

УТВЕРЖДАЮ


Заместитель генерального
директора по коммерции и
финансам ЗАО «Аэрофлот-
Норд»

Ю.М.Шабалин

« __ » _____ 2008 г.

**Технология возврата денежных средств при покупке
электронного билета на сайте**

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

	<p align="center">Технология возврата денежных средств при покупке электронного билета на сайте</p>	<p align="center">РИ-8000000-003</p>
<p>Департамент электронной коммерции</p>		<p align="right">- 2 - - 2 - 1 из 7</p>

Начальник центра расчетов

О.Г. Беломестнова

Руководитель службы организации продаж

Т. В. Галашева

Начальник отдела контроля собственных продаж


Л.Г.Воеводина

Главный бухгалтер

Е.Ф.Егорочкина

Заместить директора по продажам и маркетингу


В.А.Рудяк

	<p align="center">Технология возврата денежных средств при покупке электронного билета на сайте</p>	<p align="center">РИ-8000000-003</p>
<p>Департамент электронной коммерции</p>		<p align="right">- 3 - - 3 - 1 из 7</p>

ДАННЫЕ ДЛЯ ЭЛЕКТРОННОЙ БИБЛИОТЕКИ


Номер документа:	РИ-8000000-003
Ревизия документа:	Базовый
Название документа:	«Технология возврата денежных средств при покупке электронного билета на сайте»
Руководитель:	Заместитель генерального директора по коммерции и финансам
Документ в формате MS-WORD:	RI-8000000-003.doc

Дата разработки:	
Разработчик:	Стафеева Н.Б.
Телефон:	(8182) 21-88-14
E-mail:	n.stafeeva@acroflot-nord.ru

	<p align="center">Технология возврата денежных средств при покупке электронного билета на сайте</p>	<p align="center">РИ-8000000-003</p>
<p>Департамент электронной коммерции</p>		<p align="right">- 4 - - 4 - 1 из 7</p>

ЗАПИСЬ ИСТОРИИ ДОКУМЕНТА

Статус документа (Базовый документ/ Ревизия/ Отмена)	Ревизия документа	Дата ввода в действие / отмены	Примечание
Базовый		Дата утверждения	

	<p align="center">Технология возврата денежных средств при покупке электронного билета на сайте</p>	<p align="center">РИ-8000000-003</p>
<p>Департамент электронной коммерции</p>		<p align="right">- 1 - - 1 - 1 из 7 Ш</p>

СОДЕРЖАНИЕ

1. Особенности возврат.....	1
2. Область применения.....	1
3. Общие положения.....	1
4. Рекомендации по заполнению квитанции разных сборов (К-95).....	2
5. Примеры заполнения квитанции.....	3
5.1 Передача денег.....	3
5.2 Оплата электронного билета.....	4
5.3 Оплата доплаты по тарифу	4

Обязательные приложения к документу:

Лист согласования


Данные для электронной библиотеки

Запись истории документа

Данные о проверке документа

Лист рассылки

Лист ознакомления

	<p align="center">Технология возврата денежных средств при покупке электронного билета на сайте</p>	<p align="center">РИ-8000000-003</p>
<p>Департамент электронной коммерции</p>		<p align="right">- 1 - - 1 - 1 из 7</p>

1. Особенности возврата

Возврат денежных средств за приобретенный билет осуществляется:

- на основании письменного заявления пассажира (форма прилагается)
- **только на пластиковую карту пассажира, с которой было произведено списание денег непосредственно Авиакомпанией** на основании поручения в банк путем списания денег со счета на счет.

Внимание! **Запрещается:**

- производить возврат сумм на пластиковую карту пассажира через банковский терминал
- выдача наличных и оплата штрафных санкций наличными (если они имели место)

2. Процедура возврата

2.1. Действия Агента по бронированию и продаже:

2.1.1. При обращении Пассажира за оформлением возврата, Агент по бронированию и продаже предлагает ему заполнить заявление. Обязательно должны быть указаны фамилия, имя, данные паспорта, телефон, 4 последние цифры пластиковой карты, а так же маршрут следования и дата вылета. При отсутствии каких-либо из перечисленных данных заявление не может быть принято.

