

# Amadeus ASSURANCE

## Aperçu

---

### Contexte

Amadeus a développé Amadeus Assurance pour vous permettre :

- d'accéder à l'offre des compagnies d'assurance avec lesquelles vous avez conclu des accords,
  - d'émettre des contrats d'assurance sous forme de vouchers sur imprimante ATB,
  - d'envoyer un message comptable (Mescomp) directement dans votre système de gestion,
  - d'utiliser un seul serveur et un seul langage,
  - de visualiser et d'imprimer un bulletin d'itinéraire incluant le/les segments assurance.
- 

### Objet

A l'aide de ce manuel, vous vous familiariserez avec :

- l'établissement de devis assurance,
  - la souscription de contrats d'assurance.
- 

### Contenu

Les sujets suivants sont traités :

Sujet	Page
Sommaire	3
Présentation du produit Amadeus Assurance	5
Pages d'informations Amadeus Assurance	9
Devis tarifaire	15
Vente	29
Voucher Amadeus Assurance	41
Actions sur un PNR Amadeus Assurance	49

---



# Sommaire

<b><u>AMADEUS ASSURANCE</u></b>	<b>1</b>
APERÇU	1
SOMMAIRE	3
<b><u>PRESENTATION DU PRODUIT AMADEUS ASSURANCE</u></b>	<b>5</b>
APERÇU	5
REGLES D'UTILISATION	6
FONCTIONNEMENT	7
<b><u>PAGES D'INFORMATIONS AMADEUS ASSURANCE</u></b>	<b>9</b>
APERÇU	9
PAGES D'INFORMATIONS AMADEUS ASSURANCE	10
LISTE DES COMPAGNIES	12
LISTE DES PRODUITS DE CHAQUE COMPAGNIE	13
CARACTERISTIQUES DES PRODUITS	14
<b><u>DEVIS TARIFAIRE</u></b>	<b>15</b>
APERÇU	15
REGLES D'UTILISATION : DEVIS TARIFAIRE	16
RUBRIQUES COMPOSANT UNE DEMANDE DE DEVIS	17
DEVIS A PARTIR D'UN PNR	19
DEVIS DIRECT	23
INTERVENTION SUR UNE DEMANDE DE DEVIS	27
<b><u>VENTE</u></b>	<b>29</b>
APERÇU	29
CONFIRMATION APRES UN DEVIS	30
VENTE DIRECTE	31
VENTE DES PRODUITS PERSONNALISES	36
<b><u>VOUCHER AMADEUS ASSURANCE</u></b>	<b>41</b>
APERÇU	41
REGLES D'UTILISATION : EMISSION DU VOUCHER	42
EMISSION DU VOUCHER	43
EMISSION D'UN DUPLICATA	47

**ACTIONS SUR UN PNR AMADEUS ASSURANCE** **49**

<b>APERÇU</b>	<b>49</b>
<b>RECHERCHE DE PNR</b>	<b>50</b>
<b>BULLETIN D'ITINERAIRE</b>	<b>51</b>
<b>ANNULATION</b>	<b>52</b>

# Présentation du produit Amadeus Assurance

## Aperçu

---

### Fonction

Amadeus Assurance est un produit du système qui permet :

- d'afficher la liste des produits des différentes compagnies d'assurance,
  - de consulter les caractéristiques des produits,
  - d'intégrer un segment assurance à un dossier existant et à l'itinéraire.
- 

### Points forts

Les points forts d'Amadeus Assurance sont les suivants :

Avantage	Bénéfice
<ul style="list-style-type: none"><li>• Intégration dans le PNR Amadeus et dans le bulletin d'itinéraire</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gain de temps (pas d'appel téléphonique, vente rapide)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Emission du voucher sur coupon neutre ATB et remontée du message comptable</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gain de temps (pas de rédaction manuelle du contrat ni d'envoi par courrier à l'assureur)</li></ul>

---

## Règles d'utilisation

---

**Règles générales** Les règles suivantes sont à respecter pour une bonne utilisation d'Amadeus Assurance :

<b>Souscription et évolution d'un contrat d'assurance</b>	<b>Règles à respecter</b>
Introduction de la rubrique nom	Obligatoire pour toute transaction de devis tarifaire ou de vente
Dates du voyage	Obligatoires pour déterminer la prime
Montant (pour les produits se basant sur le prix du voyage)	Obligatoire pour déterminer la prime
Rubriques entrant dans la composition des demandes de devis et de vente	Nombre maximum de caractères selon les rubriques (voir page 17)
Modification de devis	Possible si le statut du segment est en demande (NN)
Annulations	Soumises aux conditions particulières de chaque compagnie d'assurance
Voucher	Signature par le client des deux coupons, obligatoire

---

# Fonctionnement

---

**Intervenants** Quatre acteurs différents interviennent à des moments précis :

- la compagnie d'assurance,
  - Amadeus,
  - l'agent de voyages,
  - le client.
- 

**Déroulement d'une vente** Ce tableau décrit l'action de chacun des acteurs, par ordre d'intervention :

Phase	Responsable	Action						
1	Compagnie d'assurance	<ul style="list-style-type: none"><li>• charge ses produits dans Amadeus,</li><li>• sélectionne son réseau de distribution.</li></ul>						
2	Client	<ul style="list-style-type: none"><li>• interroge l'agence de voyages sur la police d'assurance adaptée à ses besoins et sur le montant de la prime.</li></ul>						
3	Amadeus	<ul style="list-style-type: none"><li>• distribue les produits des différentes compagnies d'assurance.</li></ul>						
4	Agent de voyages	<ul style="list-style-type: none"><li>• crée le segment assurance :<ul style="list-style-type: none"><li>- soit sous forme de devis puis vente ferme,</li><li>- soit en vente directe.</li></ul></li></ul>						
5	Agent de voyages	<table border="1"><thead><tr><th>Si le devis...</th><th>Alors l'agent de voyages</th></tr></thead><tbody><tr><td>est accepté par le client</td><td>peut conclure la vente</td></tr><tr><td>est refusé par le client</td><td>ignore le segment</td></tr></tbody></table>	Si le devis...	Alors l'agent de voyages	est accepté par le client	peut conclure la vente	est refusé par le client	ignore le segment
Si le devis...	Alors l'agent de voyages							
est accepté par le client	peut conclure la vente							
est refusé par le client	ignore le segment							
6	Compagnie d'assurance	<ul style="list-style-type: none"><li>• retourne immédiatement un numéro de confirmation correspondant au n° de police (CF) dans le PNR.</li></ul>						
7	Agent de voyages	<ul style="list-style-type: none"><li>• remet le voucher faisant office de contrat d'assurance au client.</li></ul>						

---



# Pages d'informations Amadeus Assurance

## Aperçu

---

**Introduction** Plusieurs compagnies d'assurance sont présentes dans Amadeus. Ce chapitre explique comment accéder :

- aux pages AIS du système Amadeus ainsi qu'aux pages HELP,
  - à la liste de ces compagnies,
- 

**Contenu** Ce chapitre traite des sujets suivants :

Sujet	Page
Pages d'informations Amadeus Assurance	10
Liste des compagnies	12
Liste des produits de chaque compagnie	13
Caractéristiques des produits	14

---

# Pages d'informations Amadeus Assurance

---

**Introduction** Amadeus met à votre disposition les pages habituelles d'information (AIS) ainsi que les pages d'aide (HE).

