ZZ=0.00РУБ
          ПЛАТЫ=0.00РУБ
УДЕРЖАНО: 830РУБ ПЛАТА=25РУБ
ВСЕГО К ВОЗВРАТУ: 4538РУБ
НАЛИЧНЫМИ: 4538РУБ
ЧАСТЬ

```

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

ДЛЯ ПРОДОЛЖЕНИЯ ЛИСТАЙТЕ ВПЕРЕД
ДЛЯ ОТКАЗА ОТ ОПЕРАЦИИ ПОДАЙТЕ 'ИО'

Если в данном случае 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**»:

ТЕКУЩИЙ ТИП БЛАНКА М НОМЕР БЛАНКА 6100000775

ЕСЛИ ТЕКУЩИЙ НОМЕР БЛАНКА НЕ СОВПАДАЕТ С ТИПОГРАФСКИМ НОМЕРОМ,
ОСУЩЕСТВИТЕ ЕГО КОРРЕКТИРОВКУ ЗАПРОСОМ
КМ/ТИПОГРАФСКИЙ НОМЕР БЛАНКА
ВЫЗОВИТЕ ПЕЧАТЬ КВИТАНЦИИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ КЛАВИШЕЙ <ВПЕРЕД>

7) После листания «**ВПЕРЕД**» отображается информация о сборе за отказ от перевозки:

ПС4567891230
ПЕТРОВ/ИВАН Г-Н
50 СБОР ЗА ОТКАЗ ОТ ПЕРЕВОЗКИ

12ЯНВ10

99ГРС ТКП
ЗАО "СИРЕНА-ТРЭВЕЛ"
МОСКВА РФ
00118580 1423
830

ВОСЕМЬСОТ ТРИДЦАТЬ ----- РУБ 830

02Р23F/1Н
СМШМОВ

НАЛ

830РУБ
9066000000638

АВИАКОМПАНИЯ САМАРА

906

>ЕСТЬ ДАЛЬШЕ ВСТАВЬТЕ БЛАНК СЕРИЯ М НОМЕР 6100000776

8) После листания «**ВПЕРЕД**» отображается информация об агентском сборе, который должен быть выписан на квитанции вручную, принтер блокируется:

ПС4567891230
ПЕТРОВ/ИВАН Г-Н
90 АГЕНТСКИЙ СБОР ЗА ОТКАЗ ОТ ПЕРЕВОЗКИ

12ЯНВ10

99ГРС ТКП
ЗАО "СИРЕНА-ТРЭВЕЛ"
МОСКВА РФ
00118580 1423
25

ДВАДЦАТЬ ПЯТЬ ----- РУБ 25

02Р23F/1Н
СМШМОВ

НАЛ

25РУБ
9066000000638

АВИАКОМПАНИЯ САМАРА

906

>ЕСТЬ ДАЛЬШЕ ВСТАВЬТЕ БЛАНК СЕРИЯ М НОМЕР 6100000776
ЛИСТАТЬ ДЛЯ ВЫВОДА СПРАВКИ "ВПЕРЕД"-С ПЕЧАТЬЮ, "ПО ДАТЕ"-БЕЗ ПЕЧАТИ

10) Если справка о возврате необходима пассажиру, то производится листание «**ВПЕРЕД**»:

ПС4567891230	
ПЕТРОВ/ИВАН Г-Н	
71 СПРАВКА О ВОЗВРАТЕ	99ГРС ТКП
9066000000638 30ДЕК09 99ГРС 00118580 1423	12ЯНВ10 ЗАО "СИРЕНА-ТРАВЭЛ"
	МОСКВА РФ
	00118580 1423
САМАРА (СКЧ) –МОСКВА (DME)	
СМШМОВ Е5 21 Э 28ЯНВ 1340	
ОПЛАЧЕНО: ТАРИФ=8300РУБ ХТ=4552РУБ ZZ=250РУБ ПЛАТА=0.00РУБ 02P23F/1H	
ВОЗВРАТ: ТАРИФА= 3800РУБ ХТ=1593РУБ ZZ=0.00РУБ	
ПЛАТЫ=0.00РУБ ВОЗВРАТ ДОБРОВОЛЬНЫЙ	
УДЕРЖАНО: 830РУБ ПЛАТА=25РУБ ПОЛУЧИЛ СПРАВКУ И ДЕНЬГИ В СУММЕ:	
ВСЕГО К ВОЗВРАТУ: 4538РУБ ЧЕТЫРЕ ТЫСЯЧИ ПЯТЬСОТ ТРИДЦАТЬ ВОСЕМЬ РУБ	
00КОП	
ПО ДОКУМЕНТУ: 0.00РУБ НАЛИЧНЫМИ: 4538РУБ	
906	
>4538.00РУБ	
НЕ ЗАБУДЬТЕ ЗАВЕРШИТЬ ДИАЛОГ	

Если справка о возврате пассажиру не требуется, то производится листание «**ПО ДАТЕ**» (F6) (справка о возврате отображается на экране, принтер блокируется).

