



Manual Módulo IV

Reembolsos

Curso promovido em parceria



ÍNDICE

Introdução	2
Travelport.....	2
APAVT.....	3
IATA.....	3
BSP	3
Sulforma	3
Generalidades	4
Regras gerais	4
Procedimentos	5
Reembolso total	11
Reembolso total com penalização.....	13
Reembolso parcial de taxas.....	15
Reembolso parcial de tarifa.....	18
Reembolso em moeda estrangeira.....	20
Reembolso de reemissão	23
Reembolso total com entrada direta	26
Cancelamento de reembolso	26
Smartpoint Assisted Ticketing	27
Bibliografia.....	33
Copyright.....	33

Introdução

Travelport

A Travelport é um dos líderes mundiais no setor da distribuição de serviços de turismo. A multinacional detém as marcas Galileo e Worldspan e distribui produtos de topo inovadores a agentes de viagens para mais de 145 países, bem como soluções e software para as principais companhias aéreas a nível mundial. A Travelport resulta da convergência dos serviços tradicionais e online que servem as companhias aéreas, agentes de viagem, web sites e demais empresas no fornecimento de informações por intermédio de uma plataforma global. O sistema de distribuição global da Travelport (Global Distribution System) é um dos maiores fornecedores de serviços a nível mundial na indústria de viagens. A Travelport é uma companhia privada detida pelo The Blackstone Group e pela One Equity Partners of New York and Technology Crossover Ventures of Palo Alto, na Califórnia (Estados Unidos da América).

APAVT

APAVT – Associação Portuguesa de Agentes de Viagem e Turismo

É a única associação desta classe em Portugal e a mais antiga e representativa do Turismo Nacional, reunindo:

Associados Efetivos: agências de viagens nacionais;

Associados Aliados: outras empresas relacionadas com o setor turístico tais como agências de viagens estrangeiras, companhias de aviação, hotéis, restaurantes, rent-a-car, organismos oficiais de turismo, parques de campismo e transportes rodoviários, entre outros.

A APAVT foi fundada em 30 de maio de 1950 por um conjunto de agentes de viagens que consideraram que, sob a forma de Associação, poderiam em conjunto defender melhor os direitos e interesses do seu setor de atividade.

Ao longo dos últimos cinquenta anos a Associação tem tido um papel fundamental no desenvolvimento do turismo nacional, promovendo o debate de ideias entre os seus associados, apresentando propostas a todos os níveis, antecipando as mudanças do mercado e preparando o setor para os desafios que lhe são colocados. Atendendo ao posicionamento das agências de viagens, que constituem o principal elo de ligação entre a oferta turística e os consumidores, a ação da APAVT ultrapassa muitas vezes o âmbito desta classe, contribuindo decisivamente para a atividade turística no seu todo.

IATA

O Transporte Aéreo Internacional é uma das indústrias mundiais mais dinâmicas e cujo mercado está em permanente mutação. Necessita por isso de ter ao seu dispor uma associação universal com visão e responsável, operando pelos mais altos padrões profissionais. Esta associação é a IATA.

IATA – International Air Transport Association, foi fundada em Havana – Cuba, em abril de 1945. Aquando da sua fundação, tinha 57 membros de 31 países diferentes, na sua maioria na Europa e América do Norte. Hoje agrupa aproximadamente 280 companhias aéreas, incluindo as maiores, representando mais de 95% do tráfego aéreo internacional.

A IATA é uma associação voluntária, não exclusiva, apolítica e democrática. Se para as companhias de aviação, a IATA representa o meio de se encontrarem as soluções conjuntas para os diversos problemas da indústria, para os governos, é o seu agente nas negociações para o estabelecimento de tarifas uniformes (onde não exista a liberalização) e a garantia de que é oferecido ao público um transporte aéreo em condições económicas e de segurança. Para o público, é a certeza de um constante esforço no sentido de melhorar a indústria.

Objetivos da IATA

Tudo o que possa direta ou indiretamente relacionar-se com o transporte internacional é objeto de estudo e apreciação da IATA, através dos seus órgãos especializados:

- segurança, regularidade e economia dos voos;
- a medicina preventiva em favor dos Passageiros e Tripulações;
- a segurança e orientação no condicionamento do transporte de mercadorias;
- a cobrança e transferência de divisas;
- a colaboração com outros órgãos especializados.

E para comodidade do passageiro permite-lhe num qualquer ponto de venda (Agências de Viagens IATA):

- reservar vários voos, para qualquer destino;
- pagar uma única tarifa, por mais complexa que seja a rota;
- emitir um único bilhete utilizável para todo o percurso.

BSP

BSP Billing and Settlement Plan - BSP

O Billing Settlement Plan (BSP) é um sistema padronizado para companhias aéreas e agências de viagens, facilitando a gestão das vendas, dos relatórios e do bilhete de transporte aéreo do passageiro. As regras são estabelecidas através da jurisdição geral do Passenger Agency Conference (PACConf), delegado ao comité do BSP (BSP Committee – BSPC) e coordenado pelo Agency Administrator/Plan Management.

Os agentes de viagens ficam habilitados:

- a emitir Neutral Standard Traffic Documents (STD) em benefício de todas as companhias aéreas BSP, e em conformidade com os seus acordos de venda (Sales Agency Agreements);
- reportar as suas vendas feitas em benefício de companhias aéreas BSP, a um sistema central (EDP Centre), que produz uma conta para cada agente;
- os agentes pagam as suas contas através do BSP Clearing Account por cada data de remessa . O BSP paga às companhias aéreas.

Neste momento existem 69 BSPs em 147 países.

SULFORMA

A Sulforma - Consultoria e Gestão Empresarial, Lda, é uma empresa jovem, vocacionada para a promoção e execução de projetos de formação profissional cofinanciados e privados.

Constituída em 20 de junho de 2002, com sede social no Parque Industrial e Tecnológico de Évora, Rua Circular Poente, n.º 37 – Fração I, Évora, e acreditada enquanto entidade formadora pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), com o processo n.º 3997, a Sulforma tem vindo a crescer e a solidificar a sua atividade, melhorando em termos de estrutura física com a abertura de filiais no Porto, Lisboa e Beja, e dispondo de espaços formativos por todo o País (Continente, Açores e Madeira). Diversificou-se assim o raio geográfico de ação para dar resposta a um maior número de necessidades e abranger pontos nevrálgicos do nosso território nacional.

REEMBOLSOS

Generalidades

- ✦ O reembolso só é permitido desde que solicitado pela agência emissora do bilhete original, à companhia emissora original, até um ano após emissão do mesmo. Qualquer situação excecional deverá ser verificada com a companhia.
- ✦ Reembolso direto: processado via Galileo.
Reembolso indireto: processado via BSPLink, por indicação da companhia.
Normalmente está sujeito a uma taxa de serviço.
- ✦ Antes de pedir um reembolso deve consultar as notas da tarifa válida à data do início da viagem, e verificar se esta é reembolsável ou se existe um cancelation fee (FN*x/16), tendo em conta aquilo que o passageiro utilizou ou não (before departure/after departure).
- ✦ Formas de pagamento que podem ser reembolsadas :
Cash / Credit card / Mixed (Cash e Credit card).
Nota: Quando a forma de pagamento original foi cartão de crédito o reembolso tem de ser feito nesse mesmo cartão. Caso o cartão já tenha expirado, deverá contactar a companhia para saber como proceder, não podendo processar o reembolso direto.

A taxa DU (cobrança de penalização) não é reembolsável.

- ✦ As taxas aeroportuárias não usadas podem ser reembolsadas. Algumas companhias, no entanto, reservam-se ao direito de recusar o reembolso das mesmas, no caso de bilhetes não reembolsáveis, parcialmente utilizados ou não. Cabe ao agente verificar junto da companhia aérea a sua política.
- ✦ A taxa YQ não é uma taxa aeroportuária, estando normalmente associada à tarifa. A companhia determina se esta é ou não reembolsável, pelo que deverá sempre confirmar com a companhia a sua política.

Regras gerais

Regras gerais para os Reembolsos Diretos

Verificar os coupons válidos para reembolso, acedendo ao bilhete eletrónico:

1. Só poderá proceder ao reembolso de coupons com o status OPEN ou ARPT.
2. Caso haja discrepância entre o status e os percursos efetivamente usados, deverá contactar a companhia antes de proceder a qualquer reembolso.
3. Em caso de tarifas em moeda estrangeira, o valor da tarifa base a inserir deverá ser convertido para EUR, utilizando o BSR válido à data de emissão.
4. Com efetividade imediata o Cancelation Fee, quando publicado noutra moeda, deve ser convertido ao câmbio da data de emissão do bilhete original (Reso 024K – 2017)

Tipos de reembolsos diretos:

Total: O bilhete não foi utilizado.

