Оформление электронных билетов ТКП

Инструкция пользователя

|  |
| --- |
|  |
| Версия 2.5 |
| 23 апреля 2014 |

Оглавление

[1 Обзор 4](#_Toc323836551)

[1.1 Обзор 4](#_Toc323836552)

[1.2 Определения и соглашения 4](#_Toc323836553)

[1.3 Рамки проекта 4](#_Toc323836554)

[1.4 Целевая аудитория 4](#_Toc323836555)

[1.5 Вовлеченные области 5](#_Toc323836556)

[2 Особенности и преимущества 5](#_Toc323836557)

[3 Воздействие 7](#_Toc323836558)

[3.1 Процесс бронирования 7](#_Toc323836559)

[3.1.1 Информация о пассажире 7](#_Toc323836560)

[3.1.2 Форма оплаты 9](#_Toc323836561)

[3.1.3 Комиссия 10](#_Toc323836562)

[3.1.4 FOID (Форма идентификации) 10](#_Toc323836563)

[3.1.5 Валидирующий перевозчик 14](#_Toc323836564)

[3.2 Расчёт и такса ZZ 15](#_Toc323836565)

[3.2.1 Автоматический расчёт 15](#_Toc323836566)

[3.2.2 Проверка в момент оформления билета 16](#_Toc323836567)

[3.3 Оформление электронного билета 17](#_Toc323836568)

[3.3.1 Предварительное условие 17](#_Toc323836569)

[3.3.2 Системные команды 18](#_Toc323836570)

[3.3.3 Процесс 19](#_Toc323836571)

[3.3.4 Результат 20](#_Toc323836572)

[3.3.5 ITR – маршрут/квитанция электронного билета 21](#_Toc323836573)

[3.4 Отчёты 22](#_Toc323836574)

[3.4.1 Автономные (offline) отчёты 22](#_Toc323836575)

[3.4.2 Отчёты о продажах 22](#_Toc323836576)

[3.5 Отображение электронного билета ТКП 22](#_Toc323836577)

[3.6 Обмен/переписка электронного билета ТКП 23](#_Toc323836578)

[3.7 Ревалидация электронного билета ТКП 25](#_Toc323836579)

[3.8 Возврат электронного билета ТКП 25](#_Toc323836580)

[3.9 Аннуляция (void) электронного билета ТКП 28](#_Toc323836581)

[3.10 Аннуляция обмена / отмена возврата 29](#_Toc323836582)

[4 Дополнительная информация 29](#_Toc323836583)

[4.1 Другие функции доступные в рамках данного проекта 29](#_Toc323836584)

[4.2 Функции, не вошедшие в первую фазу проекта 30](#_Toc323836585)

[5 Словарь 31](#_Toc323836586)

# Обзор

## Обзор

Данная инструкция описывает решение **Оформление электронных билетов ТКП**, включая расчёт бронирования, оформление билета и последующие транзакции.

## Определения и соглашения

**ТКП**

Транспортная Клиринговая Палата была создана авиакомпаниями России и стран СНГ с основной миссией по обеспечению взаиморасчётов между перевозчиками- участниками СВВТ и агентствами - участниками СВВТ.

Выступая в роли исполнительного органа Системы Взаиморасчётов на воздушном транспорте (СВВТ), ТКП обеспечивает исполнение целей и задач, поставленных законодательными органами СВВТ, такими как Конференции участников СВВТ и

Наблюдательный Совет Авиапредприятий по Взаиморасчетам (НСАВ).

## Рамки проекта

Данная инструкция описывает решение, которое доступно к использованию в рамках 1-го этапа реализации данного проекта.

Возможность использования других валют оплаты, отличных от RUB, EUR и USD, также как и устранение других текущих ограничений будет реализована на следующих этапах проекта и будет описана в следующих версиях данной инструкции.

## Целевая аудитория

На 1-ом этапе реализации данного решения целевая аудитория пользователей ограничена туристическими агентами России.

По окончанию полной реализации проекта, пользователем данного решения может стать любой агент-пользователь центральной билетопечати «Амадеус» на любом рынке ТКП.

## Вовлеченные области

* Элемент имени
* Форма оплаты
* Комиссия
* FOID (форма идентификации)
* Расчёт
* Оформление билета и последующие транзакции
* Печать
* Отчёты о продажах

# Особенности и преимущества

**Оформление электронных билетов ТКП**  - решение для туристических агентов-пользователей системы «Амадеус», позволяющее оформить электронный билет ТКП и произвести последующие операции с ним.

(Список авиакомпаний проекта ТКП – Амадеус можно найти на информационных страницах - **GGATSS**.)