---

**Pages AIS** Format de base :

**GG INS**

Ces pages sont publiées en anglais.

Elles permettent de consulter :

- la liste des compagnies d'assurance,
- la procédure à suivre pour être habilité,
- les nouveautés,
- la façon d'accéder aux pages Help.

Format pour une compagnie spécifique :

**GG INS xxx** (remplacer les xxx par le code compagnie, voir page suivante)

Ces pages sont publiées en français.

Elles contiennent les informations propres à chaque compagnie d'assurance.

---

**Pages Help** Formats :

**HE INS**

**HE IS**

Ces pages sont publiées en anglais.

Elles répertorient la liste de tous les formats spécifiques à Amadeus Assurance.

Etapes à suivre pour effectuer une vente assurance, tapez :

**HE STEP** puis :

**GP TRA**

---

*Suite page suivante*

## Pages d'informations Amadeus Assurance, Suite

---

### Codage Décodage

Ce tableau indique les formats de codage et de décodage :

Format	Explication
<b>DNP</b> suivi du nom en entier : DNP ELVIA	Code trois lettres de la compagnie d'assurances
<b>DNP</b> suivi du code trois lettres : DNP TMS	Nom de la compagnie d'assurances

---

## Liste des compagnies

---

**Avertissement** Les compagnies d'assurance qui s'affichent sont uniquement celles avec lesquelles vous avez souscrit des accords.  
L'affichage obtenu dépend de vos habilitations.

---

**Exemple** Tapez le format :  
**IL**

Réponse du système :

```
** TRAVEL ASSISTANCE **  
1 GFA GENERALI FRANCE ASSURANCES  
2 LEA L'EUROPEENNE D'ASSURANCES
```

---

## Liste des produits de chaque compagnie

---

**Fonction** Chaque compagnie d'assurance publie la liste de ses produits.

---

**Format** **II**

---

**Éléments du format** Ce tableau présente les éléments du format :

Élément	Fonction
<b>II xxx</b>	Accès à la liste des produits d'une compagnie (xxx à remplacer par le code trois lettres de la compagnie)

---

**Variante** Ce tableau vous indique une autre façon d'obtenir la liste des produits :

Élément	Fonction
<b>II 2</b>	Après IL, accès à la liste des produits d'une compagnie par indication du n° de ligne sur laquelle figure celle-ci

---

## Caractéristiques des produits

---

### Fonction

Les caractéristiques des produits apportent des précisions sur :

- les garanties spécifiques à chaque type de produit,
- les conditions particulières de vente.

Note :

Une "aide à la vente" sous la forme de formats Amadeus reprenant toutes les options obligatoires à la demande de devis, est également proposée dans ces pages.

---

### Format

**IF**

---

### Éléments du format

Ce tableau présente les éléments du format :

Élément	Fonction
<b>IF CAS/T</b>	Accès aux caractéristiques produits à l'aide du code de la compagnie et du code produit séparés par un slash

---

### Variante

Ce tableau vous indique une autre façon d'obtenir la liste des produits :

Élément	Fonction
<b>IF 4</b>	Après II, accès aux caractéristiques produits à l'aide du numéro de ligne correspondant au produit

---

# Devis tarifaire

## Aperçu

---

**Introduction** Le devis tarifaire vous permet de préparer la vente définitive d'un contrat d'assurance. Il peut être modifié à tout moment. Nous vous conseillons donc de passer par cette étape avant la vente définitive.

---

**Contenu** Ce chapitre traite des sujets suivants :

Sujet	Page
Règles d'utilisation : Devis tarifaire	16
Rubriques composant une demande de devis	17
Devis à partir d'un PNR	19
Devis direct	23
Intervention sur une demande de devis	27

---

## Règles d'utilisation : Devis tarifaire

---

**Pré-requis** La rubrique "nom" du PNR doit être renseignée.

---

### Règles

#### Règle 1 :

Le devis peut être demandé :

- à partir d'un PNR existant,
- directement.

#### Règle 2 :

Le devis s'obtient grâce à l'option **/FQ** placée à la fin du format de demande de devis et permet :

- de préparer la vente définitive du segment assurance,
- d'obtenir le montant exact de la future prime.

#### Règle 3 :

- Le devis porte sur l'ensemble des passagers.
  - Si le devis ne concerne que certains passagers, il convient d'utiliser l'association passager (exemple /P2).
- 

### Alternatives

A l'issue d'un devis tarifaire, vous pouvez, au choix :

- ignorer le PNR préétabli (IG),
  - confirmer celui-ci en vente ferme.
- 

### Statut

Le segment assurance créé lors d'une demande de devis a un statut NN.

---

### Astuce

Les formats suivants permettent de compléter ou de modifier le dernier, ou l'avant-dernier format entré, sans avoir à le retaper entièrement :

Elément	Fonction
<b>RE</b>	Réaffichage de la dernière transaction effectuée
<b>RE 2</b>	Réaffichage de l'avant-dernière transaction effectuée

---

## Rubriques composant une demande de devis

**Codes à intégrer** Ce tableau liste les différentes rubriques pouvant intervenir dans la composition d'un format de demande de devis en fonction du produit vendu.

Code	Explication	Exemple	Nombre de caractères
/NM-	Nom du souscripteur (Personne ou Société)	/NM-MARTIN/VINCENT	60 alphabétiques
/ZN-	Zone géographique (code ISO du pays de destination obtenu à l'aide du format DC)	/ZN-IT	25 alphabétiques
/TV-	( <i>Trip Value</i> ) Montant total des prestations (vols, hôtel, voiture...)	/TV-2000 ou /TV-FRF2000	18 numériques et 3 alphabétiques
/TT-	( <i>Trip Type</i> ) Type de voyage codifié de la façon suivante (voir paragraphe : Variantes page suivante)	/TT-PKG	3 alphabétiques
/AM-	Adresse du souscripteur	/AM-12 RUE DES SAULES 78000 VERSAILLES	70 alpha-numériques (sans ponctuation)
/AE-	Contact en cas d'urgence (adresse, téléphone)	/AE - MR LEJEUNE TEL 0233556644	70 alpha-numériques (sans ponctuation)
/CV-	Montant maximum de la garantie (ex : valeur des bagages)	/CV-20000 ou FRF20000	18 alpha - numériques
/NB-	Nom du bénéficiaire	/NB - MME MARTIN AGNES	60 alphabétiques (sans ponctuation)
/NN-	Nom de la personne chargée de la garde des enfants désignée à la souscription du contrat	/NN - JONES MARGARET	60 alphabétiques (sans ponctuation)
/NS-	Nom du remplaçant professionnel	/NS - LARUE MARC	60 alphabétiques (sans ponctuation)
/SI-	Information supplémentaire. Texte libre	/SI - CIRCUIT INDONESIEN CONFIRMATION 55884	70 alpha-numériques (sans ponctuation)
/BD- ❶	Date de naissance ( <i>Birth Date</i> )	/BD - 23JAN1953 / P1	
/FD-	Code réduction	/FD - PF	

❶ Concerne uniquement certains produits personnalisés de certaines compagnies.