Parcial: O bilhete foi parcialmente utilizado.

- Para reembolsos parciais (RT, CT, OJ), a menos que a nota da tarifa mencione o contrário, a tarifa terá de ser calculada com base no percurso efetivamente utilizado.

Nota: Não há lugar a reembolso se a nova construção tarifária (percurso efetivamente usado) tiver um valor igual ou superior à tarifa originalmente cobrada.

- As taxas a reembolsar terão de ser calculadas com base no percurso efetivamente utilizado.

Nota: Não há lugar a reembolso de taxas usadas (percurso efetivamente usado). Algumas companhias, no caso dos reembolsos parciais e em tarifas não reembolsáveis, não autorizam o reembolso das taxas não usadas.

Procedimentos

1º - Para consultar o bilhete eletrónico:

*TE/0479904273253 Caso já não tenha reserva ativa

*HTE Caso tenha uma reserva aberta

TKT: 047 9904 273253		NAME: SILVA/JOSEMR								
ISSUED: 14JAN22		FOP: CASH								
PSEUDO: 044R PLATING CARRIER: TP ISO: PT IATA: 99999981										
USE	CR	FLT	CLS	DATE	BRDOFF	TIME	ST	F/B	FARE	CPN
OPEN	TP	434	K	22MAY	LISORY	0740	OK	K14PLU0A		1
										1PC
FARE EUR	114.00	TAX	2.00J9	TAX	3.47PT	TAX	44.13	XT		
TOTAL EUR	163.60									
FARE REST APPLY										
LIS TP PAR 128.77 NUC128.77END ROE0.885272 XT 12.13										
YP32.00YQ										
RLOC 1G 0W9YH6 1A VGRVMF										

2º - Localizar a tarifa e consultar a nota tendo em conta a data do início da viagem e a data de emissão do bilhete:

FD22MAYLISPAR/TP.T14JAN22

Fare Display histórico com data de emissão

Janeiro 2022

Pode também aceder ao Fare display histórico através do Fare Basis no bilhete

30 - Entrada base para processar o reembolso:

TRNE0479904273253/14JAN22

TRNE	Ticket Refund Notice Electronic
0479904273253	Número do bilhete
/	Separador obrigatório
14JAN22	Data de emissão

Por vezes o sistema pede para inserir a OW PCC, isto significa que deve adicionar à entrada adicional o modificador /OW044R (044R = código da sua Pseudo City).
TRNE0479904273253/14JAN22/OW044R

Quando um reembolso é solicitado, algumas máscaras (fill-in-format) são apresentadas com alguns campos parcialmente preenchidos (com os dados retransmitidos pela base de dados da companhia aérea - 13 meses) e deverão ser completadas pela agência de acordo com a situação apresentada.

Se obtiver uma resposta de erro pode recuperar a máscara com a entrada:

*TRN

ou especificando o número da máscara correspondente:

*TRN1

Quando terminar o preenchimento da última máscara, dois REFUND NOTICE serão impressos, como prova de reembolso.

Nota: Quando o reembolso é finalizado, o sistema Galileo não faz qualquer verificação e/ou validação das notas das tarifas bem como do valor correto a reembolsar, pelo que é da responsabilidade da agência a correta introdução dos dados. Em caso de dúvida, deverá contactar a companhia aérea de forma a obter esclarecimentos.

4º - Passos para o reembolso: TRNE0479904273253/14JAN22

```

>*TRN1                                     PAGE 1 OF 4
DATE OF REFUND: 14JAN22 ORIGINAL COMM RATE +0.50. CURRENCY EUR
ISSUE DATE OF REFUNDED DOC 14JAN22 AIRLINE TP DOM/INT I
PASSENGER NAME SILVA/JOSEMR
DOCUMENT NUMBER 04799042732536 THRU DOC
UNUSED COUPONS FOR DOC1: 1      DOC2:      DOC3:
UNUSED COUPONS FOR DOC4:      DOC5:      DOC6:
CASH AMT EX TAX PAID      114.00 CASH AMT USED      *.....
CREDIT AMT EX TAX PAID      CREDIT AMT USED      *.....
TOTAL TAX AMOUNT PAID      49.60 CANCELLATION CHARGE *.....
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N *.
>
    
```

Verifique se a tecla de Insert está desativada.
 Utilize a tecla Tab para avançar nos campos da máscara:

```
CASH AMT USED      .0.00.....
```

Completar quando a forma de pagamento utilizada não foi cartão de crédito.
 Mencionar o valor do percurso utilizado. Para reembolso total preencher com 0.00.

```
CREDIT AMT USED      *.....
```

Completar quando a forma de pagamento utilizada foi cartão de crédito.
 Mencionar o valor do percurso utilizado. Para reembolso total preencher com 0.00.

```
CANCELLATION CHARGE *.....
```

Completar apenas quando tiver uma penalização (preencher com 0.00 poderá originar resposta de erro).

```
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N .Y
```

Se não existirem taxas a reembolsar digite N, passando para a segunda máscara.
 Caso contrário digite Y por forma a discriminar todas as taxas a reembolsar.

Reembolso de taxas:

```

>*TRNTAX
1: +2.00....J9 2: +3.47....PT 3: +12.13....YP 4: +32.00....YQ
5: *.....* 6: *.....* 7: *.....* 8: *.....*
9: *.....* 10:*.....* 11:*.....* 12:*.....*
13:*.....* 14:*.....* 15:*.....* 16:*.....*
17:*.....* 18:*.....* 19:*.....* 20:*.....*
BT01 *... *..... BT02 *... *..... BT03 *... *.....
BT04 *... *..... BT05 *... *..... BT06 *... *.....
BT07 *... *..... BT08 *... *..... BT09 *... *.....
BT10 *... *..... BT11 *... *..... BT12 *... *.....
BT13 *... *..... BT14 *... *..... BT15 *... *.....
BT16 *... *..... BT17 *... *..... BT18 *... *.....
BT19 *... *..... BT20 *... *.....
    
```


1: ·2.00....·J9

Valor da taxa a reembolsar, seguido do código de 2 letras da mesma.

Caso a taxa tenha sido usada, para a retirar, deverá substituir os caracteres por pontos, incluindo o código da taxa. O campo ficará em branco e deve avançar para o seguinte, utilizando o Tab.

Caso o valor da taxa tenha que ser alterado, deve substituir o valor digitando por cima.

BT01 ·.... ·.....

Se tem de reembolsar uma taxa de breakdown (ZP), deverá mencionar o código da cidade.

Exemplo: JFK4.5 (código do aeroporto seguido do valor em USD).

Ao completar corretamente a máscara das taxas a reembolsar, e depois de ter feito enter (não necessita de ir até ao fim da mesma) visualizará a segunda máscara:

```

>*TRN2  A/L AUTHORITY ..... PAGE 2 OF 4
REFUNDED PFC AIRPORT CODE AND CHARGE INDICATOR
PFC1.... ..... PFC2.... ..... PFC3.... ..... PFC4.... .....
CREDIT CARD CODE      CARD NUMBER
EXPIRY DATE           REFUND AMOUNT .....
CREDIT FOP CODE       NUMBER
EXPIRY DATE           REFUND AMOUNT .....
COMM PERCENT/AMOUNT ON CANCELLATION CHARGE ...../ .....
TOUR CODE              NET Y/N ·N NET FARE AMT
TOTAL CREDIT REFUND DUE 0.00
TOTAL CASH REFUND DUE  146.00          THIRD SCREEN Y/N ·.
>|

```

>*TRN2 A/L AUTHORITY

Código de autorização de reembolso da companhia aérea, caso tenha sido fornecido. Máximo de quinze caracteres.

PFC1.... ·.....

Se aplicável, completar com o código de aeroporto onde se aplica a taxa de PFC (Passenger Facility Charge).

Exemplo: JFK4.5 (código do aeroporto seguido do valor em USD).

REFUND AMOUNT ·.....

Se o bilhete ainda se encontrar disponível no relatório TINS e tiver sido pago com um cartão de crédito, os dados do cartão são automaticamente preenchidos. Só terá de mencionar no campo REFUND AMOUNT, o valor a ser reembolsado sem código da moeda.

