



ZWROTY BILETÓW W SYSTEMIE AMADEUS PODSTAWOWE WPROWADZENIA

1. Zainicjowanie zwrotu

Zwrot może być zainicjowany jednym z trzech przedstawionych poniżej sposobów:

1. Wprowadzając numer biletu np. **TRF080- 839445555**
2. Z rezerwacji, wprowadzając numer linijki, w której znajduje się element FA lub FH, np. **TRF/ L4**
3. Z raportu TJQ, wprowadzając numer referencyjny tzw. „sequence number” biletu, który chcemy zwrócić, np. **TRF/I-45**

2. Potwierdzenie procesu zwrotu

Wprowadzenie: **TRFP**

3. Ignorowanie Refund Record

W przypadku pomyłki Refund Record może być ignorowany w dowolnym momencie **przed potwierdzeniem** procesu Autorefund (przed użyciem funkcji **TRFP**).

Wprowadzenie: **TRFIG**

4. Częściowy zwrot za bilet (Partial Refund).

Jeżeli nie zwracamy pełnej kwoty za bilet (np. część biletu została już wykorzystana, lub stosujemy Cancellation Penalties), modyfikujemy Refund Record .

Uwaga: Część informacji będzie wprowadzona automatycznie po zainicjowaniu Refund Record.

1. Wyświetlamy zapis zwrotu (używając jednego z 3 omówionych wcześniej sposobów).
2. Modyfikujemy zapis zwrotu używając komendy **TRFU** np. TRFU/CP20P.
3. Potwierdzamy zwrotnia **TRFP**

Opis pól używanych do modyfikacji zapisu zwrotu komendą **TRFU**:

Oznacznik	Wyjaśnienie	Przykład
NM	Nazwisko pasażera	TRFU/NMKOT MARIA MRS Uwaga: nie można używać „/”
I	Data wystawienia biletu	TRFU/I 25OCT07
S	Typ podróży I = International D = Domestic	TRFU/SI TRFU/SD
DA	Dodanie kolejnego numeru biletu do zwrotu, gdy zwracamy bilet łączny (conj.tkt) modyfikacja manualna	TRFU/DA1
DX	Wyrzucenie numeru biletu (gdy wpisany jest więcej niż jeden numer)	TRFU/DX2
DxCx	Dopisanie numerów flight coupon-ów, które zwracamy	TRFU/Dx1C34 (tu: zwracamy flight coupon 1 i 2)
DxDGx	Dopisanie „check digit” do numeru biletu X= nr dokumentu X= nr check digit	TRFU/D1 DG 2 (tu: check digit dla dokumentu pierwszego = 2)
F	Fare Paid - kwota zapłacona (bez tax)	TRFU/F500.00 (tu: kwota zapłacona 500 PLN) Uwaga: stosujemy wartości w PLN, Ale nie wpisujemy kodu waluty
U	Fare Used Kwota wykorzystana z podstawy taryfy (bez tax) W przypadku podróży rozpoczętej	TRFU/U100.00 (tu: wykorzystana kwota = 100PLN)
FM	Prowizja wyrażona w %	TRFU/FM1
CP	Cancellation Fee - kara za zwrot wynikająca z warunków taryfy	TRFU/CP20 (procenty) lub CP20P TRFU/CP385A (wartość kwoty)
TC	Tour code - w przypadku netów	TRFU/TCIT9LH2TOUR1
FP	Form of payment - formy płatności	TRFU/FP1 CASH TRFU/FP2 CCVI4444444466/1209 ** (dodanie kwoty do formy płatności; w tym przykładzie dodanie kwoty do pierwszej formy płatności – A1) TRFU/FP A1 2000.00
FO	Original Issue - numer oryginalnego biletu (w przypadku zwrotu biletu, który był wymieniany)	TRFU/ FO08033333333333WAW 17JUL0763244444
RM	Remarks - uwagi	TRFU/RMTEKST WOLNY
AA	Airline authority - autoryzacja linii lotniczej (gdy jest wymagana)	TRFU/AA 1050Q69
NF	Net Fare - wpisanie poziomu neta, w przypadku zwrotu biletu typu Net Remit (z formą płatności NR+Cash/pln)	TRFU/NF500.00 (tu: net=500PLN)

Modyfikacje Tax :

Oznacznik	Wyjaśnienie	Przykład
TA	<i>Wprowadzenie tax-y do zwrotu /jeśli nie została ona wprowadzona automatycznie/</i>	TRFU/TA 10.00GB TRFU/TA60.00XW/TA90.89DE TRFU/TA17.00XFJFK3 (W przypadku tax-y XF dopisujemy kod lotniska - bez odstępu)
TXn	<i>Usunięcie tax-y n = numer taxy</i>	TRFU/TX1 (TX1=wyrzucenie taxy z pozycji 1) TRFU/TX1-4 (TX1-4 = wyrzucenie tax z pozycji od 1 do 4)
TUn	<i>Modyfikacja wartości taxy / jeśli taxa została częściowo wykorzystana/</i>	TRFU/TU4-35.00 (zmiana wartości taxy z linii nr 4) Uwaga: Wpisujemy kwotę taxy do zwrotu

5. Proces raportowania zwrotu.

Po potwierdzeniu zwrotu (**TRFP**) dokument jest raportowany jako „Refunded” (status RFND w raporcie TJQ).

Aby wyświetlić raport biletów zwróconych możemy użyć wprowadzenia:

TJQ/QTC-RFND

6. Zwrot manualny.

W przypadku, gdy informacje o bilecie nie są przechowywane w bazie systemu, wówczas należy wypełnić zapis zwrotu manualnie.

1. Inicjujemy zwrot : np. TRF220-1234567890
2. Wypełniamy Refund Record używając transakcji TRFU (patrz strona 2-3)

Np. TRFU/NMKOT AGATA MRS
TRFU/F500

Uwaga: Dane o zwracanym bilecie należy wpisywać bardzo uważnie, gdyż system nie weryfikuje prawidłowości danych z oryginalnym dokumentem.

3. Potwierdzamy Refund i drukujemy Refund Notice .

TRFP