**Преимущества**

Для туристических агентов

* Процесс оформления билетов аналогичен процессу, используемому для уже существующих вариантов билетопечати (через BSP и прямые продажи). Это означает, что воздействие на существующие рабочие процессы в туристических агентствах будет минимальным
* Полностью интегрировано в систему «Амадеус», с возможностью контроля бронирования «одним взглядом», автоматической передачей информации в отчёты о продажах и системы учёта посредством A.I.R.- Amadeus Interface Records
* Вся информация отражается в режиме реального времени и защищена на протяжении всего цикла
* Улучшение уровня обслуживания клиентов с использованием электронных технологий (нет бумаги, экономия времени для пассажира)

Для авиакомпаний

* Доступ к наиболее распространённым сообществам туристических агентств по всему миру
* Дополнительный канал продаж

# Воздействие

Вы можете найти ниже описание всех действий, которые необходимо предпринять, и реакцию системы в процессе оформления электронных билетов ТКП.

## Процесс бронирования

Бронирование создаётся обычным образом.

Элементы, которые должны быть внесены в бронирование перед оформлением электронного билета:

* Имя пассажира
* Авиа сегмент(ы)
* Элемент выпуска билета (TK)
* Контактный элемент (AP)
* Форма оплаты (FP)
* Валидирующий перевозчик (FV)
* Комиссия с суммы тарифа по оформляемому билету (FM) в размере – 0 (ноль)
* Маска расчета (Transitional Stored Ticket – TST)

Следующий параграф описывает особенности оформления электронных билетов ТКП. Оформление билетов возможно со статусом OK и NS.

### Информация о пассажире

Cследующая информация о пассажире является обязательной:

* фамилия
* имя
* отчество (первая буква отчества), если имеется
* статус (Mr, Mrs, Mstr, Mss)
* серия и номер удостоверения личности

**Примечание:** Для типов пассажиров:

* COUR (Commercial Courrier),
* EXST (Extra Seat)
* DEPU (Deportee Unaccompanied)
* DEPA (Deportee Accompanied by an Escort)
* UMNR (Unaccompanied Minor)
* STCR (Stretcher)
* DIPL (Diplomatic Courier)
* INAD (Inadmissible Passenger)
* SP (Special Needs Passenger)

необходимо указать тип пассажира перед статусом.

Примеры:

PAVLOVA/ANNA V STCR MRS

IVANOV/IVAN N EXST MR

* INF (Infant)

при оформлении перевозки для ребенка до 2х лет (**INF**) в поле имени обязательно указывается пол ребенка (title-MR,MSTR,MSS), пробелы не допускаются.

Примеры:

**>NM1POTAPOVA/NATALIA B MRS(INF/ANNABMSS/12JAN10)**

### Форма оплаты

Следующие формы оплаты поддерживаются в рамках оформления электронного билета ТКП:

* Cash
* Invoice
* Plastic Card (PK) – пластиковая карта, расчеты по которой производятся централизованно через ТКП (**данный функционал будет введен в систему позже, на настоящем этапе принимаются только две формы оплаты – CASH, INVOICE**).

Форма оплаты Plastic Card (PK) является специфичной и возможной только для оформления электронных билетов ТКП. Если агент попытается использовать форму оплаты PK для билетопечати через BSP или для прямой продажи (ETKT-Direct), запрос на оформление билета будет отклонён:

FOP AUTHORIZED ONLY FOR TCH

Для формы оплаты Plastic Card (PK), поддерживаются следующие компании кредитных карт:

* VI – Visa International
* CA – MasterCard Worldwide
* AX – American Express
* DC – Diners Club International
* JC – JCB International

Кроме этого, несколько форм оплаты также поддерживаются.

Допускаются комбинированные формы оплаты: CASH+PK; CASH+INVOICE.

При оформлении перевозки с формой оплаты CASH+PK сумма CASH должна быть больше или равна сумме всех такс.

При оформлении перевозки по конфиденциальному тарифу (IT/BT) допускаются следующие формы оплаты:

* CASH
* INVOICE
* PK

На настоящем этапе оформление перевозок по конфиденциальному тарифу (IT/BT) не поддерживается.

### Комиссия

Для оформления электронного билета ТКП элемент FM является обязательным. Комиссия 0 должна быть внесена вручную в FM элементе.

«Амадеус» не производит какие-либо проверки в момент билетопечати, касающиеся комиссии, но запрос на оформление билета может быть отклонён на стороне ТКП, если в бронировании указана комиссия отличная от 0.

### FOID (Форма идентификации)

Форма идентификации пассажира – элемент SSR FOID не является обязательным элементом для оформления перевозки в рамках проекта ТКП.

И вводится только в том случае, если наличие SSR FOID требуется авиакомпанией.

Проверить необходимость ввода SSR FOID можно в справочных страницах «INFORMATION ON AIRLINE-SPECIFIC E-TICKETING POLICIES» командой

HEETT код авиакомпании.

