

# Amadeus Ticket Changer Refund



**Вопросы и ответы**  
Август 2016

..... 2

A. ATC Refund – Вступление ..... 3

B. Функционал решения ..... 3

    1. Какие условия представлены в 33 Категории Правил АТРСО?..... 3

    2. Какие условия представлены в 16 Категории Правил АТРСО?..... 3

    3. В чем разница между Auto Refund и ATC Refund? ..... 3

    4. Как узнать, что возврат осуществлен через ATC Refund? ..... 4

    5. Где можно найти условия возврата? ..... 4

    6. Как узнать о возможности вернуть билет через ATC Refund? ..... 5

    7. Как узнать возвращаются ли таксы и сборы или нет?..... 5

    8. Что делать, если агент получит ADM за билет, возвращенный через ATC Refund? ..... 5

    9. Можно ли вызвать запись о возврате в любое время? ..... 5

    10. Что делать, если агентство получит претензию по возврату, а соответствующая запись более не доступна? ..... 5

    11. Какие типы билетов могут быть возвращены через ATC Refund?..... 5

    12. По каким тарифам возможен возврат в ATC Refund? ..... 6

    13. Возможен возврат MCO/EMD через ATC Refund? ..... 6

    14. Какой статус должен быть у купонов для возврата через ATC Refund?..... 6

    15. Могу ли я аннулировать возврат, сделанный через ATC Refund?..... 6

    16. Что входит в политику гарантий расчета возврата со стороны Amadeus? ..... 6

    17. В каких случаях не рекомендуется использовать расчет, полученный с помощью ATC Refund, без самостоятельной (ручной) проверки агентом?..... 7

D. Внедрение ..... 7

    18. После имплементации новой авиакомпании в ATC Refund будет ли автоматически доступно использование ATC Refund для данной авиакомпании на всех рынках? ..... 7

E. Обучение ..... 7

    19. Рекомендуется ли пройти обучение для использования ATC Refund?..... 7

F. Документация ..... 8

    20. Какие материалы доступны для ATC Refund? ..... 8

Document control

<b>Security level</b>				
<b>Company</b>	Amadeus IT Group SA			
<b>Department</b>	DIS-DPM-CAP-ATC			
<b>Author</b>	Isabelle Romero			
<b>Reviewed by</b>	Justin Neal (Release to Market)	<b>Date</b>	24 / 09 / 2013	
<b>Approved by</b>	Isabelle Charroud	<b>Date</b>	26 / 01 / 2012	
<b>Version</b>	<b>Date</b>	<b>Change</b>	<b>Comment</b>	<b>By</b>
1.0	01/26/2012		FAQ creation	Isabelle Romero
1.1	09/23/2013	New DISI and CAT16		Nassim Idir
1.2	12/08/2016	Replies for Q9 and Q11		Nikolay Razdiakonov

## A. ATC Refund – Вступление

Существует возможность вернуть денежные средства за неиспользованный или частично использованный билет по требованию пассажира. Для осуществления процедуры возврата в Amadeus уже предусмотрено решение Automated Refunds. АТРСО предлагает автоматизированное решение для возвратов на основе данных, заложенных в 33 Категорию Правил (Encoded Rules Category 33 – Voluntary Refunds) 33 Категория Правил позволяет авиакомпаниям кодировать условия возврата при том, что GDS получает эту информацию и автоматически запускает возврат. Теперь в Amadeus также есть возможность обращаться в 33 Категорию и инициировать автоматический расчет суммы к возврату.

## B. Функционал решения

### 1. Какие условия представлены в 33 Категории Правил АТРСО?

Авиакомпании публикуют условия возврата билетов в 33 категории, где есть, возможность, например, четко определить сумму штрафа за возврат для каждого типа пассажира или рассчитать стоимость пролетного сегмента частично использованного билета.

### 2. Какие условия представлены в 16 Категории Правил АТРСО?

16 категория правил содержит свободный текст, в котором авиакомпании публикуют условия возврата или обмена билетов для ручной обработки соответствующей процедуры. Авиакомпании определяют, какой штраф будет удержан в случае возврата или обмена и указывают информацию в свободном не структурированном формате. Агентам рекомендуется проверять данные условия в момент создания маски возврата при появлении ремарки “REFUND NOT GUARANTEED, CHECK PE IN FARE NOTE”.

