

ВОЗВРАТ EMD

Существует возможность вернуть EMD.

- Оформляя возврат EMD, нельзя добавлять квалификаторы
- За раз можно оформить возврат только одного EMD
- Невозможно выбрать купоны для возврата. Система отправляет номер EMD с запросом возврата, и перевозчик сам определяет, для каких именно купонов оформить возврат
- Automated Refunds должна быть активирована в таблице BSP для вашего региона
- Вернуть EMD можно только под тем же IATA/ARC-валидатором, который выписал EMD
- Сейчас отменить возврат EMD **можно** для определенного списка перевозчиков
 - Sabre® Travel Network продолжает подключать новые авиакомпании.

ПЕРЕД НАЧАЛОМ РАБОТЫ

- Для печати уведомления о возврате EMD необходимо выбрать принтер
- Найдите PNR, содержащий EMD для возврата
 - Если PNR **невозможно** отобразить или вызвать, при обработке запроса на возврат EMD будет создана временная запись PNR и возврат сохранится автоматически.

ШАГИ

1. Начальные действия при возврате EMD:

- По номеру EMD
WFRR(13-значный номер EMD)/EMD
WFRR1234567890123/EMD
- По номеру строки в поле *T
WFRRTTR(номер строки в поле *T)/EMD
WFRRTTR4/EMD

Примечание: Система автоматически проверяет текущий статус купонов EMD по базе данных билетов перевозчика и определяет доступные для возврата купоны.

- Если от перевозчика приходит положительный ответ (с указанием купонов EMD со статусом **OPEN**), процесс возврата продолжается.
- Если система не находит **ни одного** купона со статусом OPEN, отображается сообщение: **REFUND NOT ALLOWED – VERIFY EMD COUPON STATUS.**

2. Система определяет общую сумму возврата для купонов, определенных перевозчиком, на основании стоимости купонов в базе данных билетов Sabre.

3. Система выводит ответ на экран.

Ответ при возврате EMD по PNR:

EMD REFUND TRANSACTION PROCESSED
EMD REFUND ACCOUNTING DATA CREATED IN ACTIVE PNR

Ответ при возврате EMD без PNR:

EMD REFUND TRANSACTION PROCESSED
EMD REFUND ACCOUNTING DATA CREATED IN PNR REFERENCE JZXRDE

Примечание: При возврате билета через Refunds and Exchanges и при наличии связанных EMD, отображается следующее сообщение:

EMD DOCUMENTS EXIST – REFUND SEPARATELY

ОБНОВЛЕНИЯ СИСТЕМЫ

При обработке запроса на возврат система также:

- Создает временный PNR, если в рабочей области нет PNR

PNR содержит:

- Сегмент OTH на текущую дату
- Расчетную строку возврата EMD
- Значение MR в поле *T

***JZXRDB<<**

JZXRDB

1.1HANSEN/KAREN

1 OTH YY 29JUL Q GK1 HDQ/AUTOMATED REFUND EMD

TKT/TIME LIMIT

1.T-

PHONES

1.AMS817-123-1234-A

CUSTOMER NUMBER - H10100

ACCOUNTING DATA

1. RNZ#1234567890/ .00/ 95.00/ 0.00/ONE/CXAXXXXXXXXXX
XXXX1009 1.1HANSEN K/1/123/F/EMD

RECEIVED FROM - P

ABC1.ABC1*A5Z 0742/29MAR11 JZXRDB H

Значение MR в поле *T:

***T<<**

TKT/TIME LIMIT

1.T-

2.MR 0861234567890-AT HANSE/K ABC1*A5Z 1442/29MAR*A

- Добавляет значение MR в поле *T текущего PNR, отображаемого в рабочей области

***T<<**

TKT/TIME LIMIT

1.T-12MAY-ABC1*AKP

2.TE 0862845752809-NZ YANG/K ABC1*AKP 0802/05MAY I

3.TE 0862845752810-NZ YANG/M ABC1*AKP 0802/05MAY I

4.ME 0861820006244-NZ YANG/M ABC1*AKP 0803/05MAY A

5.ME 0861820006245-NZ YANG/K ABC1*AKP 0803/05MAY A

6.MR 0861820006244-NZ YANG/M ABC1*AKP 0812/12MAY A

- Добавляет расчетную строку возврата EMD

Примечание: Система не привязывает расчетную строку ни к одному сегменту из маршрута или подходящей добавочной услуге (AE).