Se o bilhete ainda se encontrar disponível no relatório TINS e tiver sido pago com dois cartões de crédito, os dados do segundo cartão são automaticamente preenchidos. Só terá de mencionar, no campo REFUND AMOUNT, o valor a ser reembolsado sem código da moeda.

No caso de bilhetes reemitidos que foram pagos com cartão de crédito, é necessário na reemissão introduzir o nº do cartão de crédito do bilhete original, caso contrário vai obter um erro ao processar o reembolso.

COMM PERCENT/AMOUNT ON CANCELLATION CHARGE/

Este campo não é aplicável em Portugal.

TOUR CODE

Automaticamente preenchido: modificadores TC, AI ou VC que foram originalmente utilizados.

NET Y/N ·N NET FARE AMT

Automaticamente preenchido se aplicável: valor NET e código de moeda.

TOTAL CASH REFUND DUE 146.00

Valor do montante a reembolsar. Confirmar sempre este valor com os cálculos efetuados.

THIRD SCREEN Y/N ·.

Só é necessário passar à terceira máscara se um terceiro cartão de crédito foi utilizado ou se necessitar transferir os dados do reembolso para o seu sistema de faturação (backoffice). Nesta terceira máscara poderá também introduzir Remarks.

```

>*TRN3                                     PAGE 3 OF 4
CREDIT CARD CODE      CARD NUMBER
EXPIRY DATE  .... REFUND AMOUNT .....
TOTAL CREDIT REFUND DUE 0.00
TOTAL CASH REFUND DUE  146.00
REMARKS .....
*.....
*.....
FOURTH MIR FREETEXT SCREEN Y/N ·.

```

CREDIT CARD CODE CARD NUMBER
EXPIRY DATE REFUND AMOUNT

Se o bilhete ainda se encontrar disponível no relatório TINS e tiver sido pago com três cartões de crédito, os dados do terceiro cartão são automaticamente preenchidos. Só terá de mencionar, no campo REFUND AMOUNT, o valor a ser reembolsado sem código da moeda.

REMARKS

É possível inserir algum comentário em texto livre, que sirva de suporte ao reembolso.

FOURTH MIR FREETEXT SCREEN Y/N ·.

Caso pretenda passar ao ecrã seguinte introduza Y, caso contrário N.

8º - Reimprimir Refund Notice.

É possível reimprimir um REFUND NOTICE até sete (7) dias após a emissão do mesmo.

TSDR0479904273253/14JAN22

TSDR	Entrada base
0479904273253	Número do bilhete
/	Separador obrigatório
14JAN22	Data de emissão do reembolso

Resposta:

REFUND NOTICE REPRINTED

Reembolso total

Situação: Passageiro não utilizou o bilhete e a tarifa não tem qualquer restrição.

1º - Recuperar o bilhete eletrônico.

```

TKT: 047 9904 345578      NAME: TESTE/MR

ISSUED: 18APR22          FOP:CASH
PSEUDO: 044R PLATING CARRIER: TP ISO: PT IATA: 99999981
  USE CR FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B      FARE  CPN
  OPEN TP 6705 U 15OCT LISFRA 0505 OK U15PLU0A      1
                                           1PC
  OPEN TP 579  E 20OCT FRALIS 1940 OK E15PLU4A      2
                                           1PC

FARE EUR  193.00 TAX      2.00J9 TAX      4.48PT TAX  117.14XT
TOTAL EUR   316.62
      FARE REST APPLY
LIS TP FRA 111.69 TP LIS 99.10 NUC210.79END ROE0.91
3178 XT 12.13YP9.95DE12.77OY28.29RA54.00YQ
RLOC 1G 1G80KC  1A JMN6E6

```

2º - Localizar a tarifa no Fare Display e consultar a nota referente ao reembolso:

FD15OCTLISFRA/TP.T18APR22

CANCELLATIONS
ANY TIME
CANCELLATIONS PERMITTED.
NOTE -
CHARGE DOES NOT APPLY.

3º - Cálculos:

Fare paid	193.00
Fare used	0.00
Penalty	--
Ttl Refund	329.60

Taxes paid	Taxes used	Dif for refund
J9 2.00	--	2.00
PT 4.48	--	4.48
YP 12.13	--	12.13
DE 9.95	--	9.95
OY 12.77	--	12.77
RA 28.29	--	28.29
YQ 54.00	--	54.00

4º - Iniciar o processo de reembolso, preenchendo as máscaras de acordo com o quadro acima. Usar o Tab e dar enter no final.

TRNE04799043455780/18APR22

```

DATE OF REFUND: 18APR22 ORIGINAL COMM RATE -0.50. CURRENCY EUR
ISSUE DATE OF REFUNDED DOC 18APR22 AIRLINE TP DOM/INT I
PASSENGER NAME TESTE/MR
DOCUMENT NUMBER 04799043455780 THRU DOC
UNUSED COUPONS FOR DOC1: 12 DOC2: DOC3:
UNUSED COUPONS FOR DOC4: DOC5: DOC6:
CASH AMT EX TAX PAID 193.00 CASH AMT USED -0.00.....
CREDIT AMT EX TAX PAID CREDIT AMT USED .....
TOTAL TAX AMOUNT PAID 123.62 CANCELLATION CHARGE .....
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N -Y

```

Ècran das taxas. Deixar, pois todas são reembolsáveis. Dar enter no 1º espaço livre

```

1: -2.00.....J9 2: -4.48.....PT 3: -12.13....YP 4: -9.95.....DE
5: -12.77....OY 6: -28.29....RA 7: -54.00....YQ 8: .....
9: ..... 10:..... 11:..... 12:.....
13:..... 14:..... 15:..... 16:.....
17:..... 18:..... 19:..... 20:.....

```

Confirmar o valor a reembolsar.

```

REFUNDED PFC AIRPORT CODE AND CHARGE INDICATOR
PFC1.... PFC2.... PFC3.... PFC4....
CREDIT CARD CODE CARD NUMBER
EXPIRY DATE REFUND AMOUNT .....
CREDIT FOP CODE NUMBER
EXPIRY DATE REFUND AMOUNT .....
COMM PERCENT/AMOUNT ON CANCELLATION CHARGE ...../ .....
TOUR CODE NET Y/N -N NET FARE AMT
TOTAL CREDIT REFUND DUE 0.00
TOTAL CASH REFUND DUE 316.62 THIRD SCREEN Y/N -N

```

Como não é necessário inserir mais nenhuma informação, inserir N para processar o reembolso.

Confirmação da emissão de Nota de Reembolso:

**AUTOMATED REFUND NOTICE ISSUED
CASH REFUND AMOUNT 316.62**

Reembolso total com penalização

Situação: Passageiro não utilizou o bilhete, mas a tarifa tem uma penalização.

1º - Recuperar o bilhete eletrônico.

TKT: 047 9904 273255		NAME: GALILEO/TESTEMR								
ISSUED: 17JAN22		FOP:CASH								
PSEUDO: 044R PLATING CARRIER: TP ISO: PT IATA: 99999981										
USE	CR	FLT	CLS	DATE	BRDOFF	TIME	ST	F/B	FARE	CPN
OPEN	TP	440	U	15MAY	LISORY	1025	OK	U14PLU5A		1
										1PC
OPEN	TP	443	A	22MAY	ORYLIS	0735	OK	A14PLU0A		2
								NVB18MAY		1PC
FARE EUR 200.00 TAX 2.00J9 TAX 3.47PT TAX 112.07XT										
TOTAL EUR 317.54										
FARE REST APPLY										
LIS TP PAR 92.06 TP LIS 133.29 NUC225.35END ROE0.88										
5272 XT 12.13YP16.36FR1.13IZ1.500410.95QX70.00YQ										
RLOC 1G 0WVG3P 1A P15AA3										

2º - Localizar a tarifa no Fare Display e consultar a nota referente ao reembolso:

FD15MAYLISPAR/TP.T17JAN22

16. PENALTIES
 UNLESS OTHERWISE SPECIFIED NOTE - RULE CONT IN IPRG
 APPLIES
 FOR -PLU TYPE FARES
 CANCELLATIONS
 BEFORE DEPARTURE
 CHARGE EUR 35.00 FOR CANCEL/NO-SHOW/REFUND.

3º - Cálculos:

Fare paid	200.00
Fare used	0.00
Penalty	35.00

Ttl Refund	282,54
------------	--------

Taxes paid	Taxes used	Dif for refund
J9 2.00	--	--
PT 3.47	--	--
YP 12.13	--	--
FR 16.36	--	--
IZ 1.13	--	--
O4 1.50	--	--
QX 10.95	--	--
YQ 70.00	--	--

4º - Iniciar o processo de reembolso, preenchendo as máscaras de acordo com o quadro.
Usar o Tab e dar enter no final.