Например:

**HEETTUT**,

где **UT** – код авиакомпании UTAIR AVIATION

>**heettut**

UT E-TICKET EN 20MAR12 0755Z

MARKET REFERENCE

------ ---------

DE FI NL NO SE DK IS LT LV EE TR BE LU MS 22

CH IL CA PT AT ES FR CZ GR SK UA JP KZ

PR US VI RO MD KG

ELECTRONIC TICKETING DIRECT MARKET REFERENCE

---------------------------------- ----------

RU DE LV BY AM MS22

>**MS22**

UT E-TICKET EN 20MAR12 0755Z

UT ELIGIBILITY RULES FOR E-TICKETING

(Y - SUPPORTED, N - NOT SUPPORTED)

ABP ALLOWED :N **FOID MANDATORY :Y**

INF TICKET ALLOWED :Y MAX NUMBER OF PASSENGERS :99

UMNR TICKET ALLOWED :Y GROUP PNRS ALLOWED :Y

CONJUNCTION TKT ALLOWED :Y MAX NUMBER OF SEGMENTS :16

MULTI TOUR CODES ALLOWED :Y OPEN SEGMENTS ALLOWED :N

FY BULK (US ONLY) ALLOWED :N CONF SEG MANDATORY WITH OPEN :

IT/BT FARES ALLOWED :Y WAITLISTED SEGMENTS ALLOWED :N

NET REMIT ALLOWED :Y CONF SEG MANDATORY WITH W/L :N

NEGO FARES ALLOWED :Y PASSIVE SEGMENTS ALLOWED :N

COMPANION FARES ALLOWED :Y E INDICATOR WITH PNR CLAIM :N

**!Внимание:**  Обязательно требуется проверка необходимости ввода элемента FOID в бронировании перед выпуском билета.

В случае, если FOID не будет внесен в бронирование до выпуска билета, сервер авиакомпании откажет в выписке.

Пример системного сообщения – «CT RJT: MANDATORY SSRFOID MISSING FOR CARRIER».

В этом случае происходит рассинхронизация данных в отчетах по продажам.

**Формат ввода SSR FOID**:

SR FOID SU HK1 – PPPS12345678/P1

SR код транзакции

FOID код SSR

SU код авиакомпании (код YY для всех авиакомпаний тоже возможен)

HK код действия

1 кол-во пассажиров, ассоциированных с данным FOID элементом

- PPPS тире, PP – тип документа, PS – код документа: паспорт

12345678 номер паспорта

/P1 ассоциация с пассажиром

Действующие типы документом можно найти в системных справочных страницах **HEFOID.106**:

CN - CONFIRMATION NB OR RECORD LOCATOR

CC - CREDIT CARD

DL - DRIVER'S LICENSE

FF - FREQUENT FLYER

ID - LOCALLY DEFINED ID NUMBER

NI - NATIONAL IDENTITY

PP - PASSPORT

TN - TICKET NUMBER

Действующие коды документов, удостоверяющих личность пассажиров:

* **PS** общегражданский паспорт
* **PSP** общегражданский заграничный паспорт
* **DP** дипломатический паспорт
* **SP** служебный паспорт
* **PM** паспорт моряка (удостоверение личности моряка)
* **SR** свидетельство о рождении для лиц, не достигших 14-летнего возраста
* **UD** удостоверение личности депутата Совета Федерации или депутата Государственной Думы Федерального Собрания
* **UDL** удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации (для офицеров, прапорщиков и мичманов)
* **VB** военный билет для солдат, матросов, сержантов и старшин, проходящих военную службу по призыву или по контракту
* **SPO** справка об освобождении из мест лишения свободы - для лиц, освободившихся из мест лишения свободы
* **VUL** удостоверение, выдаваемое осуждённому, получившему разрешение на длительный или краткосрочный выезд за пределы мест лишения свободы
* **SPU** временное удостоверение личности, выдаваемое гражданину Российской Федерации органами внутренних дел при утрате или замене паспорта
* **NP** национальный паспорт
* **VV** вид на жительство
* **CVV** свидетельство на возращение в страны СНГ

**Примечание**: Если на команду TTP выходит сообщение об ошибке

«**INCORRECT FORM OF FOID ENTERED**», необходимо связаться с авиакомпанией для уточнения установленных стандартов для типов документов (ID или PP).

В случае если авиакомпания не требует обязательного ввода формы идентификации пассажира SSR FOID, код, серия и номер документа должна быть введена в графу «endorsement» - в **FE** и в **SSR DOCS** элементы.

Пример ввода FE элемента:

**FE VALID ON UT ONLY/ PS 450123456/P1**, где

**PS** - код документа (общегражданский паспорт).

Информация о вводе паспортных данных опубликована в системных справочных страницах **HEDOCS**.