*Suite page suivante*

## Rubriques composant une demande de devis, *Suite*

---

### **Variantes**

Les différents types de voyage pouvant intervenir dans la constitution de la rubrique TT sont les suivants :

<b>Format</b>	<b>Explication</b>
ACM	<i>Accommodation</i> : Hôtel
CRU	<i>Cruise</i> : Croisière
FLT	<i>Flight</i> : Vol
FRR	<i>Ferry</i>
PKG	<i>Package</i> : Forfait
TRN	<i>Rail</i>

---

## Devis à partir d'un PNR

---

- Fonction** Pour les produits dont la prime est déterminée en fonction du montant du voyage, le calcul se fait à partir :
- du montant indiqué dans la rubrique /TV-,
  - automatiquement à partir du prix du voyage enregistré dans le TST (FXP).
- 

**Format de base** IS 1 / FQ

---

**Éléments du format de base** Ce tableau décompose les éléments du format de base :

Élément	Fonction
IS	Code transaction <i>Insurance Sale</i>
1	Numéro de ligne correspondant au produit sélectionné en affichage II
/ FQ	Code transaction devis précédé d'un slash <i>Fare Quote</i>

---

*Suite page suivante*

## Devis à partir d'un PNR, *Suite*

**Marche à suivre** Ce tableau indique la procédure à suivre pour obtenir un devis à partir d'un PNR :

Etape	Action						
1	Entrez le format comme indiqué page précédente						
2	Ajoutez les options obligatoires indiquées dans la HF et éventuellement les options facultatives : Exemple : <b>IS GFA / ALC+ANN / 15OCT-04NOV / TV-6000 / TT-FLT / AM-12 RUE DES ROSES 31000 TOULOUSE / NS-DUPONT P / NN-DEPREZ H / FQ</b>						
3	<table border="1"><thead><tr><th>Si le client</th><th>Alors...</th></tr></thead><tbody><tr><td>accepte le devis</td><td>tapez le numéro de segment suivi de /HK : <b>4/HK</b> pour confirmation puis passez à l'étape 4.</td></tr><tr><td>refuse le devis</td><td>annulez le segment : <b>XE 4</b> puis passez à l'étape 5, ou ignorer : <b>IG</b></td></tr></tbody></table>	Si le client	Alors...	accepte le devis	tapez le numéro de segment suivi de /HK : <b>4/HK</b> pour confirmation puis passez à l'étape 4.	refuse le devis	annulez le segment : <b>XE 4</b> puis passez à l'étape 5, ou ignorer : <b>IG</b>
Si le client	Alors...						
accepte le devis	tapez le numéro de segment suivi de /HK : <b>4/HK</b> pour confirmation puis passez à l'étape 4.						
refuse le devis	annulez le segment : <b>XE 4</b> puis passez à l'étape 5, ou ignorer : <b>IG</b>						
4	Indiquez toutes les rubriques nécessaires à la constitution d'un dossier passager ( <b>TK, AP, FD, RF</b> )... <i>etc</i>						
5	Clôturez le dossier ( <b>ET</b> )						

### *REMARQUE :*

La remarque FD peut également être introduite dans le format de souscription de l'assurance.

*Suite page suivante*

## Devis à partir d'un PNR, *Suite*

### Illustration

#### Réponse du système :

```

1 .TEST/M
2 AF2196 K 15OCT 7 CDGCMN HK1 0905 2B 0935 1045 320 0 B
   SEE RTSVC
3 AF2197 K 04NOV 6 CMNCDG HK1 1200 1240 1645 320 0 M
   SEE RTSVC
4 INS GFA FR NN1 ALC+ANN 15OCT-04NOV/NM-TEST/M/TV-FRF6000.00
  /TT-FLT/AM-12 RUE DES ROSES 31000 TOULOUSE/NS-DUPONT P
  /NN-DEPREZ H
  *FRF210.00*
5 AP 0211445566
6 TK OK08AUG/PAR1A0901
    
```

#### Explication :

Elément	Explication
<b>4</b>	Numéro de segment
<b>INS</b>	Code Amadeus Assurance
<b>GFA</b>	Code de la compagnie d'assurance
<b>FR</b>	Code du pays où la vente est effectuée
<b>NN1</b>	Statut de vente et nombre de passagers
<b>ALC+ANN</b>	Code produit
<b>15OCT-04NOV</b>	Dates d'application du contrat d'assurance
<b>/NM-TEST/M</b>	Nom du souscripteur précédé d'un slash (/)
<b>/AM- 12 RUE DES ROSES etc</b>	Adresse du souscripteur précédée d'un slash
<b>/ NS-DUPONT P</b>	Nom du remplaçant professionnel
<b>/ NN-DEPREZ H</b>	Nom de la garde d'enfant
<b>*FRF210.00*</b>	Montant de la prime d'assurance

*Suite page suivante*

## Devis à partir d'un PNR, *Suite*

### Variantes

Ce tableau vous permet d'affiner vos recherches :

Format	Précision
IS <b>AIG</b> / <b>KAN</b> / TV-./ TT-./ FQ	Indication du code de la compagnie d'assurance et du code produit
IS AXA / FL1 / <b>AM</b> - 12 RUE DES PLANTES 45000 ORLEANS / <b>NS</b> - DUPONT M / <b>NN</b> - JONES ELISA / <b>TT</b> -PKG/ <b>TV</b> -2500/FQ	Indication des options obligatoires et facultatives
IS CAS / A / NN-../NS-../AE-../FQ / <b>P2</b>	Association de passager
IS ELV / IP1 / ZN-../AM-../ FQ / <b>S4-5</b>	Association d'un ou plusieurs segments
IS GFA / ALC+ACC1 / AM- / FQ / <b>S4-5</b> / <b>P2</b>	Association de segments et de passager
IS LEA / ASL / <b>ZN</b> - US / FQ	Zone géographique
IS TMS /5120 / <b>NB</b> - DURAND JULIE / AM- / FQ	Indication du nom du bénéficiaire

## Devis direct

---

**Fonction** Le devis direct est possible sans avoir constitué de PNR au préalable.

---

**Pré-requis** La rubrique "nom" du PNR doit être renseignée.

---

**Règle** Le segment de demande de devis doit, dans ce cas, comporter au minimum :

- les dates de début et de fin de garantie,
- le montant du voyage sur lequel sera calculée la prime (*Trip Value* : TV), selon le type de produit.