### 3. В чем разница между Auto Refund и ATC Refund?

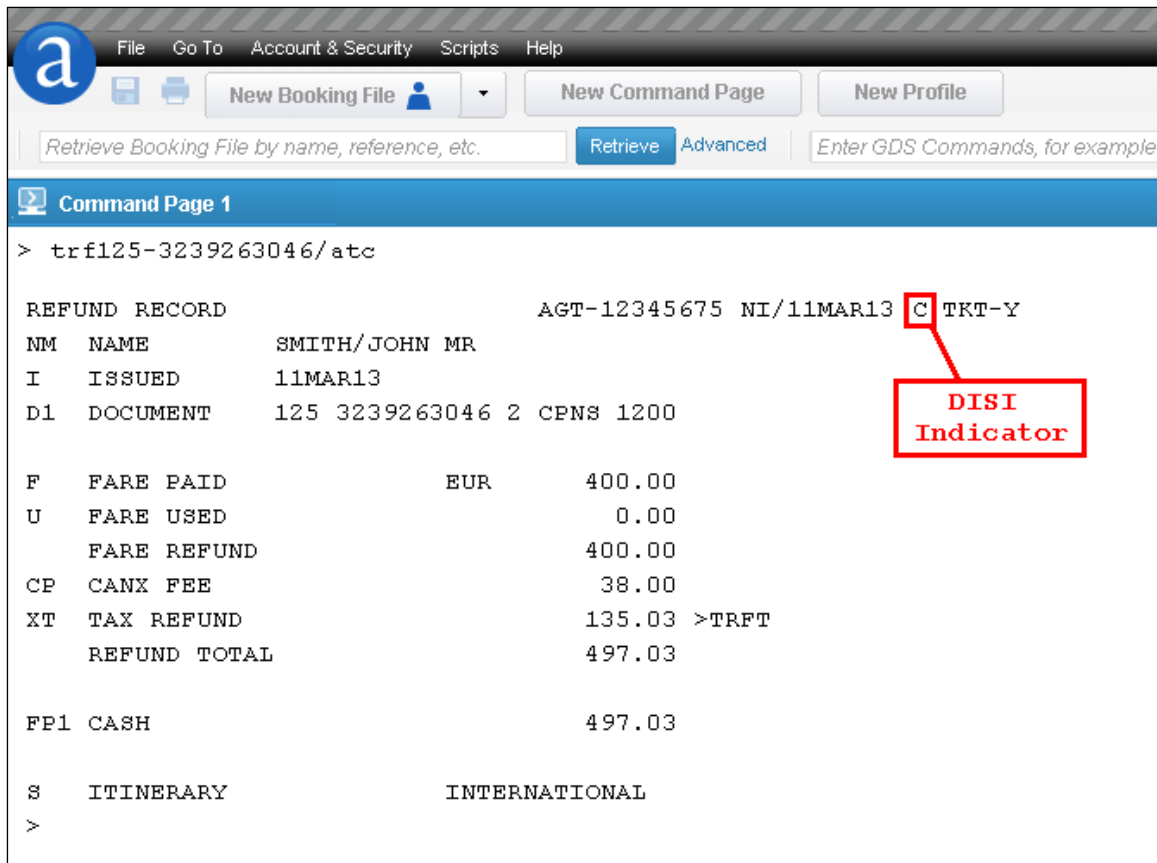
Auto Refund является частью системы Amadeus Central Ticketing System (CTS), реализуемой на протяжении многих лет. В настоящее время Auto Refund позволяет вызвать информацию о билете на экран, которую агент в случае необходимости может дополнить. Также автоматически создается отчет о возврате в отчетной системе (BSP/ARC).

ATC Refund интегрирован в решение Auto Refund. Это дополнительная опция для агента, позволяющая автоматически рассчитать сумму к возврату, базируясь на правилах 33 категории. В этом случае агенту нет необходимости проверять условия возврата вручную. Ответственность за правильность расчета возврата с использованием ATC Refund полностью находится на стороне Amadeus\*.

\* При отсутствии изменений вручную

## 4. Как узнать, что возврат осуществлен через ATC Refund?

В маске возврата присутствует индикатор, указывающий на способ возврата и возможность гарантий возврата со стороны Amadeus. Индикатор находится на первой линии и выделен ниже:



Возможные значения индикатора согласно Data Input Status Indicators (DISI) предусмотренные для ATC Refund:

	Automated ticket		Manual ticket	
Тип изменения маски возврата	Cat.33	Cat.16	Cat.33	Cat.16
Нет изменений	C	U	Q	U
Изменения через ATC Refund	P	Y	P	Y
Любые изменения, кроме данных полученных через ATC Refund	N	Z	R	Z

 – Результат расчета гарантируется со стороны Amadeus

 – Результат расчета не гарантируется со стороны Amadeus

## 5. Где можно найти условия возврата?

Авиакомпаниям настоятельно рекомендуется описывать правила возврата в 16 Категории (Штрафы), а также следить за тем, чтобы эти правила четко

## ATC Refund Frequently Asked Questions

соответствовали правилам, закодированным в 33 Категории. Amadeus оставляет за собой право не отображать текст закодированных правил из 33 Категории в связи с тем, что он не удобен для чтения.

### 6. Как узнать о возможности вернуть билет через ATC Refund?

Агент может проверить, какие авиакомпании файлируют условия возврата в 33 Категории. С помощью транзакции **FOUNATC/SXR** на экране отобразится список таких авиакомпаний в разделе "ATC Refund".

### 7. Как узнать возвращаются ли таксы и сборы или нет?

Теперь агенту не нужно беспокоиться о том, какие таксы и сборы возвращаемые, а какие – не возвращаемые. ATC Refund содержит правильную информацию для каждой авиакомпании для корректного расчета. При использовании ATC Refund правильность расчета гарантирована.