2.1.2. Агент принимает от Пассажира чек, если он был на руках.

2.1.3. Агент убеждается, что был оформлен билет, и проверяет статус билета.

Если со времени вылета прошло **менее трех дней**, то PNR будет доступна Агенту для просмотра. Для этого используется команда:

> RTфамилия(или первые буквы фамилии)/номер рейса/дата

Пример:


> RTPET/5N321/19NOV08

Ответ системы:

```

RTPET/321/19NOV
NAME LIST
5N 321/19NOV
NNM ARH
001 1PUNIN/DENIS+ SR96G Q HK1 NNM003 17NOV08
002 1PLESHANKOV/+ SR99C T HK1 NNM003 17NOV08
003 1POPOVA/EVGE+ SKE6N T HK1 NNM004 17NOV08
004 1POLTAVCHENK+ R33NH W HK2 NNM005 23OCT08
NNM LED
005 0PELEVIN/YUR+ R58XN M HX2 MOW1H 18NOV08
006 1PRISCHEPOV/+ SPVR9 K HK2 NNM003 18NOV08
ARH LED
007 1PRAHOV/LEV + RRTR3 K HK2 ARH014 14NOV08
008 1PROKOFYEV/A+ R1JM0 W HK1 ARH008 08NOV08
009 1POKHOZHAEVA+ S4QDX L HK1 ARH003 17OCT08
END

```

	<p align="center">Технология возврата денежных средств при покупке электронного билета на сайте</p>	<p align="center">РИ-8000000-003</p>
<p>Департамент электронной коммерции</p>		<p align="right">- 2 - - 2 - 1 из 7</p>

Далее можно открыть PNR с помощью команды RT:

> RTномер бронирования

Пример:

> RTS68WK

Ответ системы:

```

RTS68WK
ARH500 850 0535 14NOV08 /RU/PID1800
1.PETR/IVANOV MR S68WK -ETK-
2. 5N 799 S WE26NOV MMKTOS HK1 1340 1340
   *ELECTRONIC TKTG AVAILABLE ON THIS FLIGHT*
3.E/IVANOV//MAIL.COM - PETR IVANOV
4.H/+78596145236 - PETR IVANOV
5.T/ *T
6.SSR PSPT 5N HK1 /748569/RU//PETR/IVANOV/M/P1
7.SSR TKNE 5N HK1 MMKTOS 0799S26NOV.3162400006479C1/P1
8.RMK 5N ADULT FARE-6820.00RUB TAX-1225.00RUB TOTAL-8045.00RUB
9.ARH500

```

Если билет был оформлен, то должен присутствовать элемент SSR с номером билета:

SSR TKNE 5N HK1 MMKTOS 0799S26NOV.3162400006479C1/P1

и элемент RMK:

RMK 5N ADULT FARE-6820.00RUB TAX-1225.00RUB TOTAL-8045.00RUB

Проверить статус билета можно с помощью команды:

>RTETA

>ETR:1, где 1 – порядковый номер ETA элемента.

Подтверждением того, что Пассажир не пролетел по данному маршруту, является статус **OPEN FOR USE**. Если статус **PRINT EXCHANGE** (распечатка электронного билета на бумажном бланке), Пассажир должен предъявить бумажный билет. Информация о номере бумажного билета будет отражена в DH.

Если в билете стоит статус **EXCHANGE** (произведен обмен), то новый номер билета будет отражен в бронировании в элементе SSR с номером билета.

В новом билете будет содержаться информация о старом, сданном в обмен.