### Валидирующий перевозчик

Рекомендуется выбрать валидирующего перевозчика до момента расчёта бронирования, так как для данного варианта билетопечати автоматически система пока его не определяет. Валидирующий перевозчик может быть:

* либо внесён в PNR посредством FV элемента до расчёта,
* либо указан в транзакции расчёта бронирования с помощью опции /R,VC-xx (xx-код выбранного валидирующего перевозчика). В результате, FV элемент будет добавлен в PNR автоматически.

В момент оформления билета система проверит указанного перевозчика на действительность:

* авиакомпания-перевозчик должна быть участником СВВТ,
* должно быть в наличии интерлайн-соглашение на электронную билетопечать с маркетинговым и оперирующим перевозчиком.

Разрешено оформление электронных билетов ТКП на рейсы авиакомпаний – не участников СВВТ, имеющих интерлайн-соглашение с авиакомпаниями – участниками СВВТ, с обязательным указанием расчетного кода участника СВВТ.

Для ТКП будут использоваться те же системные таблицы, что и для BSP для проверки интерлайн-соглашений, исключая таблицу СВВТ, которая заменит таблицу авторизованных в BSP авиакомпаний.

Таблица СВВТ содержит коды авиакомпаний, являющихся участниками СВВТ. Пока данная таблица доступна только в графическом интерфейсе системы.

И наконец, в момент оформления билета происходит проверка полномочий агентства. Проверяется наличие авторизации от валидирующего перевозчика агентству, оформляющему билет.

Список авиакомпаний, авторизовавших агента для оформления билета BSP отличается от списка ТКП. Потому в профайле агентства существует специальное поле PCT PROHIBITED TCH CARRIERS, где прописаны авиакомпании, запрещенные для оформления билетов ТКП для данного агентства.

## Расчёт и такса ZZ

Специальная такса ZZ является обязательной для оформления электронных билетов ТКП.

Величина таксы устанавливается в АСБ в  RUB, EUR или  USD величинах за авиа сегмент, в зависимости от валюты оплаты и валюты применённого тарифа.

Такса не применяется, если тариф равен 0 или при оформлении перевозки младенца (INF) без предоставления отдельного места.

Примечание**:** Так как на 1-ом этапе реализация проекта производится только для России, то такса ZZ является RUB-вой величиной  за сегмент.

### Автоматический расчёт

Такса ZZ добавляется автоматически, если расчёт бронирования производится с использованием опции

**/R, ITKP**

Маска TST в этом случае будет иметь соответствующий индикатор автоматического расчёта.

Опция доступна для:

* расчёта бронирования (как для информативного FXX, так и для подтверждённого расчёта FXP)
* расчёта по минимальному тарифу (FXB)

Example:

|  |
| --- |
| FXP/R,ITKP                                                                                                                       01 PRAT/ADELI\*                                                                                                            LAST TKT DTE 05DEC10 - SEE ADV PURCHASE                      ------------------------------------------------------------      AL FLGT  BK T DATE  TIME  FARE BASIS      NVB  NVA   BG  MOW                                                          LED SU  0837 Y  Y 12DEC 0645  YOWRF                      20                                                              RUB    14000      12DEC10MOW SU LED14000.00RUB14000.00END                                                                 RUB      129YR                                               RUB       43RU  RUB       65ZZ  RUB    14237                                             PRICED WITH VALIDATING CARRIER SU - REPRICE IF DIFFERENT VC |

### Проверка в момент оформления билета

В момент оформления билета, для TST с индикатором автоматического расчёта, система проверит:

* наличие таксы ZZ для оформления билета ТКП
* отсутствие таксы ZZ для оформления билетов BSP или для прямой продажи билетов авиакомпаний.

## Оформление электронного билета

После того как авиа сегменты забронированы и соответствующая маска расчёта сохранена, агент может оформить электронные билеты ТКП.

### Предварительное условие

Для оформления электронных билетов ТКП необходимо, чтобы соответствующее функциональное решение было внедрено на вашем рынке.

Кроме того, агентство и пункт продажи, оформляющие билет, должны быть аккредитованы в СВВТ. Код пункта продажи агентства должен быть внесён в соответствующем поле профайла агентства “TAC - TCH ACCREDITATION CODE”.