TRNE0479904273255/17JAN22

```

>*TRN1                                     PAGE 1 OF 4
DATE OF REFUND: 17JAN22 ORIGINAL COMM RATE .0.50. CURRENCY EUR
ISSUE DATE OF REFUNDED DOC 17JAN22 AIRLINE TP DOM/INT I
PASSENGER NAME GALILEO/TESTEMR
DOCUMENT NUMBER 04799042732551 THRU DOC
UNUSED COUPONS FOR DOC1: 12 DOC2: DOC3:
UNUSED COUPONS FOR DOC4: DOC5: DOC6:
CASH AMT EX TAX PAID 200.00 CASH AMT USED .0.00...
CREDIT AMT EX TAX PAID CREDIT AMT USED .....
TOTAL TAX AMOUNT PAID 117.54 CANCELLATION CHARGE .35.00..
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N .Y
>

```

```

>*TRNTAX
1: .2.00....J9 2: .3.47....PT 3: .12.13...YP 4: .16.36...FR
5: .1.13....IZ 6: .1.50....O4 7: .10.95...QX 8: .70.00...YQ
9: ..... 10:..... 11:..... 12:.....
13:..... 14:..... 15:..... 16:.....
17:..... 18:..... 19:..... 20:.....

```

Confirmar sempre o valor das taxas.
Dar enter no primeiro campo livre.

```

>*TRN2  A/L AUTHORITY ..... PAGE 2 OF 4
REFUNDED PFC AIRPORT CODE AND CHARGE INDICATOR
PFC1.... ..... PFC2.... ..... PFC3.... ..... PFC4.... .....
CREDIT CARD CODE      CARD NUMBER
EXPIRY DATE          REFUND AMOUNT .....
CREDIT FOP CODE      NUMBER
EXPIRY DATE          REFUND AMOUNT .....
COMM PERCENT/AMOUNT ON CANCELLATION CHARGE ...../ .....
TOUR CODE              NET Y/N ·N NET FARE AMT
TOTAL CREDIT REFUND DUE 0.00
TOTAL CASH REFUND DUE  282.54
THIRD SCREEN Y/N ·N
>

```

Confirmar o valor a reembolsar.

Como não é necessário inserir mais nenhuma informação, inserir N para processar o reembolso.

```

AUTOMATED REFUND NOTICE ISSUED
CASH REFUND AMOUNT 282.54
>

```

Reembolso parcial de taxas

Reembolso parcial – somente taxas

Situação: Passageiro usou apenas a ida, a tarifa não é reembolsável, tendo apenas direito ao reembolso das taxas não usadas e que são reembolsáveis.

1º - Recuperar o bilhete eletrônico.

```

 TKT: 047 9904 345576      NAME: TRABULO/CMRS

ISSUED: 18APR22          FOP:CASH
PSEUDO: 044R PLATING CARRIER: TP ISO: PT IATA: 99999981
USE CR FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B      FARE CPN
OPEN TP 73 T 20OCT LISGIG 1145 OK TPTBSI8B 1
                                           NVA20JAN 1PC
OPEN TP 70 T 30OCT GIGLIS 2210 OK TPTBSI8B 2
                                           NVB27OCT NVA20JAN 1PC

FARE EUR 308.00 TAX      2.00J9 TAX      9.16PT TAX      423.07XT
TOTAL EUR 742.23
FARE RESTR APPLY/NON REF

LIS TP RIO 168.64 TP LIS 168.64 NUC337.28END ROE0.9
13178 XT 20.86YP12.21BR390.00YQ
RLOC 1G 1G7J7P 1A JD5NHB

```

2º - Localizar a tarifa no Fare Display e consultar a nota referente ao reembolso:

Janeiro 2022

FD20OCTLISRIO/TP.T18APR22

16. PENALTIES
 UNLESS OTHERWISE SPECIFIED NOTE - RULE CONT IN IPRG
 APPLIES
 FOR -BSC TYPE FARES
 CANCELLATIONS
 ANY TIME
TICKET IS NON-REFUNDABLE.
 WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER.
 NOTE -
 WAIVERS MUST BE EVIDENCED BY DEATH CERTIFICATE.
 CANCELLATIONS RULES APPLY PER FARE COMPONENT.

YQ/YR SURCHARGE WILL NOT BE REFUNDABLE.

3º - Verificar as taxas usadas. Para tal, simular uma venda que reproduza a parte voada, e fazer o Fare Quote histórico – especificando a data de emissão e usando a mesma Brand:

FQ.T18APR22/S1*:BF2

F*Q

LIS TP RIO 465.40LPTBSI0B NUC465.40END ROE0.913178
 FARE EUR 425.00 TAX J9 2.00 TAX PT 9.16 TAX YP 20.86 TAX YQ
 195.00 TOT EUR 652.02

4º - Cálculos:

Fare paid	308.00
Fare used	308.00
Penalty	--

Taxes paid	Taxes used	Dif for refund
J9 2.00	J9 2.00	--
PT 9.16	PT 9.16	--
YP 20.86	YP 20.86	
BR 12.21	--	12.21
YQ 390.00	YQ 390.00	--

Ttl Refund	12.21
------------	-------

Nota: Neste caso a companhia informa na própria nota que a taxa YQ não é reembolsável. Caso essa informação não conste na nota, deverá sempre confirmar com a companhia.

As taxas J9, PT e YP foram utilizadas, pelo que também não serão reembolsadas.

5º - Iniciar o processo de reembolso, preenchendo as máscaras de acordo com o quadro acima. O cash amount used é o valor total da tarifa (porque não é reembolsável). Usar o Tab e dar enter no final.

TRNE 04799043455765/18APR22

```

DATE OF REFUND: 18APR22 ORIGINAL COMM RATE .0.50. CURRENCY EUR
ISSUE DATE OF REFUNDED DOC 18APR22 AIRLINE TP DOM/INT I
PASSENGER NAME TRABULO/CMRS
DOCUMENT NUMBER 04799043455765 THRU DOC
UNUSED COUPONS FOR DOC1: 12 DOC2: DOC3:
UNUSED COUPONS FOR DOC4: DOC5: DOC6:
CASH AMT EX TAX PAID 308.00 CASH AMT USED .308.00...
CREDIT AMT EX TAX PAID CREDIT AMT USED .....
TOTAL TAX AMOUNT PAID 434.23 CANCELLATION CHARGE .....
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N .Y

```

```

1: .2.00....J9 2: .9.16....PT 3: .20.86...YP 4: .12.21...BR
5: .390.00...YQ 6: ..... 7: ..... 8: .....
9: ..... 10:..... 11:..... 12:.....

```

Alterar as taxas, retirando as que foram usadas ou que não são reembolsáveis – J9, PT, YP, e YQ , e deixando apenas as que vão ser reembolsadas. Deve substituir os caracteres por pontos e não fazer delete:

```

1: ..... 2: ..... 3: ..... 4: .12.21...BR
5: ..... 6: ..... 7: ..... 8: .....

```

Dar enter a seguir à última taxa atualizada.
Écrã de resultado:

```

--
>*TRN2  A/L AUTHORITY ..... PAGE 2 OF 4
REFUNDED PFC AIRPORT CODE AND CHARGE INDICATOR
PFC1.... PFC2.... PFC3.... PFC4....
CREDIT CARD CODE CARD NUMBER
EXPIRY DATE REFUND AMOUNT .....
CREDIT FOP CODE NUMBER
EXPIRY DATE REFUND AMOUNT .....
COMM PERCENT/AMOUNT ON CANCELLATION CHARGE ...../ .....
TOUR CODE NET Y/N .N NET FARE AMT
TOTAL CREDIT REFUND DUE 0.00
TOTAL CASH REFUND DUE 12.21 THIRD SCREEN Y/N .N

```

Confirmar sempre o valor a reembolsar.
Como não é necessário inserir mais nenhuma informação, inserir N para processar o reembolso.

```

AUTOMATED REFUND NOTICE ISSUED
CASH REFUND AMOUNT 12.21

```

Reembolso parcial de tarifa

Reembolso parcial – diferença para one way (OW)

Situação: Passageiro usou apenas a ida, sendo que a tarifa e as taxas não utilizadas são reembolsáveis e não existe Penalidade.