Так же для проверки статуса можно использовать команду:


>ETR:TN/номер билета

Пример:

>ETR:TN/3162400004521

Ответ системы:

Проверьте актуальность документа в БД СМК Аэрофлот-Норд «Lotus Notes» перед использованием

	<p align="center">Технология возврата денежных средств при покупке электронного билета на сайте</p>	<p align="center">РИ-8000000-003</p>
<p>Департамент электронной коммерции</p>		<p align="right">- 3 - - 3 - 1 из 7</p>

ETR:PG TKT 1 OF 1 ** 5N DATABASE ** 31610202/ARH004/A/5N/W8EQG

ETKT 3162400004521 IVANOV/PETRM

CPN	FROM/TO	FLT	DATE	TIME	CLS	STATUS	SELECT
1	SVO	ARH 5N 119	20NOV08	0945	C	OPEN FOR USE	—

Если со времени вылета прошло **более трех дней**, PNR уходит в архив. Для проверки электронного билета следует открыть запись электронного билета. **Полностью неиспользованный или частично использованный электронный билет хранится в базе данных ответственного (валидирующего) перевозчика в течение 21 месяца с даты создания.**

ВНИМАНИЕ! Несмотря на то, что билет хранится 21 месяц, это не означает, что билет годен к возврату в течение всего этого срока. При возврате необходимо обращать внимание на срок годности билета.

Для работы с электронным билетом, зная дату вылета, аэропорт прилета и вылета, фамилию и имя пассажира можно использовать команду:

>ETR:OD/аэропорт вылет_аэропорт прилета /дата вылета/фамилия(или первые буквы)/имя

Пример:

>ETR:OD/SVOARH/19NOV08/KOP/A

ETR:PG TKT 1 OF 1 ** 5N DATABASE ** 31610106/ARH002/A/5N/SYKNQ

ETKT 3162420002758 KOPAEV/A

CPN	FROM/TO	FLT	DATE	TIME	CLS	STATUS	SELECT
1	ARH	SVO 5N 115	16NOV08	0700	Z	FLOWN	—
2	SVO	ARH 5N 119	19NOV08	0945	Z	OPEN FOR USE	—

Так же, зная рейс, дату вылета, аэропорт прилета и вылета, фамилию и имя пассажира, можно использовать команду:

>ETR:FD/номер рейса/дата вылета/аэропорт вылет_аэропорт прилета/фамилия(или первые буквы)/имя


Пример:

>ETR:FD/119/19NOV08/SVOARH/KOP/A

Запись электронного билета можно открыть и зная:

- Номер пластиковой карты (максимум 25 знаков), дату вылета и имя пассажира:
>ETR:CC/VI462345678990001/21JUN08/KOPAEV/A
- Номер телефона, дату вылета и имя пассажира:

Проверьте актуальность документа в БД СМК Аэрофлот-Норд «Lotus Notes» перед использованием

	<p align="center">Технология возврата денежных средств при покупке электронного билета на сайте</p>	<p align="center">РИ-8000000-003</p>
<p>Департамент электронной коммерции</p>		<p align="right">- 4 - - 4 - 1 из 7</p>

>ETR:PH/56454254/21JUN08/KOPAЕV/A

- Номер карты Frequent Flayer (максимум 20 знаков) и дату вылета:
>ETR:FF/5N123456789/21JUN08

Подтверждением того, что Пассажир не пролетел по данному маршруту, является статус **OPEN FOR USE**. Если статус **PRINT EXCHANGE** (распечатка электронного билета на бумажном бланке), Пассажир должен предъявить бумажный билет.

Если в билете стоит статус **EXCHANGE** (произведен обмен), то новый номер билета будет отражен в бронировании в элементе SSR с номером билета.

В новом билете будет содержаться информация о старом, сданном в обмен.

Если подтверждено, что данный электронный билет не был использован:

2.1.3.1. Агент принимает его к возврату, рассчитывает сумму возврата согласно условиям примененного тарифа (УПТ) и оформляет ведомость возврата. Пассажир должен обязательно расписаться в ведомости, согласившись тем самым с суммой, которая будет впоследствии возвращена ему на платежную карту.