Для успешного оформления билетов ТКП необходимо, чтобы в профайле агентства были заполнены соответствующие поля, как показано ниже:

\* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \*  OFFICE IDENTIFICATION  \* \* \* \* \* \* \* \*          
UST USER TYPE              - T : IATA TRAVEL AGENT

\* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \*  GENERAL DATA   \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \*  
NAM OFFICE NAME      - AMADEUS PRODUCT PLANNING                  
TCC TRUE CITY CODE   - NCE

XXX COUNTRY CODE     - FR

\* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \*  VALIDATION DATA  \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \*  
VNM VALIDATION NAME        - AMADEUS

VA1 VALIDATION ADDRESS 1   - 155,RTE DU PIN MONTARD                      
VA2 VALIDATION ADDRESS 2   - SOPHIA ANTIPOLIS                    
\* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \*  TICKETING DATA   \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \*  
ITP INHIBIT PRT TKTG PRD   - NO

ELT ELECTRONIC TICKETING   - YES

TAC TCH ACCREDITATION CODE – 12345678 - PRIMARY

### Системные команды

Для оформления электронного билета агент должен использовать транзакцию

**TTP/ET/TKP**

**!Внимание**: В случае если бронирование создано на нескольких пассажиров (более 4-5 пассажиров в одном бронировании), то при билетопечати одной транзакцией необходимо выписывать не более 3-х билетов.

В противном случае происходит сбой выбранного стока билетов.

**Допустимые опции**

Агенты могут использовать уже существующие опции для билетопечати в комбинации с опцией /TKP. Например:

|  |  |
| --- | --- |
| Транзакция | Объяснение |
| TTP/ET/TKP/RT | с вызовом PNR на экран |
| TTP/ET/TKP/INF  TTP/ET/TKP/PAX | только для INFANT или только для взрослого |
| TTP/ET/TKP/P1,3-5 | с ассоциацией пассажира(ов) - не более 3х пассажиров в одной команде TTP |
| TTP/ET/TKP/S4 | с ассоциацией авиа сегмента |
| TTP/ET/TKP/T1-3 | с указанием маски TST - не более 3х масок TST в одной команде TTP |
| TTP/ET/TKP/OPEN | с открытой датой обратного перелёта |
| TTP/ET/TKP/TKT | перепроверка перед печатью билета |
| TTP/ET/TKP/BTK | отправка A.I.R. файла для back office |
| TTP/ET/TKP/ITR | с печатью ITR |

### Процесс

**Проверки**

Система «Амадеус» выполняет стандартные проверки. В случае отказа в оформлении билета будут выходить стандартные сообщения об ошибках.

Кроме того, следующие новые проверки будут производиться в соответствии со спецификой ТКП:

* Логичность валидирующего перевозчика:

Если указанный валидирующий перевозчик не является участником СВВТ, то в момент оформления билета TTP/ET/TKP будет получен отказ со следующей формулировкой:

INVALID TICKETING CARRIER - REENTER TICKETING CARRIER

Для получения дополнительной информации, обратитесь к главе 3.1.5.

* Наличие таксы ZZ:

Если был произведён автоматический расчёт и отсутствует такса ZZ (исключая случай, когда тариф равен 0 или при оформлении перевозки младенца (INF) без предоставления отдельного места), то в момент оформления билета TTP/ET/TKP будет получен отказ со следующей формулировкой:

ZZ TAX MANDATORY FOR TICKETING VIA TCH

**Логический сток билетов**

В отличие от оформления билетов BSP или прямых продаж авиакомпаний, логический сток билетов на уровне офиса не прописывается. Номера билетов назначаются ТКП непосредственно в момент оформления билета.

Вследствие этого, номера оформляемых билетов одним и тем же офисом могут не идти по порядку.

**ТКП и авторизация авиакомпании**

После проверок на стороне «Амадеус» запрос на оформление билета отправляется в ТКП и далее валидирующему перевозчику для финальной обработки и непосредственно создания записи электронного билета.

Если отрицательный ответ будет получен из ТКП, то системное сообщение будет начинаться с аббревиатуры “TCH ETKT:”

Пример:

TCH ETKT: INVALID RESERVATION BOOKING MODIFIER

Если отрицательный ответ будет получен из авиакомпании, то системное сообщение будет начинаться с аббревиатуры “XX ETKT:”(где вместо XX будет код валидирующего перевозчика)

Пример:

SU ETKT: ENABLE TO PROCESS

### Результат

**Системное сообщение**

В случае успешного оформления электронного билета, на экране появится следующее сообщение:

OK ETICKET

**Обновление PNR**

Оформление билета в PNR отображается добавлением элементов FA и FB.

Элементы FA и FB имеют тот же формат, что и в случае билетопечати BSP или прямых продаж авиакомпаний.

**Подтверждающие документы**

Документы имеют такой же формат, как и для билетов BSP, за исключением:

* печати кода пункта продажи СВВТ, оформившего билет
* печати НДС для маршрутов внутри России на агентском и аудит купонах

### ITR – маршрут/квитанция электронного билета

Маршрут/квитанции для электронных билетов ТКП отправляются на печать стандартной транзакцией ITR.