1º - Recuperar o bilhete eletrónico

*TE/0479904273257

TKT: 047 9904 273257		NAME: GALILEO/TESTEMR									
ISSUED: 17JAN22		FOP:CASH									
PSEUDO: 044R PLATING		CARRIER: TP ISO: PT IATA: 99999981									
USE	CR	FLT	CLS	DATE	BRDOFF	TIME	ST	F/B	FARE	CPN	
OPEN	TP	440	J	16MAY	LISORY	1025	OK	J14TOP7A		1	
									NVA16JUN	2PC	
OPEN	TP	443	D	23MAY	ORYLIS	0735	OK	D14TOP0A		2	
									NVB21MAY	NVA16JUN	2PC
FARE	EUR	529.00	TAX	2.00	J9	TAX	3.47	PT	TAX	215.71	XT
TOTAL	EUR	750.18									
LIS TP PAR 99.96 TP LIS 497.02 NUC596.98END ROE0.88											
5272 XT 12.13YP16.36FR11.27IZ9.000410.95QX156.00YQ											
RLOC 1G 0WVG3P 1A PI5AA3											

2º - Localizar a tarifa no Fare Display e consultar a nota referente ao reembolso:

FD16MAYLISPAR/TP.T17JAN22

<p>16. PENALTIES UNLESS OTHERWISE SPECIFIED NOTE - RULE CONT IN IPRG APPLIES FOR -TOP TYPE FARES CANCELLATIONS ANY TIME CANCELLATIONS PERMITTED. NOTE - CHARGE DOES NOT APPLY. REFUND THE FARE PAID LESS THE APPLICABLE OW/RT FARE FOR THE SECTORS ALREADY TRAVELLED.</p>
--

3º - Verificar a tarifa a aplicar – procurar a tarifa de OW correspondente (respeitando a Brand)

Janeiro 2022

(caso não houvesse uma tarifa em classe J de one way, aplicava-se a tarifa de OW da classe mais cara):

FD16MAYLISPAR/TP.T17JAN22-OW-J

FARES LAST UPDATED 17JAN 16:12 P							
TP LIS-PAR DEPART 16MAY							
MPM 1100 EH							
ADDITIONAL TAXES/FEES MAY APPLY							
PUBLIC FARES							
	CX	FARE	FARE	C	AP	MIN/ MAX	SEASONS..... MR GI DT
		EUR	BASIS				
LISPAR							
	1	TP	184.00	J14EXE0A	J	+	R EH
	2	TP	234.00	J14TOP0A	J		R EH

4º - Verificar as taxas usadas. Para tal, simular uma venda que reproduza a parte voada, e fazer o Fare Quote histórico – especificando a data de emissão:

FQ.T17JAN22/S1*:BF6

F*Q

- LIS TP PAR 264.32J14TOP0A NUC264.32END ROE0.885272							
FARE EUR 234.00 TAX J9 2.00 TAX PT 3.47 TAX YP 12.13 TAX YQ							
78.00 TOT EUR 329.60							
>							

5º - Cálculos:

Fare paid	529.00
Fare used	234.00
Penalty	--

Taxes paid	Taxes used	Dif for refund
J9 2.00	2.00	--
PT 3.47	3.47	--
YP 12.13	12.13	
FR 16.36	--	16.36
IZ 11.27	--	11.27
O4 9.00	--	9.00
QX 10.95	--	10.95
YQ 156.00	78.00	78.00

Ttl Refund	420.58
------------	--------

6º - Iniciar o processo de reembolso, preenchendo as máscaras de acordo com o quadro acima. Usar o Tab e dar enter no final.

TRNE0479904273257/17JAN22

```

>*TRN1                                     PAGE 1 OF 4
DATE OF REFUND: 17JAN22 ORIGINAL COMM RATE -0.50. CURRENCY EUR
ISSUE DATE OF REFUNDED DOC 17JAN22 AIRLINE TP DOM/INT I
PASSENGER NAME GALILEO/TESTEMR
DOCUMENT NUMBER 04799042732573 THRU DOC
UNUSED COUPONS FOR DOC1: 12   DOC2:   DOC3:
UNUSED COUPONS FOR DOC4:   DOC5:   DOC6:
CASH AMT EX TAX PAID      529.00  CASH AMT USED      -234.00...
CREDIT AMT EX TAX PAID    CREDIT AMT USED      .....
TOTAL TAX AMOUNT PAID     221.18  CANCELLATION CHARGE .....
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N -Y
>

```

Alterar as taxas, retirando as que foram usadas, e deixando apenas as que vão ser reembolsadas. Deve substituir os caracteres por pontos e não fazer delete. Na taxa YQ deixar ficar o valor que vai ser reembolsado.

```

>*TRNTAX
1: ..... 2: ..... 3: ..... 4: 16.36...FR
5: 11.27...IZ 6: 9.00...04 7: 10.95...QX 8: 78.00...YQ
9: ..... 10: ..... 11: ..... 12: .....
13: ..... 14: ..... 15: ..... 16: .....
17: ..... 18: ..... 19: ..... 20: .....

```

Dar enter a seguir à última taxa atualizada.

Confirmar sempre o valor a reembolsar

```

>*TRN2  A/L AUTHORITY ..... PAGE 2 OF 4
REFUNDED PFC AIRPORT CODE AND CHARGE INDICATOR
PFC1.... PFC2.... PFC3.... PFC4....
CREDIT CARD CODE      CARD NUMBER
EXPIRY DATE          REFUND AMOUNT .....
CREDIT FOP CODE      NUMBER
EXPIRY DATE          REFUND AMOUNT .....
COMM PERCENT/AMOUNT ON CANCELLATION CHARGE ...../ .....
TOUR CODE            NET Y/N -N NET FARE AMT
TOTAL CREDIT REFUND DUE 0.00
TOTAL CASH REFUND DUE  420.58          THIRD SCREEN Y/N ..
>

```

Como não é necessário inserir mais nenhuma informação, inserir N para processar o reembolso.

```

-----
AUTOMATED REFUND NOTICE ISSUED
CASH REFUND AMOUNT 420.58
>

```

Reembolso em moeda estrangeira

Reembolso total – tarifa em moeda estrangeira

Janeiro 2022

Situação: Passageiro não utilizou o bilhete e a tarifa tem uma penalização. A tarifa base bem como a penalização estão noutra moeda.

1º - Recuperar o bilhete eletrónico.

```

TKT: 047 9904 273258      NAME: GALILEO/TESTEMR

ISSUED: 17JAN22          FOP:CASH
PSEUDO: 044R PLATING CARRIER: TP ISO: PT IATA: 99999981
  USE CR FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B      FARE  CPN
  OPEN TP 288 T 16MAY LADLIS 0855 OK TAOCLISA 1
  OPEN TP 289 T 30MAY LISLAD 2335 OK TAOCLISA 2
                                     NVB21MAY 2PC
  FARE USD 431.00 TAX      2.00J9 TAX      8.15PT TAX      282.06XT
  TOTAL EUR 669.21
  EQUIV EUR 377.00
  FARE REST APPLY

LAD TP LIS 215.50 TP LAD 215.50 NUC431.00END ROE1.0
  XT 20.86YP24.63A09.61MB226.96YQ
  RLOC 1G 0WPNB1 1A QBDTSL

```

2º - Localizar a tarifa no Fare Display e consultar a nota referente ao reembolso:

FD15MAYLADLIS/TP.T17JAN22

```

16. PENALTIES
UNLESS OTHERWISE SPECIFIED NOTE - RULE IC03 IN IPRG
APPLIES
BETWEEN ANGOLA AND EUROPE FOR -CLI TYPE FARES
CANCELLATIONS
BEFORE DEPARTURE
CHARGE USD 145.00 FOR CANCEL/NO-SHOW/REFUND.

```

3º - Converter o valor da penalização de USD para EUR ao câmbio do dia (do reembolso):

FZSUSD145.00EUR

```

>FZSUSD145.00EUR
RATES LAST UPDATED 17JAN 17:17 PM
EQU EUR127.00
BANK SELLING RATE 1USD EQUALS 0.872924 EUR

```

4º - Cálculos:

Fare paid	377.00
Fare used	0.00
Penalty	127.00

Taxes paid	Taxes used	Dif for refund
J9 2.00	--	--
PT 8.15	--	--
YP 20.86	--	--
AO 24.63	--	--
MB 9.61	--	--
YQ 226.96		

Ttl Refund	542.21
------------	--------

Como a tarifa base está em USD, devemos utilizar o valor equivalente em EUR.
O reembolso é sempre feito na moeda de pagamento – EUR.