Возврат полностью неиспользованного электронного билета

Для осуществления возврата по неиспользованному электронному билету необходимо произвести следующие операции:

Открыть запись электронного билета с помощью запроса ETR:

Уточнить данные по билету с помощью функции DT (детали билета)


ETR:PG TKT 1 OF 1 ** 5N DATABASE ** 00000011/ARH001/A/5N/SZ9X4

ETKT 3162400000819 TEST/TESTMR

CPN	FROM/TO	FLT	DATE	TIME	CLS	STATUS	SELECT
1	MMK	SVO	5N	522	20APR08	0700	S OPEN FOR USE X

DT- DISPLAY E-TICKET DETAILS	DH- DISPLAY E-TICKET HISTORY
RC- REQUEST CONTROL OF SELECTED CPNS	SC- SEND CONTROL SELECTED CPNS
RV- REVALIDATE SELECTED CPNS	CS- CHANGE COUPON STATUS
PE- PRINT EXCHG SELECTED COUPONS	RF- REFUND E-TICKET
VT- VOID TICKET	IR- ITINERARY RECEIPT
-DUPLICATE	
EE- EXCHG/REISSUE ETKT TO ETKT	EP- EXCHG/REISSUE ETKT TO PAPER TKT

PN, PB, PF, PL- PAGING ACTIONS

	<p align="center">Технология возврата денежных средств при покупке электронного билета на сайте</p>	<p align="center">РИ-8000000-003</p>
<p>Департамент электронной коммерции</p>		<p align="right">- 5 - - 5 - 1 из 7</p>

ACTION DT INVOL _ (Y/N) CARRIER __ GH _ (Y)

```
>ETR:/PN
TKT NBR: 3162400000819
NAME: TEST/TESTMR
ORIG/DEST: MMKSVO    NBR OF TKTS ISSUED:001    TTL NBR OF SEGS:001
CP S    FRM/TO    A/L    FLT    CLS    DATE    TIME    ST    FBC    BAG    RLOC
STATUS
1-O    MMKSVO    5N    522    S    20APR08    0700    OK    S    30K    SZ9X4
OPEN FOR USE
NV 20APR08
```

****ENDORSEMENTS/FARE CALCULATION****

```
ER:
FARE CALCULATION/LADDER    FARE CALC INDICATOR: 0
MMK 5N MOW7450RUB7450END
```

NON REFUNDABLE : NON ENDORSABLE:

**** FARE BREAKDOWN / FOP / TOUR CODE ****

```
*TKT FARE DATA*    * AUDITOR
BASE:RUB    7450    BASE:RUB    7450
EQUIV:    EQUIV:
TAX: YQ    925    TAX: YQ    925
TAX:    TAX:
TAX:    TAX:
TTL:RUB    8375    TTL:RUB    8375    +
TOUR CODE :
FOP:CA
FOPAMT:8375    COMM AMT:    COMM RATE:
```

**** ADDITIONAL PASSENGER INFORMATION ****

```
PSGR TYPE:ADULT    ISSUING SYSTEM RLCC:5N/SZ9X4
BAGGAGE ALLOWANCE:20R    DATE OF ISSUE: 08APR08
PSGR PHONE:256365    INVOICE NBR:
OPTIONAL NAME DATA:1101256987/RU
```

RETURN TO E-TICKET DISPLAY >ETR:


Рассчитать сумму возврата в соответствии с правилами примененного тарифа.
Вернуться к записи электронного билета ETR:

ETR:PG TKT 1 OF 1 ** 5N DATABASE ** 00000011/ARH001/A/5N/SZ9X4

ETKT 3162400000819 TEST/TESTMR

CPN FROM/TO FLT DATE TIME CLS STATUS SELECT

Проверьте актуальность документа в БД СМК Аэрофлот-Норд «Lotus Notes» перед использованием

	<p align="center">Технология возврата денежных средств при покупке электронного билета на сайте</p>	<p align="center">ПИ-8000000-003</p>
<p>Департамент электронной коммерции</p>		<p align="right">- 6 - - 6 - 1 из 7</p>