---

**Format de base** **IS 5 / 12OCT-17OCT / TV-8000 / FQ**

---

**Éléments du format de base** Ce tableau décompose les éléments du format :

Élément	Fonction
<b>IS</b>	Code transaction <i>Insurance Sale</i>
<b>5</b>	Numéro de ligne (à partir d'une II) correspondant au produit désiré
<b>/ 12OCT-17OCT</b>	Dates de début et de fin de garantie précédées d'un slash
<b>/ TV- 8000</b>	Montant du voyage <i>Trip Value</i> précédé d'un slash
<b>/ FQ</b>	Code transaction devis <i>Fare Quote</i>

Note :

Format possible également avec indication des codes compagnie et produit :

**IS XXX / xxx / 12OCT-17OCT / TV-8000 / FQ**

---

*Suite page suivante*

## Devis direct, suite

---

**Marche à suivre** Procédure à suivre pour obtenir un devis à partir d'un PNR :

Etape	Action						
1	Entrez le format comme indiqué page précédente						
2	Ajoutez les options obligatoires et facultatives éventuellement						
3	<table border="1"><thead><tr><th>Si le client...</th><th>Alors...</th></tr></thead><tbody><tr><td>accepte le devis</td><td>tapez le numéro de segment suivi de /HK : <b>3/HK</b> (pour confirmation) puis passez à l'étape 4</td></tr><tr><td>refuse le devis</td><td>annulez le segment : <b>XE 3</b> puis passez à l'étape 5 ou ignorer : <b>IG</b></td></tr></tbody></table>	Si le client...	Alors...	accepte le devis	tapez le numéro de segment suivi de /HK : <b>3/HK</b> (pour confirmation) puis passez à l'étape 4	refuse le devis	annulez le segment : <b>XE 3</b> puis passez à l'étape 5 ou ignorer : <b>IG</b>
Si le client...	Alors...						
accepte le devis	tapez le numéro de segment suivi de /HK : <b>3/HK</b> (pour confirmation) puis passez à l'étape 4						
refuse le devis	annulez le segment : <b>XE 3</b> puis passez à l'étape 5 ou ignorer : <b>IG</b>						
4	Indiquez toutes les rubriques nécessaires à la constitution d'un dossier passager ( <b>TK, AP, FD, RF</b> )...etc						
5	Clôturez le dossier ( <b>ET</b> )						

*REMARQUE :*

La remarque FD peut également être introduite directement dans le format de souscription de l'assurance.

---

*Suite page suivante*

## Devis direct, suite

### Illustration

Réponse du système :

```
1 .TEST/M
3 INS AIG FR NN1 KPL 12OCT-17OCT/NM-TEST/M/TV-FRF8000.00
  /TT-FLT
  *FRF280.00*
4 AP 0211445566
5 TK OK16SEP/PAR1A0901
```

Explication :

Elément	Explication
<b>3</b>	Numéro de segment
<b>INS</b>	Code Amadeus Assurance
<b>AIG</b>	Code de la compagnie d'assurance
<b>FR</b>	Code du pays où la vente est effectuée
<b>NN1</b>	Statut de vente et nombre de passagers
<b>KPL</b>	Code produit
<b>12OCT-17OCT</b>	Dates d'application du contrat d'assurance
<b>/NM-TEST/M</b>	Nom du souscripteur précédé d'un slash
<b>/TV-FRF8000.00</b>	Montant du voyage précédé d'un slash
<b>/TT-FLT</b>	Type de voyage précédé d'un slash
<b>*FRF280.00*</b>	Montant de la prime d'assurance

*Suite page suivante*

## Devis direct, *Suite*

---

### Variantes

Ce tableau vous indique deux variantes de demande de devis, le principe restant toujours le même, quelle que soit la compagnie :

<b>Format</b>	<b>Précision</b>
<b>IS LEA / AFF / 12OCT-5 / ZN-IT / FQ</b>	Codes compagnie, produit, zone géographique
<b>IS AXA / PA1 / 14NOV-25NOV / TV-8500 / FC-EUR / FQ</b>	Codes compagnie, produit, montant du voyage, code Euro

---

## Intervention sur une demande de devis

---

**Description** Ces interventions portent sur les options composant une demande de devis.  
Il existe trois types d'interventions :

- Ajout,
- Modification,
- Suppression.

---

**Règle** Une intervention sur une demande de devis peut être effectuée seulement si cette dernière n'a pas encore fait l'objet d'une vente ferme (statut toujours en NN).  
Ne sont pas autorisées les modifications suivantes :

- nom,
- code compagnie,
- code produit,
- nombre de passagers,
- prime.

Dans tous ces cas, il faut annuler le segment (XE) et refaire la demande.

---

**Ajout ou modification** Le format est le même pour ajouter ou pour modifier une option.  
Tapez le format :  
**4 / AE-MR LEJEUNE 02 33 44 55 66**

Explication :

Élément	Explication
<b>4</b>	Numéro du segment à modifier
<b>/ AE - MR LEJEUNE 02 33 44 55 66</b>	Code contact en cas d'urgence précédé d'un slash et suivi d'un tiret, nom et n° de téléphone

---

*Suite page suivante*

## Intervention sur une demande de devis, *Suite*

---

### **Ajout ou modification** *(suite)*

Variantes :

Ce tableau vous indique quelques exemples d'ajout ou de modification :

<b>Format</b>	<b>Explication</b>
<b>4 / AM- 12 RUE DE PARIS 92100 BOULOGNE</b>	Ajout ou modification de l'adresse du souscripteur (sans ponctuation)
<b>4 / NM-MARTIN/VINCENT</b>	Ajout ou modification du nom du souscripteur
<b>4 / 12NOV-22NOV ou 4 / 12NOV-10</b>	Modification des dates

---

### **Suppression**

Tapez le format :

**4 / AE -**

Ce format permet de supprimer l'option contact en cas d'urgence, présente dans le segment 4 du PNR.