Пример транзакции на фоне открытого бронирования:

**ITR/L10**

**L** - индикатор номера строки элемента FA в бронировании

**10** - номер строки с элементом FA в бронировании

Особенности содержания маршрут/квитанции электронных билетов ТКП:

* печатается код пункта продажи аккредитованного агентства в СВВТ, оформившего билет
* печатается НДС для маршрутов внутри России
* печатается оригинальный вариант Уведомления

При оформлении электронного билета пассажиру выдается:

- маршрут/квитанция;

- дополнительная информация для пассажира с сайта ТКП

<https://www.tch.ru/ru-ru/Airlines/Sales-management/CCS-TCH/Documents/addinf.pdf>

- квитанция оплаты по пластиковой карте формы С98 на сумму оплаты пластиковой картой (при оформлении перевозки с формой оплаты «PK»)

## Отчёты

### Автономные (offline) отчёты

Все сведения о продажах электронных билетов ТКП передаются в ТКП с использованием отраслевого стандарта DISH 20.3 посредством RET (Reporting Tape) файлов.

### Отчёты о продажах

Продажа электронных билетов ТКП отличается от продажи билетов BSP и прямых продаж авиакомпаний.

Опцию /TKP необходимо использовать для вызова отчётов по продажам билетов ТКП. Данная опция совместима с транзакциями по вызову отчётов TJC, TJD, TJF, TJI, TJN, TJQ, TJS и TJT. К примеру,

**TJQ/TKP**

Опция /TKP совместима со всеми другими опциями, которые используются с указанными транзакциями.

## Отображение электронного билета ТКП

Процесс вызова электронного билета ТКП на экран полностью совпадает с билетами BSP или прямыми продажами авиакомпаний.

Пример транзакции на фоне открытого бронирования:

**TWD/L10**

**L** - индикатор номера строки элемента FA в бронировании

**10** - номер строки с элементом FA в бронировании

При этом:

* Никакие специальные опции не используются
* Производится стандартная проверка безопасности

## Обмен/переписка электронного билета ТКП

Обмен/переписка электронного билета ТКП производится согласно технологии, принятой в системе Амадеус.

Полное описание процедуры переписки билета смотрите в соответствующих главах учебных пособий:

* «[***Электронный билет. Технология работы /Electronic Ticketing/ (выпуск, аннуляция, переписка, возврат и т.д.***)](http://helpdesk.amadeus.ru/files/docs/59/63/E-ticketing%202.0.6.zip)», ссылка на сайт приведена ниже:

<http://helpdesk.amadeus.ru/learning/manuals/ticketing?search=%FD%EB%E5%EA%F2%F0%EE%ED%ED%FB%E9+%E1%E8%EB%E5%F2>

* «[***Пособие по ручному созданию маски TST***](http://helpdesk.amadeus.ru/files/docs/59/63/Amadeus_Manual_Stored_Ticket_2005.zip)», ссылка приведена ниже:

<http://helpdesk.amadeus.ru/learning/manuals/ticketing?search=%CF%EE%F1%EE%E1%E8%E5+%EF%EE+%F0%F3%F7%ED%EE%EC%F3+%F1%EE%E7%E4%E0%ED%E8%FE+%EC%E0%F1%EA%E8+TST>+

**Особенности обмена/переписка электронного билета ТКП**

Для осуществления переписки электронного билета ТКП должна быть использована опция /TKP:

* Если агент попытается осуществить переписку без данной опции, то переписка будет отклонена
* Если агент попытается использовать опцию /TKP для осуществления переписки билета, оформленного через BSP или прямые продажи авиакомпаний, то переписка будет отклонена.
* Допускается обмен билетов с учетом следующих ограничений:
  + - форма оплаты билета, принимаемого к обмену должна быть CASH, INVOICE, CASH+INVOICE;
  + - стоимость перевозки не меняется или увеличивается.

При этом штрафные санкции показываются в виде таксы CP в маске нового билета вручную.

Касательно таксы ZZ следующие правила должны быть применены агентом:

* В случае вынужденной переписки билета или вынужденной переписки частично использованного билета, оплаченная ранее такса ZZ остаётся действительной*.*
* В случае добровольного обмена, такса ZZ является невозвратной и взимается за каждый сегмент вновь, в не зависимости от того, сколько и какие сегменты подлежат изменению.

**Например**: если в первоначальном билете было 4 полетных сегментов и изменения в полностью неиспользованном билете затрагивают только 2 полетных сегмента, то такса ZZ взимается за 4 сегмента.

**Причем ранее оплаченная такса ZZ должна быть удалена из маски расчета**.

Команда для удаления ранее оплаченной таксы ZZ:

**TTK/T1/X2**,

где X2 номер таксы в маске TST.

Команда добавления таксы ZZ и штрафа CP:

**TTK/T1/XRUB165ZZ/XRUB1000CP/TRUB1165**

**Примечание**:

Величина таксы ZZ может варьироваться в зависимости от требований, установленных ТКП.