1 MMK SVO 5N 522 20APR08 0700 S OPEN FOR USE X

DT- DISPLAY E-TICKET DETAILS	DH- DISPLAY E-TICKET HISTORY
RC- REQUEST CONTROL OF SELECTED CPNS	SC- SEND CONTROL SELECTED CPNS
RV- REVALIDATE SELECTED CPNS	CS- CHANGE COUPON STATUS
PE- PRINT EXCHG SELECTED COUPONS	RF- REFUND E-TICKET
VT- VOID TICKET	IR- ITINERARY RECEIPT
EE- EXCHG/REISSUE ETKT TO ETKT	EP- EXCHG/REISSUE ETKT TO PAPER TKT
<p>PN, PB, PF, PL- PAGING ACTIONS ACTION RF INVOL N(Y/N) CARRIER 5N GH _ (Y)</p>	


Выбрать возвращаемые сегменты знаком X, указать в поле ACTION код RF (Refund), поставить индикатор вынужденного Y/добровольного N изменения в поле INVOL, указать код компании и отправить запрос в систему.

Ответ системы:

```

DMMC*/W
***** E-TICKET REFUND *****
RETURNED ETKT NBRS:3162400000819 PNR:SZ9X4 SYSTEM:5N ISS:0
PSGR NAME:TEST/TESTMR
FOP1:CA/8375RUB EXP:
FOP2: EXP:
FOP3: EXP:
DATE OF ISSUE:08APR08 ISS AGT:1031 OFFC:00000011E RFND AGT:1031
PARTIALLY USED:N UNUSED CPNS IN DOC1:1 DOC2: DOC3: DOC4:
FARE OR EQUIV AMOUNT: / 7450RUB / TAXES / FEES / CHARGES 1-20:
/YQ925RUB /Y/ // // //
/ // // // //
/ // // // //
/ // // // //
/ // // // //
XF-TAX: : // // // // // XF-RFD:
COMM RATE : / OR COMM AMT:/ / PENALTY AMT:/ /
REFUND AMOUNT LESS TAXES LESS PENALTY:/ 7450RUB /
PMT1:/ CA /2:/ /
PMT3:/ /AXG:/ /
PAPER MCO REF NBR:/ / AMT REFUNDED: /

```

	<p align="center">Технология возврата денежных средств при покупке электронного билета на сайте</p>	<p align="center">РИ-8000000-003</p>
<p align="center">Департамент электронной коммерции</p>		<p align="right">- 7 - - 7 - 1 из 7</p>

где:

RETURNED ETKT NBRS:3162400000819 – номер возвращаемого билета
 PNR:SZ9X4 – номер PNR
 PSGR NAME:TEST/TESTMR – имя пассажира
 FOP1:CA/8375RUB/FOP2:/FOP3: - формы оплаты и возвращаемого билета
 DATE OF ISSUE:08APR08 – дата оформления билета


 ISS AGT:1031 – референция агента, оформившего билет
 OFFC:00000011E - номер офиса (валидатор) агентства, оформившего билет
 RFND AGT:1031 - референция агента, производящего возврат
 PARTIALLY USED:N – индикатор использования документа (N - не использовался, Y – использовался)
 UNUSED CPNS:DOC1:1 DOC2/ DOC3/ DOC4/- номера неиспользованных купонов 1-4 документов
 FARE OR EQUIV AMOUNT/ 7450RUB / - сумма по тарифу
 TAXES/FEES/CHARGES / YQ925RUB / Y/ - код и величина таксы, индикатор возврата таксы (Y – такса возвращается, N – такса не возвращается)
 Все вышеуказанные поля заполняются системой автоматически. Информация в поле TAXES/FEES/CHARGES может быть при необходимости изменена вручную.
 COMM RATE/ /OR COM AMT/ /- процент комиссионного вознаграждения или сумма комиссионного вознаграждения (в маске DMM не указывается)
 PENALTY AMT - штрафные санкции за возврат (выписываются на квитанции MCO)
 REFUND AMOUNT LESS TAXES LESS PENALTY - возвращаемая сумма по тарифу
 PMT1/ /2/ /MT3/ - формы оплаты возвращаемой суммы
 AXG/ / - информация в автоматический отчет о продаже (не заполняется)
 PAPER MCO REF NBR // - MCO на возврат, оформляемое при обмене на электронный билет для возврата по месту приобретения
 AMT REFUNDED: - сумма к возврату. Графа заполняется автоматически после отправки информации о возврате в систему.