---

# Vente

## Aperçu

---

### Introduction

Il existe deux formes de vente :

- après devis. Le statut du segment passe de NN à HK,
  - directe, statut HK immédiatement.
- 

### Contenu

Ce chapitre traite des sujets suivants :

Sujet	Page
Confirmation après un devis	30
Vente directe	31
Vente des produits personnalisés	36

---

## Confirmation après un devis

---

**Fonction** La confirmation après un devis permet de transformer celui-ci en vente ferme.

---

**Règles** Le contrat d'assurance est effectif seulement si :

- le segment assurance a un statut HK,
  - le numéro de confirmation /CF- apparaît,
  - le dossier a été clôturé avec ET ou ER.
- 

**Format de base** N° du segment concerné / HK

---

**Marche à suivre** Ce tableau explique comment effectuer une vente à la suite d'une demande de devis :

<b>Etape</b>	<b>Action</b>
<b>1</b>	Tapez le format de base (exemple : <b>4/HK</b> )
<b>2</b>	Indiquez toutes les rubriques nécessaires à la constitution d'un dossier passager ( <b>TK, AP, FD, RF</b> )...etc
<b>3</b>	Clôturez le dossier ( <b>ET</b> )

*REMARQUE :*

La remarque FD peut également être introduite dans le format de souscription de l'assurance.

---

## Vente directe

---

**Fonction** La vente directe donne immédiatement un numéro de confirmation et le segment s'affiche avec un statut HK.

Il est possible d'effectuer une vente directe assurance :

- sur un PNR comportant des segments aériens,
  - sans aucun autre segment .
- 

**Avertissement** La souscription d'une police d'assurance sans demande préalable de devis correspond à une vente ferme et définitive.

---

**Vente sur PNR avec segment aérien** Le montant du voyage sur lequel est calculée la prime est extrait :

- soit à partir du TST (tarification du dossier à l'aide de FXP). Il n'est pas nécessaire, dans ce cas, d'utiliser la rubrique /TV-,
- soit à partir de la rubrique /TV-.

Ce tableau précise les cas d'utilisation ou non de la rubrique /TV-, selon le type de tarif :

Types de tarif	Calcul de la prime par
Publics	Extraction du tarif à partir du TST
Négociés automatiques	Extraction du tarif à partir du TST
Net Remit manuels et automatiques	Utilisation de la rubrique /TV-
Inclusive Tour	Utilisation de la rubrique /TV-

---

*Suite page suivante*

## Vente directe, suite

---

### Exemple

Tapez le format :

**IS TMS / 5120 / AM-12 RUE DES ROSES 78000 VERSAILLES**

Réponse du système :

```
RP/PAR1A0901/
 1.BATAILLE/MICHEL
 2 AF 014 C 20JUL 4 CDGJFK HK1 1035 2C 1120 1310 777 0 MS
   SEE RTSVC
 3 AF 011 C 25JUL 2 JFKCDG HK1 1650 1 1730 0630+1 744 0 MB
   SEE RTSVC
 4 INS TMS FR HK1 5120 20JUL-26JUL/NM-BATAILLE/MICHEL/AM-12 RUE
   DES ROSES 78000 VERSAILLES
   *FRF450.00*/CF-45254123
   CRITERE NON RENSEIGNE, IGNORE: NOM DE SUBSTITUTION (/NS)
   CRITERE NON RENSEIGNE, IGNORE: NOM DU BENEFICIAIRE (/NB)
 5 TP FRF450.00/-INS
 6 AP 01234567890
 7 TK OK19MAY/PAR1A0901
```

*REMARQUE :*

Le segment assurance se place après les segments aériens.

---

*Suite page suivante*

## Vente directe, suite

---

### Vente indépendante

Pour un PNR ne comportant qu'une vente assurance, le format de vente doit, dans ce cas, comporter au minimum :

- les dates de début et de fin de garantie,
  - le montant du voyage (TV : *Trip Value*) pour les produits nécessitant cette option.
- 

### Pré-requis

La rubrique "nom" du PNR doit être renseignée.

---

### Exemple

Tapez le format :

**IS 1 / 12JUL-19JUL / TV-12000 / TT-PKG / AM-18 RUE DE PARIS 78000 VERSAILLES etc...**

Explication :

Elément	Explication
<b>IS</b>	Code transaction <i>Insurance Sale</i>
<b>1</b>	Numéro de ligne correspondant au produit désiré (à partir d'une II)
<b>/ 12JUL-19JUL</b>	Dates de début et de fin de garantie précédées d'un slash
<b>/ TV-12000</b>	Montant du voyage <i>Trip Value</i> précédé d'un slash
<b>/ TT-PKG</b>	Type de voyage <i>Trip Type</i> précédé d'un slash
<b>/ AM-18 RUE DE PARIS 78000 VERSAILLES</b>	Adresse du souscripteur précédée d'un slash
<i>etc...</i>	et toute autre option éventuelle

---

*Suite page suivante*

## Vente directe, suite

**Marche à suivre** Ce tableau décrit la marche à suivre pour effectuer une vente indépendante :

Etape	Action
1	Entrez le format comme indiqué ci-dessus
2	Indiquez toutes les rubriques nécessaires à la constitution d'un dossier passager ( <b>TK, AP, FD, RF</b> )...etc
3	Clôturez le dossier ( <b>ET</b> )

### REMARQUE :

La remarque FD peut également être introduite dans le format de souscription de l'assurance.

### Réponse du système :

1 .TEST/M
2 INS AIG FR HK1 KAN 12NOV-20NOV/NM-TEST/M/TV-FRF12000.00 /NS-MARTIN PIERRE *FRF480.00*/CF-12345678
3 TP FRF480.00/-INS
4 AP 0233445566
5 TK OK17SEP/PAR1A0901

### Explication :

Elément	Explication
2	Numéro de segment
INS	Code Amadeus Assurance
AIG	Code de la compagnie d'assurance
FR	Code du pays où la vente est effectuée
HK1	Statut de vente OK 1 passager
KAN	Code produit
12NOV-20NOV	Date de début et de fin de garantie
/NM-TEST/M	Nom du souscripteur précédé d'un slash
/TV-FRF12000	Montant du voyage TV Trip Value
/NS-MARTIN PIERRE	Nom du remplaçant professionnel
*FRF480.00*	Montant de la prime d'assurance
/CF-12345678	Numéro de confirmation précédé d'un slash

*Suite page suivante*

## Vente directe, suite

### Éléments générés automatiquement

Les éléments suivants sont générés automatiquement :

Élément	Explication
/ CF - 12345678	Numéro de confirmation correspondant au numéro de contrat ou police
3 TP FRF 480.00/-INS	Montant total de la/des prime/s d'assurance précédé du n° de segment.