5º - Iniciar o processo de reembolso, preenchendo as máscaras de acordo com o quadro acima. Usar sempre o Tab. Inserir Y para passar ao écran das taxas a reembolsar e dar enter.

TRNE0479904273258/17JAN22

```

>*TRN1                                     PAGE 1 OF 4
DATE OF REFUND: 17JAN22 ORIGINAL COMM RATE ·0.50. CURRENCY EUR
ISSUE DATE OF REFUNDED DOC 17JAN22 AIRLINE TP DOM/INT I
PASSENGER NAME GALILEO/TESTEMR
DOCUMENT NUMBER 04799042732584 THRU DOC
UNUSED COUPONS FOR DOC1: 12 DOC2: DOC3:
UNUSED COUPONS FOR DOC4: DOC5: DOC6:
CASH AMT EX TAX PAID 377.00 CASH AMT USED ·0.00.....
CREDIT AMT EX TAX PAID CREDIT AMT USED .....
TOTAL TAX AMOUNT PAID 292.21 CANCELLATION CHARGE ·127.00.
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N ·Y
    
```

Confirmar sempre o valor das taxas. Dar enter no primeiro campo livre.

```

>*TRNTAX
1: ·2.00....·J9 2: ·8.15....·PT 3: ·20.86....·YP 4: ·24.63....·AO
5: ·9.61....·MB 6: ·226.96..·YQ 7: ..... 8: .....
9: ..... 10:..... 11:..... 12:.....
13:..... 14:..... 15:..... 16:.....
17:..... 18:..... 19:..... 20:.....
    
```

```

>*TRN2  A/L AUTHORITY ..... PAGE 2 OF 4
REFUNDED PFC AIRPORT CODE AND CHARGE INDICATOR
PFC1.... PFC2.... PFC3.... PFC4....
CREDIT CARD CODE CARD NUMBER
EXPIRY DATE REFUND AMOUNT .....
CREDIT FOP CODE NUMBER
EXPIRY DATE REFUND AMOUNT .....
COMM PERCENT/AMOUNT ON CANCELLATION CHARGE ...../ .....
TOUR CODE NET Y/N ·N NET FARE AMT
TOTAL CREDIT REFUND DUE 0.00
TOTAL CASH REFUND DUE 542.21 THIRD SCREEN Y/N ·N
    
```

Confirmar o valor a reembolsar.

Como não é necessário inserir mais nenhuma informação, inserir N para processar o reembolso.

AUTOMATED REFUND NOTICE ISSUED
CASH REFUND AMOUNT 542.21

Reembolso de reemissão

Reembolso total de uma reemissão

Situação: Passageiro comprou um bilhete e alterou uma vez sem penalização. No final pede o reembolso total.

1º - Recuperar o bilhete eletrónico a reembolsar bem como o bilhete original.

Bilhete original EXCH

```

TKT: 047 9904 273267      NAME: GALILEO/TESTEMR
ISSUED: 20JAN22          FOP:CASH
PSEUDO: 044R PLATING CARRIER: TP ISO: PT IATA: 99999981
  USE CR FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B      FARE  CPN
  EXCH TP 75 E 10MAY LISGIG 2330 OK EPTDSI4B      1
                                           0PC
  EXCH TP 74 Z 20MAY GIGLIS 1540 OK ZPTTTI6B      2
                                           NVB15MAY      2PC

FARE EUR 1369.00 TAX      2.00J9 TAX      8.15PT TAX  481.82XT
TOTAL EUR 1860.97
  FARE RESTR APPLY/NON REF
LIS TP RIO 276.18 TP LIS 1269.67 NUC1545.85END ROE0
.885272 XT 20.86YP9.96BR451.00YQ
RLOC 1G 0X6DH8      1A Q0B7ZW
  
```

Bilhete a reembolsar

```

TKT: 047 9904 273268      NAME: GALILEO/TESTEMR
ISSUED: 20JAN22          FOP:CASH
PSEUDO: 044R PLATING CARRIER: TP ISO: PT IATA: 99999981
  USE CR FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B      FARE  CPN
  OPEN TP 75 E 11MAY LISGIG 2330 OK EPTDSI4B      1
                                           0PC
  OPEN TP 74 Z 20MAY GIGLIS 1540 OK ZPTTTI6B      2
                                           NVB15MAY      2PC

FARE EUR 1369.00 TAX      8.15PT TAX  483.82XT TAX
TOTAL EUR  NO ADC
  NONREF 1369.00 EUR/FARE RESTR/APPLY/NON REF
LIS TP RIO276.18TP LIS1269.67NUC1545.85END ROE.8852
72 XT PD20.86YP PD2.00J9 PD9.96BR PD451.00YQ
EXCHANGED FOR: 0479904273267
ORIGINAL ISSUE: 0479904273267LIS20JAN2299999981
RLOC 1G 0X6DH8      1A Q0B7ZW
  
```


2º - Localizar a tarifa no Fare Display e consultar a nota referente ao reembolso. Uma vez que a reemissão foi processada após o início da viagem, a data da emissão a ser introduzida no Fare Display é a do bilhete original.

FD10MAYLISRIO/TP.T20JAN22

Regra da tarifa Discount

```

16. PENALTIES
UNLESS OTHERWISE SPECIFIED NOTE - RULE IC02 IN IPRG
APPLIES
FROM/TO AREA 1 FOR -DSI TYPE FARES
CANCELLATIONS
ANY TIME
TICKET IS NON-REFUNDABLE.
YQ/YR SURCHARGE WILL NOT BE REFUNDABLE.
    
```

```

16. PENALTIES
UNLESS OTHERWISE SPECIFIED NOTE - RULE IC02 IN IPRG
APPLIES
FOR -TTI TYPE FARES
CANCELLATIONS
ANY TIME
CANCELLATIONS PERMITTED.
NOTE -
CHARGE DOES NOT APPLY.
REFUND THE FARE PAID LESS THE APPLICABLE OW/RT
FARE FOR THE SECTORS ALREADY TRAVELLED.
    
```

Regra da tarifa TopExe

3º - Localizar no Fare Display a tarifa correspondente ao OW (que não era reembolsável):

FD10MAYLISRIO/TP.T20JAN22

CX	FARE	FARE	C	AP	MIN/	SEASONS.....	MR	GI	DT
	EUR	BASIS			MAX				
LISRIO									
1 TP	335.00	LPTDSI0B L		+				R	AT

Não existindo tarifa de OW na mesma classe de reserva, utiliza-se a da classe de reserva superior

4º - Cálculos:

Fare paid	1369.00
Fare used	335.00
Penalty	--
Ttl Refund	1074.97

Taxes paid	Taxes used	Dif for refund
J9 2.00	2.00	2.00
PT 8.15	8.15	8.15
YP 20.86	20.86	20.86
BR 9.88	9.96	9.96
YQ 451.00		--
		--

NOTAS:

- Uma vez que a tarifa original não é reembolsável, será esse o valor a deduzir no reembolso- tarifa de OW correspondente
- Taxa YQ – de acordo com a nota da tarifa a taxa não é reembolsável.

Janeiro 2022

5º - Iniciar o processo de reembolso, preenchendo as máscaras de acordo com o quadro acima. Usar o Tab , inserir Y e dar enter no final.

TRNE 0479904273268/20JAN22

```

>*TRN1                                     PAGE 1 OF 4
DATE OF REFUND: 20JAN22 ORIGINAL COMM RATE .0.50. CURRENCY EUR
ISSUE DATE OF REFUNDED DOC 20JAN22 AIRLINE TP DOM/INT I
PASSENGER NAME GALILEO/TESTEMR
DOCUMENT NUMBER 04799042732680 THRU DOC
UNUSED COUPONS FOR DOC1: 12 DOC2: DOC3:
UNUSED COUPONS FOR DOC4: DOC5: DOC6:
CASH AMT EX TAX PAID .1369.00.. CASH AMT USED .335.00...
CREDIT AMT EX TAX PAID ..... CREDIT AMT USED .....
TOTAL TAX AMOUNT PAID .491.97.. CANCELLATION CHARGE .....
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N .Y
  
```

No caso do reembolso de um bilhete reemitido, a máscara das taxas a reembolsar aparece sem dados preenchidos.

```

>*TRNTAX
1: ..... 2: ..... 3: ..... 4: .....
5: ..... 6: ..... 7: ..... 8: .....
9: ..... 10:..... 11:..... 12:.....
13:..... 14:..... 15:..... 16:.....
17:..... 18:..... 19:..... 20:.....
  