После заполнения необходимых полей маски DMM (в данном примере заполняется поле REFUND AMOUNT LESS TAXES LESS PENALTY и поле PMT1, а также проставляются индикаторы возврата такс) необходимо установить курсор в поле PAPER MCO REF NBR и отправить информацию в систему.

Если взимается штраф, то сумму штрафа следует внести в поле PENALTY AMT.

Ответом системы, подтверждающим возврат, будет:

Проверьте актуальность документа в БД СМК Аэрофлот-Норд «Lotus Notes» перед использованием

	<p align="center">Технология возврата денежных средств при покупке электронного билета на сайте</p>	<p align="center">РИ-8000000-003</p>
<p>Департамент электронной коммерции</p>		<p align="right">- 8 - - 8 - 1 из 7</p>

REFUND PROCESSED - SAC/3164B00000WLH

```

DMMC*/W
***** E-TICKET REFUND *****
RETURNED ETKT NBR:3162400000819 PNR:SZ9X4 SYSTEM:5N ISS:0
PSGR NAME:TEST/TESTMR
FOP1:CA/8375RUB EXP:
FOP2: EXP:
FOP3: EXP:
DATE OF ISSUE:08APR08 ISS AGT:1031 OFFC:00000011E RFND AGT:1031
PARTIALLY USED:N UNUSED CPNS IN DOC1:1 DOC2: DOC3: DOC4:
FARE OR EQUIV AMOUNT: / 7450RUB / TAXES / FEES / CHARGES 1-20:
/ YQ925RUB / Y/ / / / /
/ / / / /
/ / / / /
/ / / / /
/ / / / /
XF-TAX: : / / / / / XF-RFD:
COMM RATE : / OR COMM AMT:/ / PENALTY AMT: / /
REFUND AMOUNT LESS TAXES LESS PENALTY:/ 7450RUB /
PMT1:/ CA /2:/ /
PMT3:/ /AXG:/ / /
PAPER MCO REF NBR:/ / AMT REFUNDED:8375RUB /
REFUND PROCESSED - SAC/3164B00000WLH

```


После совершения возврата необходимо еще раз просмотреть билет в базе данных, чтобы убедиться, что статус соответствующего полетного купона изменился на REFUNDED.

Если возврат производится в действующем PNR, то после завершения операции возврата необходимо закрепить изменения в PNR. Код элемента ETA изменится на RF.

```

RTSZ9X4
ARH001 1031 0603 08APR08 /RU/PID2272
1.TEST/TEST MR SZ9X4
2. 5N 522 S SU20APR MMKSVO HK1 0700 0915
  *ELECTRONIC TKTG AVAILABLE ON THIS FLIGHT*
3.H/ARH/256365
4.T/ *T
5.ARH001
>RTETA
1.ETA RF 20APR08 MMKSVO 3162400000819C1/SAC3164B00000WLH/P1

```

	<p align="center">Технология возврата денежных средств при покупке электронного билета на сайте</p>	<p align="center">РИ-8000000-003</p>
<p>Департамент электронной коммерции</p>		<p align="right">- 9 - - 9 - 1 из 7</p>

После закреплений PNR аннулировать.

Возврат частично использованного электронного билета

Для осуществления возврата по частично использованному электронному билету необходимо произвести следующие операции:

Открыть запись электронного билета с помощью запроса ETR по номеру элемента ETA из PNR или, в случае отсутствия PNR, запросами ETR, указанными в таблице п.2.1.3. технологии.

```

RT
ARH001 1031 0736 11APR /RU/PID2272
1.TEST/TEST MR SZB3N -ETK-
2. 5N 519 S SA12APR MMKLED HK1 0900 1045
   *ELECTRONIC TKTG AVAILABLE ON THIS FLIGHT*
3. 5N 520 S TU15APR LEDMMK HK1 2000 2155
   *ELECTRONIC TKTG AVAILABLE ON THIS FLIGHT*
4.H/MMK/256369
5.T/ *T
6.SSR TKNE 5N HK1 MMKLED 0519S12APR.3162400000871C1/P1
7.SSR TKNE 5N HK1 LEDMMK 0520S15APR.3162400000871C2/P1
8.ARH001
>RTETA
1.ETA BD 12APR08 MMKLED 3162400000871C1/P1 -
2.ETA I 15APR08 LEDMMK 3162400000871C2/P1

```

Уточнить данные по билету с помощью функции DT (детали билета)

Рассчитать сумму возврата согласно условиям примененного тарифа.