10) Завершить операцию ручного возврата: **Е**

Операция ручного возврата записывается в историю PNR, сведения о возврате передаются в файл ССОД.

История PNR

02П23Ф
(12) ТКП99ГРС1423 МОВТ03 12ЯНВ10 11:04:07 ЗАКОНЧЕНО
Т ИСХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 1017138064 12ЯНВ10 11:04:07
ХС Е5-21 Э 28ЯНВ10 СКЧДМД НК1 1340 1415 ТСТ 12ЯНВ10 11:04:07
АП (АО) М 906 6100000776/Е5-21/ПЕТРОВ ИВАН 10ОКТ60 ** 12ЯНВ10 11:01:23
ПК 830.00РУБ М 6100000775 Е 6000000638 12ЯНВ10 10:59:41
ТТ ВД ТУДА-ОБРАТНО Е5-21 Э 28ЯНВ10 СКЧДМД ПЕТРОВ ИВАН 10ОКТ60 ААА
БЛАНК:Е -3800.00РУБ КТ=УРТ (Р, МР) УПТ=А.304.Е5.0001 ШТ=830.00РУБ (Р)
ВЗ=25.00РУБ (А, К=БЛ) [15010] УQ=-35.00ЕВР=-1593.00РУБ (45.50/1.00) (А) [14039] ВСЕГО
-4538.00РУБ 12ЯНВ10 10:56:18
...

В истории PNR в транзакции 12 (транзакция возврата) показывается:

АП – операция возврата

АО – автоматическая печать МСО при возврате (запрос **АПР**)

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

ВД – возврат добровольный

После кода тарифа **КТ=Код_тарифа (х1, Мх2)** в скобках указывается:

Первый символ

- **А/А** – автоматическая тарификация (включая выбор варианта после **ТВ** при продаже)
- **В/С** – выбранный вариант после **ТР** при продаже
- **Р/М** – ручная тарификация (**ТТ** при продаже или при возврате в «маске» менялся тариф/ информация в билете)

Далее через запятую указывается

- **МА** – изменений в «маске» относительно кода/величины тарифа или информации в билете не было
- **МР** – в «маске» изменена величина тарифа/код или информация в билете

В данном случае: **КТ=YRT (P, MP)**

P – ручная тарификация, так как в «маске» изменена величина тарифа.

MP – в «маске» изменена величина возвращаемого тарифа

Значение (**P**) после штрафа **ШТ=830.00РУБ (%10.00) (P)** означает, что штраф вносился в «маску» вручную.

В сборах **ВЗ=25.00РУБ (A, K=OT/BJ)** в скобках указывается:

- **A** – в информацию о сборах, предложенных системой, изменения не вносились
- **P** – сборы были введены или изменены в «маске» вручную
- **PP** – сбор перенесен со старого билета на новый

Далее после запятой указывается:

K – от слова КЛЮЧ

OT – ключ, установленный в карточке сбора, означающий операцию, при которой этот сбор будет возвращен (OT – Сбор возвращается при OTказе на ПБ)