Величина штрафа CP указывается согласно правилам тарифа авиакомпании.

## Ревалидация электронного билета ТКП

Для ревалидации электронного билета ТКП должна быть использована опция /TKP:

* Если агент попытается ревалидировать билет ТКП без данной опции, то ревалидация будет отклонена
* Если агент попытается использовать опцию /TKP для ревалидации билета, оформленного через BSP или прямые продажи авиакомпаний, то ревалидация будет отклонена.

Следует понимать, что данный параметр (/TKP) используется **только** при ревалидации электронного билета ТКП.

Процедура ревалидации билета производится в соответствии с условиями п.5.4 (Б) Руководства по оформлению СПД НСАВ-ТКП.

***И если ревалидация не допускается перевозчиком, либо код перевозчика или стоимость перевозки меняются, производится обмен или возврат и оформление нового билета****.*

## Возврат электронного билета ТКП

Для осуществления возврата электронного билета ТКП должна быть использована опция /TKP:

* Если агент попытается произвести возврат без данной опции, то возврат будет отклонён
* Если агент попытается использовать опцию /TKP для осуществления возврата билета, оформленного через BSP или прямые продажи авиакомпаний, то возврат будет отклонен.

Для билетов ТКП можно произвести операции полного возврата, частичного возврата или только возврата такс.

Касательно таксы ZZ следующие правила должны быть применены агентом:

* В случае вынужденного возврата такса ZZ должна быть возвращена
* В случае добровольного возврата такса ZZ не возвращается

Процедура возврата производиться согласно стандартной технологии проведения возврата в системе Амадеус.

В случае добровольного возврата, сбор/плата (штраф), установленный перевозчиком, должен быть указан в маске возврата в поле CP Canx Fee.

(!)**С 26.11.13 сбор/плата (штраф) за возврат не оформляется на бумажном бланке МСО НСАВ-ТКП (**телеграмма **ТКППМ 189321 СР-264).**

При проведении возврата в системе Амадеус на стороне ТКП формируется и выпускается электронной многоцелевой документ на штраф (EMDНСАВ-ТКП (КОД 50)), который будет отражен в обменном файле для агентства за отчетную декаду, предоставляемом ТКП согласно агентскому договору.

Примеры транзакций:

1. С вызовом маски возврата

**TRF 298-6112345678/TKP**

**298-6112345678** - номер билета

Заполнение поля CP CANX FEE

**TRFU/CP25** - если штраф в правилах тарифа прописан в процентах от тарифа

**TRFU/CP1000A** - если штраф в правилах тарифа прописан как фиксированная сумма

После внесения всех необходимых изменений в маску, завершение возврата производится транзакцией TRFP.

1. Без вызова маски возврата

**TRF 298-6112345678/TKP/FULL/CP25**

**298-6112345678** - номер билета

**FULL** - индикатор полного возврата

**CP25** - размер штрафных санкций в процентах от тарифа

**TRF 298-6112345678/TKP/FULL/CP1000A**

**CP1000A** - фиксированная сумма штрафных санкций

**Примечание:**

1 – если при оформлении возврата без вызова маски (опция Full) ответ системы «**ERROR: NO TAX COULD BE RETRIEVED, PLEASE ADD THEM MANUALLY**», возврат необходимо производить вручную с заполнением необходимых изменений и вводом такс, подлежащих возврату, командами TRFU.

Данная проблема может возникнуть при оформлении возврата билетов авиакомпаний, которые не являются system users Амадеус.

Ниже приведен полный текст телеграммы, на основании которой были внесены изменения в текущий раздел инструкции.

**ТКППМ 189321:  
СР-264**  
Внимание аккредитованных агентств и субагентов!  
  
Информируем Вас, что в целях оптимизации работы кассира в АСБ «Амадеус» (GDS Amadeus) c 26.11.13г. в ЦЭБ СВВТ автоматически формируется электронный многоцелевой документ (EMD) НСАВ-ТКП (код 50) на сбор/плату, установленную перевозчиком при отказе пассажира о перевозки, оформленной в АСБ «Амадеус». (Раннее данная функция была внедрена для АСБ «Галилео» и АСБ «Сейбр» РД ТКПДУ 113724 от 24.01.12г.)  
  
Таким образом, EMD НСАВ-ТКП (код 50) формируется в ЦЭБ СВВТ при наличии информации о сборе/плате в маске возврата билета в АСБ «Амадеус», «Сейбр», «Галилео».  
При правильном формировании маски возврата в данных АСБ с учетом информации о сборе/плате, установленной перевозчиком при отказе пассажира от перевозки, кассир НЕ ДОЛЖЕН оформлять МСО НСАВ-ТКП (код 50) на сбор/плату.  
По желанию пассажира оформляется справка о возврате.  
  