Вернуться к записи электронного билета ETR

```

ETR:
ETR:PG TKT 1 OF 1 ** 5N DATABASE ** 00000011/ARH001/A/5N/SZB3N


ETKT 3162400000871 TEST/TESTMR

CPN FROM/TO FLT  DATE  TIME  CLS  STATUS          SELECT
1 MMK LED 5N 519  12APR08 0900   S   FLOWN              -
2 LED MMK 5N 520  15APR08 2000   S   OPEN FOR USE       X

```

Проверьте актуальность документа в БД СМК Аэрофлот-Норд «Lotus Notes» перед использованием

РИ-8000000-003

	<p align="center">Технология возврата денежных средств при покупке электронного билета на сайте</p>	<p align="center">РН-8000000-003</p>
<p>Департамент электронной коммерции</p>		<p align="right">- 11 - - 11 - 1 из 7</p>

индикаторы возврата такс и исправить величину возвращаемой таксы YQ в поле TAXES/FEES/CHARGES. Далее внести сумму возврата по тарифу в поле REFUND AMOUNT LESS TAXES LESS PENALTY и форму оплаты возвращаемого документа в поле PMT1. Если взимается штраф, то сумму штрафа следует внести в поле PENALTY AMT. Вид заполненной и отправленной в систему маски DMM:

```

DMMC*/W
***** E-TICKET REFUND *****
RETURNED ETKT NBR:3162400000871 PNR:SZB3N SYSTEM:5N ISS:0
PSGR NAME:TEST/TESTMR
FOP1:CA/14876RUB EXP:
FOP2: EXP:
FOP3: EXP:
DATE OF ISSUE:11APR08 ISS AGT:1031 OFFC:00000011E RFND AGT:1031
PARTIALLY USED:Y UNUSED CPNS IN DOC1:2 DOC2: DOC3: DOC4:
FARE OR EQUIV AMOUNT: / 13000RUB / TAXES / FEES / CHARGES 1-20:
/YQ938RUB /Y/ // // //
/ // // // //
/ // // // //
/ // // // //
XF-TAX: : // // // // // XF-RFD:
COMM RATE : / OR COMM AMT:/ / PENALTY AMT:/ 250RUB /
REFUND AMOUNT LESS TAXES LESS PENALTY:/ 6500RUB /
PMT1:/ CA /2:/ /
PMT3:/ /AXG:/ /
PAPER MCO REF NBR:/

```

Ответом системы, подтверждающим возврат, будет:


REFUND PROCESSED - SAC/3163S333334SZ

```

DMMC*/W
***** E-TICKET REFUND *****
RETURNED ETKT NBR:3162400000871 PNR:SZB3N SYSTEM:5N ISS:0
PSGR NAME:TEST/TESTMR
FOP1:CA/14876RUB EXP:
FOP2: EXP:
FOP3: EXP:
DATE OF ISSUE:11APR08 ISS AGT:1031 OFFC:00000011E RFND AGT:1031
PARTIALLY USED:Y UNUSED CPNS IN DOC1:2 DOC2: DOC3: DOC4:
FARE OR EQUIV AMOUNT: / 13000RUB / TAXES / FEES / CHARGES 1-20:
/YQ938RUB /Y/ // // // //
/ // // // //
/ // // // //
/ // // // //
XF-TAX: : // // // // // XF-RFD:

```

Проверьте актуальность документа в БД СМК Аэрофлот-Норд «Lotus Notes» перед использованием

	<p align="center">Технология возврата денежных средств при покупке электронного билета на сайте</p>	<p align="center">РП-8000000-003</p>
<p>Департамент электронной коммерции</p>		<p align="right">- 12 - - 12 - 1 из 7</p>

COMM RATE :/ / OR COMM AMT:/ / PENALTY AMT: / 250RUB /
 REFUND AMOUNT LESS TAXES LESS PENALTY:/ 6500RUB /
 PMT1:/ CA /2:/ /
 PMT3:/ /AXG:/ / /
 PAPER MCO REF NBR:/ / AMT REFUNDED:7438RUB /
 REFUND PROCESSED - SAC/3164B00000WN8

После совершения возврата необходимо еще раз просмотреть билет в базе данных, чтобы убедиться, что статус соответствующего полетного купона изменился на REFUNDED.