```

É necessário inserirmos apenas as taxas a reembolsar:

```

>*TRNTAX
1: .2.00.....J9 2: .8.15.....PT 3: .20.86...YP 4: .9.96.....BR
5: ..... 6: .
  
```

```

>*TRN2  A/L AUTHORITY ..... PAGE 2 OF 4
REFUNDED PFC AIRPORT CODE AND CHARGE INDICATOR
PFC1.... ..... PFC2.... ..... PFC3.... ..... PFC4.... .....
ORIGINAL ISSUE : DOC NO 04799042732676 DATE ISSUED 20JAN22
PLACE OF ISSUE LIS IATA NUMBER 9999998
CREDIT CARD CODE CARD NUMBER
EXPIRY DATE REFUND AMOUNT .....
CREDIT FOP CODE NUMBER
EXPIRY DATE REFUND AMOUNT .....
COMM PERCENT/AMOUNT ON CANCELLATION CHARGE ...../ .....
TOUR CODE NET Y/N .N NET FARE AMT
TOTAL CREDIT REFUND DUE 0.00
TOTAL CASH REFUND DUE 1074.97 THIRD SCREEN Y/N .N
  
```

Confirmar o valor a reembolsar.
Como não é necessário inserir mais nenhuma informação, inserir N para processar o reembolso.

AUTOMATED REFUND NOTICE ISSUED CASH REFUND AMOUNT 1074.97
--

Reembolso total com entrada direta

Nos casos em que pretende fazer um reembolso total sem penalização poderá utilizar o formato de reembolso direto:

TRNE0479902171086/D20OCT21/RF

TRNE	Código de ação inicial obrigatório
0479902171086	Número de bilhete com placa da companhia
/	Barra separadora
D20OCT14	Data de emissão do bilhete eletrónico
RF	Código de ação para um reembolso total sem penalização

Este tipo de reembolso é válido nos casos em que o mesmo não envolva penalização e se reembolsem todas as taxas.

Cancelamento de reembolso

É possível cancelar um reembolso no próprio dia da emissão.
No entanto, nem todas as companhias têm essa funcionalidade disponível.

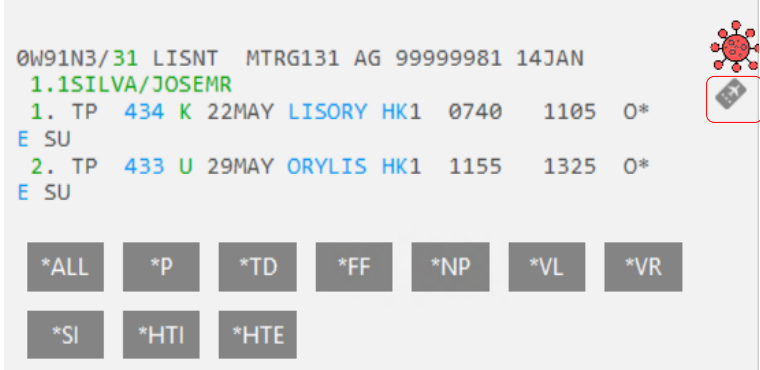

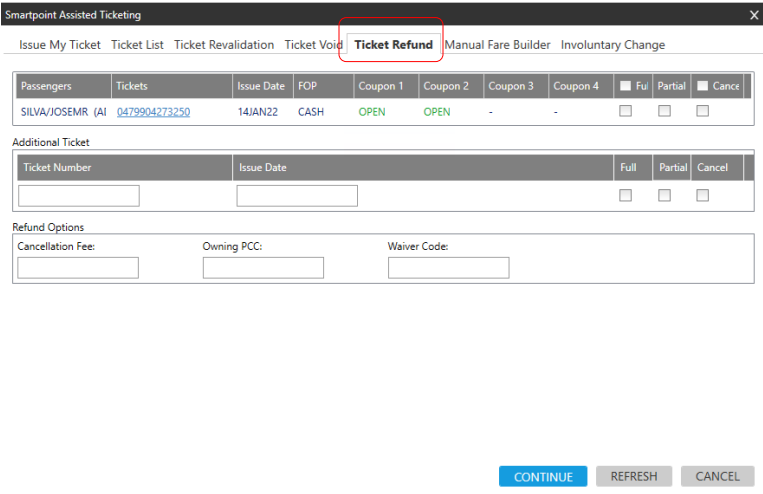
A entrada para cancelar o reembolso é:

TRNC0479901372724

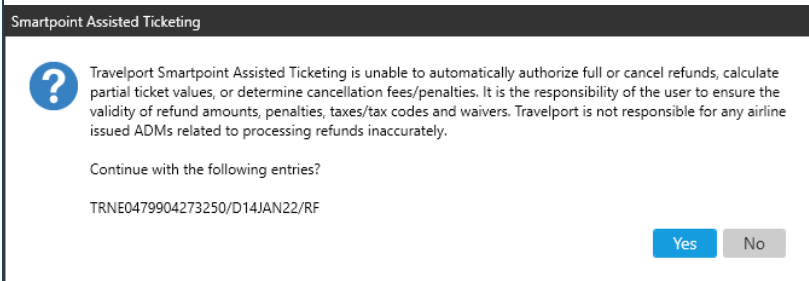
TRNC	Entrada obrigatória
0479901372724	Número do bilhete sem check digit

Smartpoint Assisted Ticketing

Nesta nova ferramenta do Smartpoint simples e rápida, pode processar os reembolsos dos bilhetes eletrónicos. Os cálculos devem ser feitos como habitualmente, e todo o processo segue exatamente a mesma lógica do formato críptico, mas com a facilidade de preencher os campos necessários sem ter de efetuar entradas crípticas.

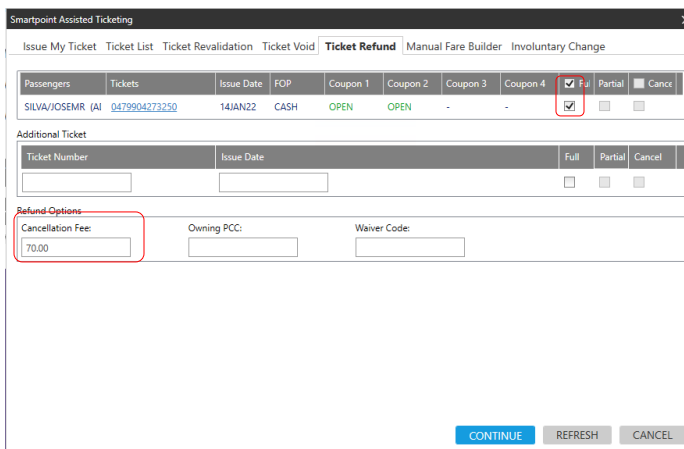
<p>Para aceder à funcionalidade, abra o Smartpoint Assisted Ticketing na janela do Booking File</p>		<p>Ou na barra lateral</p> 
<p>Escolha Ticket Refund e uma das opções: Full refund Ou Partial Refund</p>		<p>Full Refund = reembolsos totais, permitindo deduzir uma penalidade Partial Refund = reembolsos parciais, de tarifa e/ou taxas Cancel Refund = cancelamento de um reembolso (no mesmo dia)</p> <p>Campos obrigatórios: N° do bilhete e data de emissão, assinaladas com um *</p>

Qualquer das opções gera o seguinte aviso



O Agente é responsável por toda a informação inserida nos campos

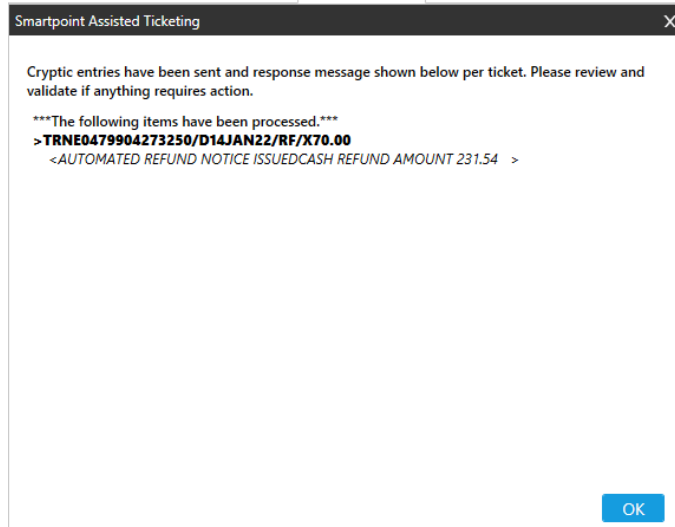
Full Refund - Reembolso total



Esta opção permite fazer um reembolso total da tarifa e taxas, ou um reembolso total com penalidade de reembolso. Para avançar clique em

CONTINUE

Confirmação do sistema



O reembolso foi Processado A Nota de Reembolso foi Emitida

A/L	TKT/STOCK	NBR	PASSENGER	NAME	FARE	TAX	COMM	FOP
						*FEES		
	047E9904273250		SILVA/JOSEMR		196.00	105.54	0.50	FS
	047 9904273250		SILVA/JOSEMR		126.00	105.54	0.50	FS
						RFND-		
SUBTOTAL - CASH					196.00	105.54		
SUBTOTAL - CHECK					0.00	0.00		
SUBTOTAL - NONREF					0.00	0.00		
TOTAL CASH SALES					301.54			
TOTAL CASH REFUNDS					(231.54)			
TOTAL CREDIT SALES					0.00			
TOTAL FEES					0.00			
GRAND TOTAL					301.54			

Partial Refund – Reembolso Parcial - Tarifa reembolsável

Esta opção permite fazer um reembolso parcial de tarifa e/ou taxas, e ainda deduzir uma penalidade de reembolso quando aplicável.