Обращаем Ваше внимание, что величины сборов/плат по EMD НСАВ-ТКП (код 50) включаются в информацию о результатах продаж перевозок за отчетную декаду (стандарт обменных файлов для агентств, отчеты о взаиморасчетах), предоставляемую ТКП агентству в соответствии с п.2.2.15 договора между ТКП и агентством. Также данная информация доступна в СИО.  
  
Прошу строго следовать приведенным выше правилам, т.к. в случае оформления МСО НСАВ-ТКП (код 50) сумма сбора /платы будет учтена при расчетах в двойном размере.

С уважением, Вице-президент ТКП М.В. Букалова

## Аннуляция (void) электронного билета ТКП

Для аннуляции электронного билета ТКП должна быть использована опция /TKP:

* Если агент попытается аннулировать билет ТКП без данной опции, то аннуляция будет отклонена
* Если агент попытается использовать опцию /TKP для аннуляции билета, оформленного через BSP или прямые продажи авиакомпаний, то аннуляция будет отклонена.

Пример транзакции на фоне открытого бронирования:

**TRDC/TKP/L7**

**L** - индикатор номера строки элемента FA в бронировании

**10** - номер строки с элементом FA в бронировании

Пример транзакции на фоне открытого отчёта TJQ/TKP:

**TRDC/308**

**308** - порядковый номер аннулируемой записи в отчёте TJQ.

## Аннуляция обмена / отмена возврата

Если операция возврата билета была произведена не корректно, то их можно отменить. Для электронных билетов ТКП это возможно. Необходимо использовать стандартные транзакции, указанные выше, где опция /TKP является обязательной.

Пример транзакции из открытого отчёта TJQ/TKP:

**TRDC/308**

**308** - порядковый номер аннулируемой записи в отчёте TJQ.

**Помните также**, что важно проверить разрешает ли авиакомпания производить данные операции. Обратитесь к строкам Cancel Refund и Void Exchange/Reissue в таблице HE ETT XX (XX-код авиакомпании). Если в данных строках стоит “Y”, то данные функции авиакомпанией поддерживаются.

# Дополнительная информация

## Другие функции доступные в рамках данного проекта

Перечисленные ниже функции включены в решение, разработанное «Амадеусом». Данный перечень не является исчерпывающим.

* Данное решение доступно в командном режиме и для API / Web Services
* Оформление билетов для разных категорий пассажиров (Adult, Infant, Child)
* Оформление соединённых билетов (conjunctive tickets)
* Оформление билетов с открытой датой перелёта
* Оформление билетов с наземным сектором
* Оформление билетов на совместные рейсы и по интерлайну
* Группы
* Программы лояльности пассажиров (frequent flyer)
* Конфиденциальные тарифы **(на этапе пилотной фазы данный функционал не поддерживается)**
* Поочерёдное оформление билетов из Queue 8
* Повторная печать документов **(на этапе пилотной фазы возможна повторная печать только выписанных билетов, повторная печать купонов возврата будет открыта позднее)**

## Функции, не вошедшие в первую фазу проекта

Перечисленные ниже функции не будут реализованы в рамках первой фазы внедрения электронного билета ТКП:

Интеграция с графическим интерфейсом ASP-Amadeus Selling Platform, с решениями Amadeus: e-Retail и e-Travel Management

* Автоматическое назначение валидирующего перевозчика при расчёте бронирования (функция «ticket-ability pre-check»)
* Интеграция с решением Amadeus Ticket Changer
* Интеграция с решением Amadeus Master Pricer
* Оформление билетов в валюте отличной от RUB, EUR или USD
* MCO или EMD
* Интеграция с Amadeus Travel Agent Service Fees

А также выявленные и задокументированные сторонами расхождения со стандартом СВВ 153-2009.

# 5 Словарь

|  |  |
| --- | --- |
| Аббревиатура | Расшифровка |
| A.I.R | Amadeus Interface Record |
| ARC | Airline Reporting Corporation |
| ATSS | Air Transport Settlement System Standard (СВВТ) |
| BSP | Billing and Settlement Plan |
| CIS | Commonwealth of Independent States (СНГ) |
| CTS | Central Ticketing System |
| EMD | Electronic Miscellaneous Document |
| EUR | Euro |
| GSA | General Sales Agent (Генеральное Агентство по Продажам) |
| GUI | Graphical User Interface (графический интерфейс) |
| ITR | Itinerary e-Ticket Receipt (маршрут-квитанция электронного билета) |
| MCO | Miscellaneous Charge Order |
| PK | Plastic Card |
| PNR | Passenger Name Record |
| RET | Reporting Tape |
| RUB | Rouble |
| TCH | Transport Clearing House |
| TKP | Russian name for TCH |
| TST | Transitional Stored Ticket |
| USD | US Dollar |
| VAT | Value Added Tax (НДС) |