### Variantes

Ce tableau répertorie quelques exemples de formats :

Format	Précision
IS AXA / FL2 / TV-9000 / ...etc	Indication du code de la compagnie d'assurance et du code produit en référence à des segments (pas nécessaire d'indiquer les dates)
IS CAS / N / 12JUL-19JUL/FC-EUR...etc	Devise (Euros)
IS ELV / NEI+ANU / 12JUL-7 / TV-5000...etc	Produits combinables
IS GFA / MUL / 20JUL-27JUL / toutes options obligatoires et facultatives / P1,3	Association d'un ou plusieurs passagers
IS LEA / AFF1 / 20JUL-27JUL / toutes options obligatoires et facultatives / S3-4	Association d'un ou plusieurs segments
IS AIG / KPL / 20JUL-27JUL / toutes options obligatoires et facultatives / S3-4 / P2	Association de segments et de passager
IS TMS / 2210 / 20JUL-27JUL / AM - 12 RUE DES ROSES 92000 SURESNES /etc .../ P3	Indication d'une adresse

## Vente des produits personnalisés

---

**Définition** On distingue les produits personnalisés des produits standards par le mode de calcul de la prime.

Produit	Mode de calcul
standard	sur le montant global des prestations payées par l'ensemble des passagers
personnalisé	par passager, sur le montant de la prestation payée par chaque passager

*REMARQUE* : Certaines compagnies d'assurance ne proposent pas de produits personnalisés.

Note: Prestation signifie tout type de segment composant un PNR (vols, hôtel, location de voiture, forfait...).

---

*Suite page suivante*

## Vente des produits personnalisés, suite

---

### Vente directe pour un seul passager

Le montant de la prestation doit être indiqué à l'aide de l'option /TV- dans les cas suivants :

- le PNR ne contient pas de TST,
- le TST existant comporte un champ CS (*Client Sale*),
- le PNR ne contient que des segments hôtel et/ou voiture.

*REMARQUE* : Pour certaines compagnies d'assurances, le montant de la TV est extrait automatiquement lorsqu'il s'agit d'un segment Amadeus Tours.

Exemple de format :

**IS ELV / IP3 / 12SEP-5 / TT-FLT / TV-15000 / NS-MR DURAND / AM-12  
RUE DU BOIS 75016**

Réponse du système :

```
1 .TEST/M
  2 INS ELV FR HK1 IP3 12SEP-17SEP/NM-TEST/M/TV-FRF15000.00
    /TT-FLT/AM-12 RUE DU BOIS 75016/NS-MR DURAND
    *FRF450.00*/CF-56524488
    CRITERE NON RENSEIGNE, IGNORE: NOM DE LA BABY-SITTER (/NN)
    --INFORMATION PER PAX-----
    /TV-FRF15000.00/P1
  3 TP FRF450.00/-INS
--INFORMATION PER PAX-----
    /TV-FRF15000.00/P1
  3 TP FRF450.00/-INS
```

Note : Le montant de la prestation apparaît dans la rubrique /TV- du segment assurance et est également repris dans la rubrique INFORMATION PER PAX.

---

*Suite page suivante*

## Vente des produits personnalisés, suite

Plusieurs passagers dont un bébé

- Deux passagers + un bébé avec montant par passager déjà enregistré dans le TST :

Tapez le format :

**IS ELV / IP5 / NS-MR MARTIN / NN-MME JONES / NB-MELLE LAVILLE A / AM-12 ALLEE DES PEUPLIERS 92190 MEUDON**

Réponse du système :

```

✂.....
5 INS ELV FR HK3 IP5 12OCT-21OCT/NM-DUCHEMIN/M/ZN-LONGS
  COURRIERS/TV-FRF60295.88/TT-FLT/AM-12ALLEE DES PEUPLIERS
  92190 MEUDON/NB-MELLE LAVILLE A/NS-MR MARTIN/NN-MME JONES
  *FRF3060.57*/CF-54265877
  ZONE GEO /ZN- DEDUITE DE LA LISTE DES PAYS: CODE ZONE: LON
  TYPE DE VOY. DEDUIT DE L'ITINERAIRE: TYPE DE VOY. /TT-(VAL):FLT
  GARANTIE MINIMUM UTILISEE: TOTAL TTC DE LA GARANTIE
  --INFORMATION PER PAX-----
  /TV-FRF28605.65/P1
  /TV-FRF28605.65/P2
  /TV-FRF3084.58/P2I
✂.....
  
```

- Deux passagers + un bébé avec montant par passager non enregistré dans le TST :

Étape	Action
1	Entrez le format de demande de devis : <b>IS ELV / IP5 / TT-FLT / AM-12 ALLEE DES PEUPLIERS 92190 MEUDON / FQ</b>
2	Indiquez le montant du voyage par passager (le chiffre 5 précédant le format représente le numéro de segment) : <b>5 / TV-28605 / P1-2</b>
3	Indiquez le montant du voyage pour le bébé : <b>5 / TV-3084 / P2I</b>
4	Confirmez le segment qui est toujours en NN : <b>5 / HK</b>

*Suite page suivante*

## Vente des produits personnalisés, suite

Plusieurs passagers dont un bébé (suite)

Résultat après fermeture du PNR :

```

✂.....
6 INS ELV FR HK4 IP5 12OCT-23OCT/NM-DUCHEMIN/PAUL/ZN-LONGS
   COURRIERS/TV-FRF74594.00/TT-FLT/AM-12ALLEE DES PEUPLIERS
   92190 MEUDON/NB-MELLE LAVILLE/A/NS-MR MARTIN/NN-MME JONES
   *FRF3775.50*/CF-22565221
   **ENTER ID TO SEE INS DETAILS**
7 TP FRF3775.50/-INS
8 AP NC
9 TK OK03MAR/PAR1A0901
10 OSI YY 1CHD/P3
✂.....
    
```

Pour visualiser à nouveau le détail des rubriques TV,  
tapez le format :

**ID**

Plusieurs passagers dont deux bébés

Exemple pour la vente de deux passagers + 2 bébés avec montant par passager non enregistré dans le TST :

Étape	Action
1	Entrez le format de demande de devis : <b>IS ELV / IP5 / TT-FLT / AM-12 ALLEE DES PEUPLIERS 92190 MEUDON / FQ</b>
2	Indiquez le montant du voyage par passager (le chiffre 5 précédant le format représente le numéro de segment) <b>5 / TV-6711 / P1-2</b>
3	Indiquez le montant du voyage par bébé <b>5 / TV-660 / P1-2 I</b>
4	Confirmez le segment qui est toujours en NN : <b>5 / HK</b>

*Suite page suivante*

## Vente des produits personnalisés, suite

---

### Récapitulatif

Ce tableau indique la façon de remplir les champs TV lors d'une vente de produits personnalisés :

Si le montant est...	Alors tapez...
le même pour plusieurs passagers	<b>3 / TV-15000 / P1-3</b>
différent pour chaque passager	<b>3 / TV-20000 / P1</b> puis
	<b>3 / TV-10000 / P2</b> puis
	<b>3 / TV-5000 / P3</b> puis
	<b>3 / TV-1000/P1 I</b> pour un bébé ou <b>3 / TV-660 / P1-2 I</b> pour deux bébés

Note : Si le PNR ne comporte qu'un seul passager, il n'est pas nécessaire d'indiquer / P1 à la suite du champ TV.