A opção Cancellation Fee fica automaticamente inativa. A Fee será inserida no écran seguinte

Clique em

CONTINUE

Surge o aviso

O Agente é responsável por toda a informação inserida.

Para continuar clique em

Yes

1º écran de 4

Nº do ETicket, tarifa paga e % de comissão vêm automaticamente preenchidos

Smartpoint Assisted Ticketing

*TRN1 PAGE 1 OF 4

DATE OF REFUND: 14JAN22 ORIGINAL COMM RATE 0.50 CURRENCY EUR

ISSUE DATE OF REFUNDED DOC 14JAN22 AIRLINE TP DOM/INT I

PASSENGER NAME SILVA/JOSEMR

DOCUMENT NUMBER 04799042732503 THRU DOC

UNUSED COUPONS FOR DOC1: 12 DOC2: DOC3:

UNUSED COUPONS FOR DOC4: DOC5: DOC6:

CASH AMT EX TAX PAID 196.00 CASH AMT USED 114.00

CREDIT AMT EX TAX PAID CREDIT AMT USED

TOTAL TAX AMOUNT PAID 105.54 CANCELLATION CHARGE 35.00

UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N Y

CONFIRM MODIFY

Inserir o valor da tarifa usada (OW)

Inserir o valor da Cancellation Fee se aplicável.

Para aceder ao écran das Taxas a reembolsar

Clicar em

CONFIRM

Écran das

Taxas a reembolsar

Smartpoint Assisted Ticketing

*TRNTAX

1: 2.00 39 2: 3.47 PT 3: 12.13 YP 4: 16.36 FR

5: 1.13 IZ 6: 1.50 04 7: 10.95 QX 8: 58.00 VQ

9: 10: 11: 12:

13: 14: 15: 16:

17: 18: 19: 20:

BT01 BT02 BT03

BT04 BT05 BT06

BT07 BT08 BT09

BT10 BT11 BT12

BT13 BT14 BT15

BT16 BT17 BT18

BT19 BT20

CONFIRM MODIFY

Apagar as taxas usadas e que não são para reembolsar e o respetivo código de taxa

Deixar as taxas que são para reembolsar

Clicar em

CONFIRM

2º écran de 4

Valor do reembolso

Confirmação da emissão da Nota de Reembolso

Smartpoint Assisted Ticketing

*TRN2 A/L AUTHORITY . [] PAGE 2 OF 4

REFUNDED PFC AIRPORT CODE AND CHARGE INDICATOR

PFC1- [] . [] PFC2- [] . [] PFC3- [] . [] PFC4- [] . []

CREDIT CARD CODE CARD NUMBER

EXPIRY DATE REFUND AMOUNT . []

CREDIT FOP CODE NUMBER

EXPIRY DATE REFUND AMOUNT . []

COMM PERCENT/AMOUNT ON CANCELLATION CHARGE . [] / []

TOUR CODE NET Y/N . NET FARE AMT

TOTAL CREDIT REFUND DUE 0.00

TOTAL CASH REFUND DUE 76.94

THIRD SCREEN Y/N .

CONFIRM MODIFY

Smartpoint Assisted Ticketing

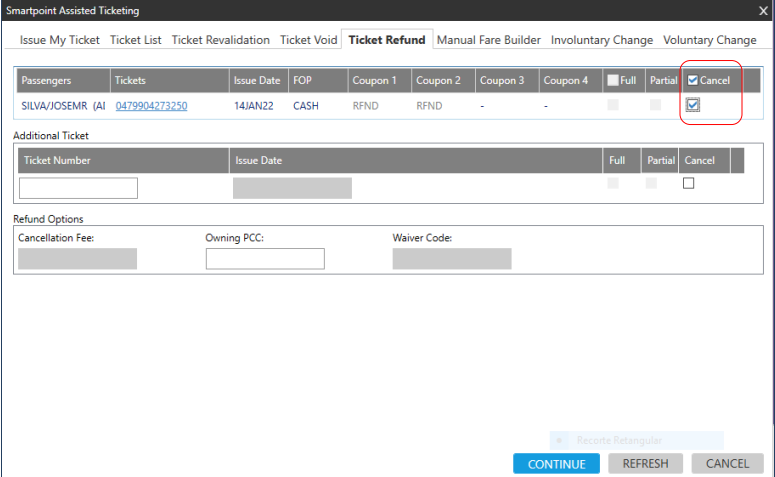
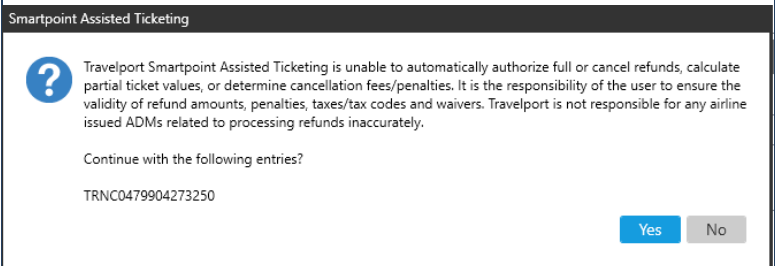
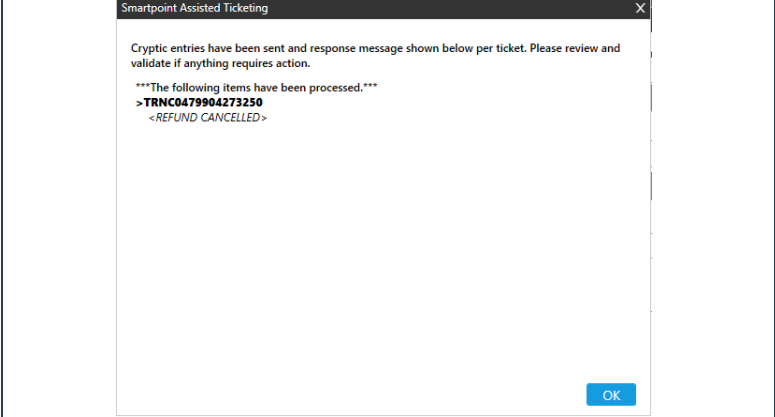
i AUTOMATED REFUND NOTICE ISSUED
CASH REFUND AMOUNT 76.94
>

Ok

Confirmar o valor a reembolsar

A opção de 3rd screen aparece automaticamente N. Mudar para Y se quiser passar ao écran seguinte.

Clique em **CONFIRM** para finalizar o reembolso

<p>Cancel Refund - Cancelar um Reembolso</p>		<p>Esta opção permite cancelar um reembolso no mesmo dia em que foi processado.</p> <p>Para avançar clique em CONTINUE</p>
<p>Aviso do sistema</p>		<p>O Agente é responsável pelo cumprimento de todas as regras de reembolso da companhia aérea</p>
<p>Confirmação do cancelamento do reembolso</p>		

Bibliografia

Galileo International 2017
Galileo for Travel Professionals
Manual de Curso – Básico de Reemissões e Reembolsos Jan2018
Manual do utilizador – Rapid Reprice Oct19
Quick Ref – Smar Refund Feb18

Copyright

© 2020 Galileo International. All rights reserved.
All Travelport logos and marks as well as all other proprietary materials depicted herein are the property of Travelport and/or its subsidiaries. © Copyright 1999-2020. All rights reserved.