***PAC<<**

ACCOUNTING DATA

1. NZY2845752809/ 0.00/ 3159.00/ 196.10/ONE/

CCAXXXXXXXXXXXXX0120 1.1YANG KIM MAI MRS/1/F/E

2. NZY2845752810/ 0.00/ 3159.00/ 196.10/ONE/

CCAXXXXXXXXXXXXX0120 1.2YANG MAI LING MISS/1/F/E

3. NZY1820006244/ 0.00/ 10.00/ 0.00/ONE/

E/CXAXXXXXXXXXXXXX0120 1.2YANG MAI LING MISS/1/I/EMD

4. NZY1820006245/ 0.00/ 100.00/ 0.00/ONE/

CXAXXXXXXXXXXXXX0120 1.1YANG KIM MAI MRS/1/I/EMD

5. RNZ#1820006244/ 0.00/10.00/0.00/ONE/

CCAX371234567890120 1.2YANG MAI LING MISS/1/1/F/F/EMD

- Удаляет номер EMD в поле *AE для каждой допустимой AE и меняет статус AE с выполненного (HI) на «подтвержденный, ожидание оплаты» (HD)

***AE<<**

ANCILLARY SERVICES

3.SMALL SPORTING EQUIPMENT 1.1 YANG/KIM MAI MRS

STATUS - HI1/FULFILLED

AMOUNT - 25.00NZD

TOTAL - 25.00NZD

FLIGHT - NZ0007S11JUNSF0AKL

DOC/CF - 0861820006245 CPN - 03

4.SMALL SPORTING EQUIPMENT 1.1 YANG/KIM MAI MRS

STATUS - HI1/FULFILLED

AMOUNT - 25.00NZD

TOTAL - 25.00NZD

FLIGHT - NZ0175V13JUNAKLPER

DOC/CF - 0861820006245 CPN - 04

5.PILLOW/BLANKET PACK 1.2 YANG/MAI LING MISS

STATUS - HD1/PAYMENT REQUIRED

AMOUNT - 10.00NZD

TOTAL - 10.00NZD

FLIGHT - NZ0008Q03JUNAKLSFO

DOC/CF - CPN -

(Изображение отредактировано в целях тренинга)

- Добавляет запись о возврате в историю PNR

```
*H<<
AAR RNZY1820006244/ 0.00/10.00/0.00/ONE/
CCAXXXXXXXXXXX0120 1.2YANG MAI LING MISS/1/1/F/F/EMD
UAX PILLOW/BLANKET PACK/HD1/NZ008Q03JUNAKLSFO/ETKT-0862845752
      810C02-YANG/MAI LING MISS
A7 MR 0861820006244-NZ YANG/M ABC1*AKP 0812/12MAY A
R- P
ABC1 ABC1*AKP 1538/12MAY11
```

- Изменяет статус купона на RFND в базе данных билетов системы Sabre

Примечание: Статус остальных доступных, но невозвращаемых, купонов меняется на NORF, что означает «невозвращаемый».

При возврате EMD система удаляет номер(а) EMD из экрана отображения связанных билетов.

```
WTDB*4<<
SABRE ELECTRONIC MISCELLANEOUS DOCUMENT RECORD
PNR:EDCPCK
EMD:0861820006244 ISSUED:05MAY2011AKL PCC:ABC1 IATA:12345678
NAME:YANG/MAI LING MISS FF:
NAME REF: TOUR ID:
FOP:AXXXXXXXXXXX0120*XXXX/710253
CPN A/L BRDOFF DATE QTY AIR EXTRA
1 NZ AKLSFO N/A 1 IN-FLIGHT ENTERTAINMENT
STAT
RFND

BASE AMT NZD10.00 EMD TTL NZD10.00
EQUIV AMT NZD10.00

AKL NZ SFO 10.00 END
RFIC - G
ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS - NON-REFUNDABLE/NON-EXCHANGEABLE
EMD TYPE - ASSOCIATED
ASSOCIATED ELECTRONIC TICKET NUM: 0862845752810

CPN ASSOCIATION
ETKT CPN EMD CPN FEE CARRIER REFUND FOP SIMULT TKTG
2 1 NZ X
```