---

# Voucher Amadeus Assurance

## Aperçu

---

### Contenu

Ce chapitre traite des sujets suivants :

Sujet	Page
Règles d'utilisation : Emission du voucher	42
Emission du voucher	43
Emission d'un duplicata	47

---

## Règles d'utilisation : Emission du voucher

---

### **Pré-requis**

Pour émettre le voucher, les conditions suivantes doivent être respectées :

- le statut de vente du segment assurance est HK,
  - le numéro de confirmation est présent,
  - le PNR a déjà été clôturé avec ET ou ER.
- 

### **Règle**

Les deux coupons (client et agence) doivent être signés par le client.

---

## Emission du voucher

---

### Fonction

Le voucher Amadeus Assurance est un document contractuel.

Il est émis sur votre imprimante ATB et, éventuellement sur l'imprimante Salto installée chez votre client.

Le voucher Amadeus Assurance est émis sur coupon neutre, et est constitué :

- d'un coupon agence,
  - d'un coupon client.
- 

### Marche à suivre sur votre ATB

Ce tableau indique les différentes étapes à suivre pour émettre le voucher sur l'imprimante de votre agence :

Etape	Action
1	Affichez le dossier passager
2	Entrez la rubrique <b>FS AXG</b> si votre agence utilise le Mescomp
3	Entrez le format d'émission : <b>IVP / Axxx</b> <i>Insurance Voucher Print / Agent xxx</i>
4	Appuyez sur les touches <b>Ctrl</b> et <b>Impr écran</b>
5	Surbrillez <b>AIR/NON AIR</b> dans la fenêtre de sélection
6	Cliquez sur <b>OK</b>

### REMARQUE :

La mention **/CK-OK** apparaît dans le segment assurance du PNR dès sa ré-ouverture.

---

*Suite page suivante*

## Emission du voucher, suite

---

**Marche à suivre sur imprimante Salto** Ce tableau indique les différentes étapes à suivre pour émettre le voucher sur une imprimante située chez l'un de vos client :

Etape	Action
1	Affichez le dossier passager
2	Entrez la rubrique <b>FS AXG</b> si votre agence utilise le Mescomp
3	Entrez le format d'émission : <b>IVP / ST</b> numéro IATA de l'imprimante / <b>Axxx</b> . Exemple : <b>IVP / ST 20202255 / A XXX</b> <i>Insurance Voucher Print / Satellite Ticket 20202255 / Agent xxx</i>
4	Pour émettre le coupon agence appuyez sur les touches <b>Ctrl</b> et <b>Impr écran</b>
5	Surbrillez <b>AIR/NON AIR</b> dans la fenêtre de sélection
6	Cliquez sur <b>OK</b>

---

**Produits personnalisés** Les vouchers émis suite à une vente de produits personnalisés comportent le nom de chaque passager (y compris les bébés) avec la rubrique TV qui lui est associée.

---

**Variantes** Le format de demande d'émission du voucher peut être assorti des options suivantes :

Format	Explication
IVP / Axxx / <b>S3</b> ou IVP / ST 20202255 / A xxx / <b>S3</b>	Sélection de segment
IVP / Axxx / <b>RT</b>	Réaffichage simultané du PNR

---

*Suite page suivante*

## Emission du voucher, suite

### Description du voucher

EXEMPLAIRE CLIENT 1/1				EXEMPLAIRE CLIENT			
GENERALI FRANCE EUROP ASSISTANCE		DISPOSITIONS PARTICULIERES		GENERALI FRANCE EUROP ASSISTANCE			
ASSUREUR	CONTRAT	DATE EMISSION	DATE DEPART	DATE RETOUR	CONTRAT		
GFA	53858435	07/04/99	20/06/99	26/06/99	53858435		
CODE AGENCE	20299984	AGENT	GEN	REFERENC PNR	CODE AGENCE	PAR1A0985	
ASSURE(S) BATAILLE/MICHEL BATAILLE/YVETTE BATAILLE/MARION		TYPE POLICE		NOM POLICE			
		ALC + BAG1		A LA CARTE BAGAGES 5 000 FRF /			
ZONE TARIFAIRE		PRIME TTC		FRF 405,00			
BENEFICIAIRE		SIGNATURE:					
EMPLACANT PROF							
GARDE ENFANTS							
LE SOUSCRIPTEUR RECONNAIT AVOIR RECU UN EXEMPLAIRE DES DISPOSITIONS GENERALES							
DU PRESENT CONTRAT / LES INSCRIPTIONS MENTIONNEES AU VERSO SONT NULLES ET NON AVEENUES							
2791		10102058				24h/24	
						+33 (0)1 41 85 84 55	

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17

- 1 Code lettres de la compagnie
- 2 Nom de la compagnie d'assurance
- 3 Numéro de contrat
- 4 Date d'émission du voucher
- 5 Date de départ ( début de garantie )
- 6 Date de retour ( fin de garantie )
- 7 Numéro de contrat
- 8 Code IATA (deux codes si impression sur ATB déportée)
- 9 Référence du PNR
- 10 Office ID
- 11 Date de départ ( début de garantie )
- 12 Noms des personnes assurées
- 13 Code du produit
- 14 Nom du produit
- 15 Montant total de la prime d'assurance
- 16 Numéro de téléphone du plateau d'assistance de la compagnie d'assurance
- 17 Date de retour ( fin de garantie )

*Suite page suivante*

## Emission du voucher, *Suite*

---

### Nombre de coupons

Ce tableau indique le nombre de coupons émis :

Groupe de passagers	Nombre de coupons
de 1 à 5	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 coupon client</li><li>• 1 coupon agence</li></ul>
de 6 à 9	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 coupons client</li><li>• 2 coupons agence</li></ul>

---

## Emission d'un duplicata

---

**Règle** Le duplicata doit être signé par le client.

---

**Marche à suivre** Ce tableau indique les différentes étapes à suivre pour émettre un duplicata.

Etape	Action
1	Affichez le PNR
2	Entrez le format d'émission : <b>IVP / COPY</b> ou <b>IVP / COPY / ST 20202255</b> pour une impression sur imprimante Salto
3	Appuyez sur les touches <b>Ctrl</b> et <b>Impr écran</b>
4	Surbrillez <b>AIR/NON AIR</b> dans la fenêtre de sélection
5	Cliquez sur <b>OK</b>

*REMARQUE :*

Une mention **/CK-OK/CK-OK** apparaît dans l'historique (RH).