Если возврат производится в действующей PNR, то после завершения операции возврата необходимо закрепить изменения в PNR. Код элемента ETA изменится на RF.

RTSZB3N
 ARH001 1031 0736 11APR08 /RU/PID2272
 1.TEST/TEST MR SZB3N
 2. 5N 519 S SA12APR MMKLED HK1 0900 1045
 ELECTRONIC TKTG AVAILABLE ON THIS FLIGHT
 3. 5N 520 S TU15APR LEDMMK HK1 2000 2155
 ELECTRONIC TKTG AVAILABLE ON THIS FLIGHT
 4.H/MMK/256369
 5.T/ *T
 6.ARH001
 >RTETA
 1.ETA RF 15APR08 LEDMMK 3162400000871C2/SAC3164B00000WN8/P1

После закреплений бронь аннулировать.


2.1.3.2. Агент заполняет заявление на возврат с указанием номера офиса ЗАО «Аэрофлот-Норд», номера авиабилета принятого к возврату и в соответствующей графе заявления подтверждает (пишет) сумму возврата (это сумма, указанная в ведомости возврата за вычетом штрафных санкций, если они имели место), затем ставит свою подпись и валидатор.

2.1.3.3. Заявление Агент по бронированию и продаже направляет в back-office ЗАО «Аэрофлот-Норд» на факс: (8182) 21-88-46. (???)

2.1.3.4. Принятый к возврату авиабилет, ведомость возврата, оригинал заявления пассажира на возврат и чек (если он был предоставлен) Агент по бронированию и продаже вкладывает в ежедневный отчет и направляет в Авиакомпанию.

Если Агент по каким-либо причинам не смог проверить оформление электронного билета или подтвердить статус билета, а Пассажир утверждает, что билет был оформлен и не использован, то

2.1.3.5. Агент принимает от Пассажира заявление на возврат, **не делая в данном заявлении никаких отметок**, отправляет данное заявление в back-office на факс (8182)

	<p align="center">Технология возврата денежных средств при покупке электронного билета на сайте</p>	<p align="center">РИ-8000000-003</p>
<p align="center">Департамент электронной коммерции</p>		<p align="right">- 13 - - 13 - 1 из 7</p>

21-88-46. Оригинал заявления пассажира на возврат Агент по бронированию и продаже вкладывает в ежедневный отчет и направляет в Авиакомпанию.

2.2. Действия Back-office:

2.2.1. Специалист из Back-office, получив факсимильную копию заявления на возврат, проверяет:

- информацию, указанную в заявлении
- информацию о поступлении денег в РБС
- бронирование и, если оно «активное», удаляет его
- проверяет запись электронного билета (статус билета должен быть **REFUNDED**)
- находит чек ККМ, подтверждающий покупку авиабилета

2.2.2. Если информация об оплате правильная, то специалист из Back-office заполняет соответствующие графы заявления, подписывает его и передает в отдел финансов с прикрепленным чеком.

2.2.3. Если информация об оплате некорректная, то для ее урегулирования специалист из Back-office связывается с банком, либо с соответствующими структурными подразделениями ЗАО «Аэрофлот-Норд» в зависимости от характера проблемы.

2.3. Действия Отдела финансов:

2.3.1. Специалист отдела финансов получает от специалиста из Back-office заявление на возврат, проверяет поступление денег в РБС и готовит поручение на возврат в банк.

2.3.2. Возврат денег на платежную карту Пассажира Авиакомпания осуществляет в течение 10 банковских дней.