- Меняет статус купона в памяти базы данных билетов системы Sabre и обновляет память раздела оформления билетов

```
WTDB*4/H<<
SABRE ELECTRONIC MISCELLANEOUS DOCUMENT RECORD
PNR:EDCPCK
EMD:0861820006244 ISSUED:05MAY2011AKL PCC:ABC1 IATA:12345678
NAME:YANG/MAI LING MISS FF:
NAME REF: TOUR ID:
FOP:AXXXXXXXXXXX0120*XXXX/710253
CPN A/L BRDOFF DATE QTY AIR EXTRA
1 NZ AKLSFO N/A 1 IN-FLIGHT ENTERTAINMENT
STAT
RFND

BASE AMT NZD10.00 EMD TTL NZD10.00
EQUIV AMT NZD10.00

AKL NZ SFO 10.00 END
RFIC - G
ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS - NON-REFUNDABLE/NON-EXCHANGEABLE
EMD TYPE - ASSOCIATED
ASSOCIATED ELECTRONIC TICKET NUM: 0862845752810

CPN ASSOCIATION
ETKT CPN EMD CPN FEE CARRIER REFUND FOP SIMULT TKTG
2 1 NZ X

TICKETING HISTORY
PCC:ABC1 SINE:AKP DUTY:* DATE:05MAY TIME:0803
REST: ID CODE:EMD ISSUE
INPUT MSG: W+EMD*AE1-5+DP

PCC:ABC1 SINE:AKP DUTY:* DATE:12MAY TIME:0812
REST: ID CODE:STAT CHG
INPUT MSG: WFRTR4/EMD
PREV STATUS:OPEN NEW STATUS:RFND
```

- Отправляет сообщение перевозчику с запросом на изменение статуса EMD на RFND в базе данных билетов перевозчика

WEMD*4<
 ELECTRONIC MISCELLANEOUS DOCUMENT RECORD
 INV: CUST: PNR:EDCPCK
 EMD:0861820006244 ISSUED:05MAY11 PCC:ABC1 IATA:12345678
 NAME:YANG/MAI LING MISS FF:
 NAME REF: TOUR ID:
 FOP: AXXXXXXXXXXXXX0120*XXXX /7
 CPN A/L BRDOFF DATE QTY AIR EXTRA
 1 N/A AKLSFO N/A IN-FLIGHT SERVICES

CPN SERVICE DETAIL BASE AMT
 1 PILLOW/BLANKET PACK NZD10.00

BASE AMT NZD10.00 EMD TTL NZD10.00
 EQUIV AMT NZD10.00

AKL NZ SFO 10.00 END

ASSOCIATED ELECTRONIC TICKET NUM: 0862845752810
 CPN ASSOCIATION
 ET CPN - EMD CPN
 2 1

STAT
RFND

- Добавляет возврат EMD в список REA

Примечание: Используйте существующие форматы для отображения и печати REA. См. справочный раздел Format FinderSM, чтобы подробнее узнать о форматах и получить дополнительную информацию.

DQB*REA<<
 ETR REA LIST 12MAY2011 ABC1 TRAVELTOURS

ITEM	TICKET NUMBER	PNR	TYPE
P 1	086 1820006244 YANG/MAI LING MISS	EDCPCK	RFND EMD ESAC-008640B6F50032

TOTAL REA - 1
 EXCH REA -
 RFND REA - 1

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ВОЗВРАТОВ EMD

Система вносит информацию о возвратах EMD в соответствующий журнал.

Отобразить отчет на текущую дату

Примечание: Если число возвратов переваливает за 500, по команде DQB*RFEMD выводятся первые 500 возвратов без отображения итоговой суммы. Пользуйтесь следующими командами, чтобы отобразить остальные элементы

Показать следующие 500 DQB*RFEMD/MD
 (можно вводить неоднократно)

Показать предыдущие 500 DQB*RFEMD/MU

Перейти к первым 500 DQB*RFEMD/MT

Перейти к последним DQB*RFEMD/MB

Используйте команды MD, MU, MB и MT, чтобы перемещаться по отображаемой части списка.

Итоговая сумма отображается только на **последней** странице.