**Attention :**

- Il n'y a pas de message comptable à l'émission d'un duplicata (pas de valeur comptable).
  - La mention "DUPLICATA" est imprimée sur le coupon réémis.
  - Il n'y a pas de coupon agence mais uniquement l'exemplaire client.
  - Ce document a une valeur contractuelle au même titre que le document original.
-



# Actions sur un PNR Amadeus Assurance

## Aperçu

---

### Contenu

Ce chapitre traite des sujets suivants :

Sujet	Page
Recherche de PNR	50
Bulletin d'itinéraire	51
Annulation	52

---

## Recherche de PNR

---

**Fonction** Les formats généraux de recherche sont les mêmes que pour tout PNR.  
Cependant, pour cibler votre recherche vers Amadeus Assurance, un nouveau format est à votre disposition :

---

**Format de base** *RT/INS - Nom du passager*

---

**Éléments du format** Ce tableau présente les éléments du format :

Élément	Fonction
<b>RT /</b>	<i>Retrieve</i> : code transaction, suivi d'un slash
<b>INS - Nom</b>	<i>Insurance</i> : code transaction permettant de retrouver un PNR comportant un / des segments assurance suivi d'un tiret et du nom du passager

---

**Variantes** Ce tableau indique les différents formats possibles pour ressortir un dossier passager comportant un segment assurance :

Format	Élément de recherche
<b>RT / INS - D</b>	Initiale du nom
<b>RT / INS / 123456789 - Nom</b>	Numéro de confirmation et nom
<b>RT / INS XXX / 123456789 - Nom</b>	Code de la compagnie, numéro de confirmation et nom

---

# Bulletin d'itinéraire

---

**Fonction** Le bulletin d'itinéraire reprend les informations du segment assurance vendu. Il peut être soit imprimé, soit simplement affiché.

---

**Formats** Ce tableau présente les deux formats possibles :

Élément	Fonction
IEP	Impression du bulletin d'itinéraire
IED	Affichage du bulletin d'itinéraire

Exemple d'affichage :

2-8 RUE DU BAS MEUDON		REFERENCE DU DOSSIER YA5S5C			
92130 ISSY LES MOULINEAUX					
FRANCE		BATAILLE/MICHEL			
TELEPHONE: 01.41.33.83.00		BATAILLE/CLAUDE			
FAX : 01.41.33.83.83					
SERVICE	DATE	DE	A	DEPART	ARRIVEE
ASSURANCE	20AUG	L'EUROPEENNE	D'ASSURANCES		
	29AUG	AFF SPECIALE	VOYAGES D'AFFAIR		
		NUMERO POLICE: 400081			
ZONE: AUTRES PAYS					
		PRIX ASSURANCE: FRF790.00			
		SOUSCRIPTEUR: BATAILLE/MICHEL			
		ASSURE(S) :BATAILLE/MICHEL			
		BATAILLE/CLAUDE			
		REPLACANT PROF: MR DURAND			
		GARDE ENFANTS: MELLE DUBOIS			
NOUS VOUS SOUHAITONS UN AGREABLE VOYAGE					
N'OUBLIEZ PAS VOTRE PASSEPORT					

# Annulation

---

<b>Fonction</b>	<p>Il est possible d'annuler des segments Amadeus Assurance à l'aide du format habituel.</p> <p><b><u>Attention :</u></b></p> <p>Chaque compagnie d'assurance applique sa propre politique d'annulation. Il convient, dans tous les cas, de vérifier les clauses du contrat.</p> <p>Un message généré automatiquement vous prévient en cas d'impossibilité d'annuler le contrat.</p>
<b>Format de base</b>	<p><b>XE</b> suivi du n° segment à annuler.</p>

---

*Suite page suivante*

## Annulation, Suite

### Annulation de passager

#### Illustration du PNR initial :

```
1.DUPONT/M    2.DURAND/M
3  AF1500 W 18DEC 6 CDGMAD HK2 1025 2F 1045 1245 *1A/
4  AF1601 W 28DEC 2 MADCDG HK2 1520 1 1545 1750 *1A/
5 INS GFA FR HK2 ALC+ANN 18DEC-28DEC/NM-DUPONT/M/TV-FRF3400.86
/TT-FLT/AM-12 ALLEE DU BOIS 92000 BOULOGNE/NS-MARTIN MR /NN-LEROY
ANNE
*FRF200.00*/CF-00223355
6 TP FRF200.00/-INS
✂.....
```

#### Tapez le format :

**XE 2**

#### Réponse du système :

```
1.DUPONT/M
2  AF1500 W 18DEC 6 CDGMAD HK1 1025 2F 1045 1245 *1A/
3  AF1601 W 28DEC 2 MADCDG HK1 1520 1 1545 1750 *1A/
4 INS GFA FR HK2 ALC+ANN 18DEC-28DEC/NM-DUPONT/M/TV-FRF3400.86
/TT-FLT/AM-12 ALLEE DU BOIS 92000 BOULOGNE/NS-MARTIN MR /NN-LEROY
ANNE/ON-DURAND/M
*FRF200.00*/CF-00223355
5 TP FRF200.00/-INS
✂.....
```

#### *REMARQUE :*

- le statut de vente **HK2** du segment assurance est maintenu,
- le nom du passager annulé apparaît dans la rubrique **/ON-**. Cette rubrique est générée automatiquement par le système.

*Suite page suivante*

## Annulation, Suite

### Annulation du segment assurance

L'annulation n'est pas acceptée par toutes les compagnies :

Si la compagnie ...	Alors...
accepte l'annulation	vous pouvez annuler le segment avec le format <b>XE</b> n° de segment (ex : XE5) Résultat : Le segment assurance est supprimé du PNR.
n'accepte pas l'annulation	vous obtenez un message de rejet : AUCUNE POLICE N A ETE ANNULEE : IGNORER OU ANNULER Résultat : Le segment assurance reste dans le PNR.

#### Note :

Dans le cas où l'annulation du segment assurance est acceptée par la compagnie, vous devez utiliser le format XE.

Si vous essayez d'annuler l'itinéraire avec XI vous obtenez le message de rejet suivant :

INS NE PEUT PAS ETRE ANNULE AVEC XI-UTILISER XE
---

### Annulation du voucher

Si cette annulation est possible (en fonction des conditions particulières du contrat d'assurance), un coupon d'annulation est émis :

#### Marche à suivre :

Étape	Action
1	Tapez <b>XE</b> n° de segment pour l'annuler
2	Signez le dossier <b>RF</b> xx et clôturer le dossier <b>ET</b>
3	Demandez l'impression du coupon d'annulation avec <b>Ctrl+Impr écran</b>
4	Sélectionnez AIR / NON AIR