### 8. Что делать, если агент получит ADM за билет, возвращенный через ATC Refund?

Если расчет возврата был гарантирован в ATC Refund, обратитесь, пожалуйста, в службу поддержки Amadeus и сообщите номер возврата. Вызвать запись о возврате можно с помощью транзакции TRFnnn-nnnnnnnnnn (где nnn-nnnnnnnnnn = номер билета).

### 9. Можно ли вызвать запись о возврате в любое время?

Запись о возврате доступна в течение 365 дней после возврата билета.

### 10. Что делать, если агентство получит претензию по возврату, а соответствующая запись более не доступна?

Если запись о возврате не доступна, то определить, на чьей стороне произошла ошибка не возможно. В связи с этим авиакомпании уведомлены о необходимости отправлять ADM заранее.

### 11. Какие типы билетов могут быть возвращены через ATC Refund?

Используя ATC Refund можно вернуть:

- Билеты на внутренние и международные маршруты
- Полностью неиспользованные и частично использованные билеты
- Впервые выпущенные билеты
- Ревалидированные билеты
- Выпущенные в Amadeus или любой другой GDS

Мы не рекомендуем использовать ATC Refund для переоформленных билетов.

## 12. По каким тарифам возможен возврат в ATC Refund?

ATC Refund осуществляет возврат по следующим тарифам:

опубликованный  
конфиденциальный  
договорной

Тарифы YY не поддерживаются в ATC Refund, так как в них не описана 33 Категория.

## 13. Возможен возврат MCO/EMD через ATC Refund?

Нет

## 14. Какой статус должен быть у купонов для возврата через ATC Refund?

Купоны неиспользованных купонов билета должны иметь статус O (Open for Use) или A (Airport Control).

## 15. Могу ли я аннулировать возврат, сделанный через ATC Refund?

В этом случае применимы общие правила авиакомпании. Просмотреть правила можно в системе Amadeus HE ETT YY (вместо YY необходимо добавить код авиакомпании) в разделе "CANCEL REFUND".

## 16. Что входит в политику гарантий расчета возврата со стороны Amadeus?

ATC Refund автоматически рассчитывает сумму к возврату согласно правилам, заложенным авиакомпаниями в 33 Категории (Voluntary Refunds).

Претензии, возникающие вследствие расчета ATC Refund, будут приниматься к рассмотрению при следующих условиях:

- Индикаторы в TST/FCMI не модифицированы и соответствуют значениям "I 0", "I F", "I Z", "F N", "I 5"
- Исходный билет был рассчитан и выписан в Amadeus.
- Отсутствуют ручные изменения в расчете тарифа.

Претензии, возникающие вследствие расчета ATC Refund, не будут приниматься к рассмотрению при следующих условиях:

- Расчет возврата произведен на основе 16 Категории (Penalty – используется когда 33 Категория не доступна)
- Исходный билет имеет индикатор ручного ввода изменений в маске TST "M".
- Исходный билет был выпущен в другой GDS

## 17. В каких случаях не рекомендуется использовать расчет, полученный с помощью ATC Refund, без самостоятельной (ручной) проверки агентом?

В связи с тем, что правила вычисления возвращаемых сумм, используемые в ATC Refund могут существенно отличаться от принятых на нашем рынке, настоятельно рекомендуется использовать ATC Refund только в информационных (проверочных) целях в следующих случаях:

- для авиакомпаний, не поддерживающих ATC Refund (негарантированный обмен),
- для авиабилетов, оформленных по ручному расчету (с вмешательством агента),
- для авиабилетов, оформленных в обмен,
- при внесении ручных изменений, влияющих на возвращаемые суммы, полученные с помощью ATC Refund (индикатор DISI не «С» и не «N»)

## D. Внедрение

### 18. После имплементации новой авиакомпании в ATC Refund будет ли автоматически доступно использование ATC Refund для данной авиакомпании на всех рынках?

Компания Amadeus регулярно запрашивает авиакомпании о предоставлении агентствам возможности возврата билетов в автоматическом режиме. Однако часто авиакомпании предпочитают самостоятельно контролировать ATC Refund в собственных офисах. Как только авиакомпания внедряет использование ATC Refund, задачей Amadeus является инициировать использование разработки агентствами. Каждый раз после внедрения в ATC Refund очередной авиакомпании Amadeus публикует соответствующую информацию. Обновления можно найти в системе Amadeus с помощью транзакции FQNATC/CXR

## E. Обучение

### 19. Рекомендуется ли пройти обучение для использования ATC Refund?

Решение ATC Refund легко использовать, так как необходимы те же транзакции, что и при Auto Refund с дополнительной опцией. Специализированное обучение не предусмотрено, однако информация по всем аспектам продукта представлена в общем курсе по билетопечати Amadeus Ticketing course.

## Ф. Документация

### 20. Какие материалы доступны для ATC Refund?

Презентация

Quick Card

FAQ

Системные страницы помощи ('HE ATC', then 'GP REF')

Руководство пользователя