Отобразить отчет на текущую дату по запрашиваемой авиакомпании
 (можно ввести не более одного кода авиакомпании)

DQB*RFEMD

DQB*RFEMD <<
EMD REFUND REPORT 12MAY11 ABC1 TRAVELTOURS

AIRLINE CODE	DOCUMENT NUMBER	AGENT SINE/TIME	DATE OF REFUND	FORM OF PAYMENT	REFUND AMOUNT
PNR-EDCPCK	086 1820006244	YANG/MAI LING MISS	12MAY11	CC EMD NZD	10.00

TOTAL REFUNDS - 1
 NZD 10.00 CASH/CHECK .00 CREDIT 10.00

Отобразить отчет на запрашиваемую дату или диапазон дат
 (не позднее 31 дня с текущей даты)

DQB*RFEMD/A(двузначный код авиакомпании)

DQB*RFEMD/ANZ

DQB*RFEMD/D(день/месяц)

DQB*RFEMD/D02MAR

DQB*RFEMD/D(день/месяц)-(день месяца)

DQB*RFEMD/D02MAR-10MAR

Запросить отчет и отобразить только EMD, оформленные
напрямую у авиакомпаний

DQB*RFEMD¥TAT

Можно комбинировать квалификаторы А и D в любой последовательности, разделяя их символом /; квалификатор ¥TAT всегда должен стоять последним:

- Запрос по авиакомпании и дате
DQB*RFEMD/ANZ/D02MAR

Запрос по диапазону дат, авиакомпании и EMD, оформленным напрямую у авиакомпании

DQB*RFEMD/D02MAR-10MAR/ANZ¥TAT

ОТМЕНА ВОЗВРАТА EMD

Позволяет «отменить» ошибку, допущенную во время оформления возврата EMD. Без этой функции, чтобы вернуть купоны EMD в статус ОК, пришлось бы связываться с авиакомпанией напрямую

- Завершить отмену возврата необходимо **в тот же календарный день**, когда был оформлен возврат.
 - Система учитывает дату оформления возврата и не проверяет дату первоначального выпуска EMD.
 - Правило одного календарного дня на отмену возврата учитывает часовой пояс агента, первоначально оформившего возврат.
- Отменить возврат можно только в рамках **агентства, которое оформило возврат**.

Подтвердите, что перевозчик одобрил отмену возврата EMD

WAEP*Код перевозчика

WAEP*KE

WAEP*KE«

AIR EXTRA FULFILLMENT ASSOCIATE PROFILE

AIRLINE - KE - KOREAN AIR

ELECTRONIC MISCELLANEOUS DOCUMENT

	EMD-A	EMD-S
STATUS -	1S - ACTIVE	ACTIVE
	1B - ACTIVE	ACTIVE
	1F - ACTIVE	ACTIVE

MAX COUPONS PER EMD - 16

REFUND EMD - YES

CANCEL REFUND EMD - YES

AE TAXES ALLOWED - YES

REFUNDABLE BALANCE DETAILS

RFIC - D

RFISC - 996

COMM NAME - REFUNDABLE BALANCE

SEND SVC ON REFUNDABLE BALANCE - YES

‡

Начало процесса отмены возврата EMD

WTRX(13-значный EMD номер)/EMD

WTRX1801234567890/EMD

Ответ:

Примечание: Чтобы оформить отмену, **необходимо повторить формат**.

WTRX1801234567890/EMD (First time entered)

RE-ENTER TO CANCEL REFUND FOR EMD

1801234567890

WTRX1801234567890/EMD

(Second time to confirm)

OK-REFUND CANCELLED

После успешного завершения отмены возврата EMD, обновите поле *Air Extras*.

- Поменяйте статус обратно на **HI Fulfilled**
- Обновите номер EMD и номер купона
- Для EMD-A заново добавьте номер привязанного электронного билета и номер купона, когда это возможно.
 - Система удаляет номер привязанного электронного билета из AE, если сумма по билету возвращается. Если вы отменили возврат электронного билета, а статус билета отображается как OPEN, система обновит AE, чтобы отобразить связанный с EMD электронный билет.
 - Справочные номера EMD-S не меняются, система не удаляет и не изменяет их в AE.
- Если в PNR, выписанном по одному EMD, присутствует несколько AE, система обновляет все доступные AE.

Никакие другие обновления при отмене возврата EMD в PNR не вносятся.

- Поле *Т **не** будет изменено.
- Расчетные строки (*РАС) **не** меняются, для отмены возврата расчетная строка **не** создается.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Дополнительные краткие руководства и интерактивные пособия доступны на портале <http://agencyeservices.sabre.com/> в разделе «Обучение». Дополнительную информацию можно также найти в справочном разделе *Format Finder*SM. Для поиска используйте следующие ключевые слова и форматы:

Возврат EMD

Отмена возврата EMD