

ELECTRONIC TICKETING

Copyright © 2005 Amadeus

DOCUMENTATION AMADEUS FRANCE

Edition : octobre 2005

TABLE DES MATIERES

PRÉSENTATION D'ELECTRONIC TICKETING.....	3
APERÇU.....	3
FONCTIONNEMENT DE L'ELECTRONIC TICKETING	4
CONDITIONS GENERALES POUR EMETTRE UN BILLET ELECTRONIQUE	5
PAGES D'INFORMATIONS ELECTRONIC TICKETING	6
CONSTITUTION DU PNR ET EMISSION	7
APERÇU.....	7
AFFICHAGE DE DISPONIBILITES	8
CREATION DU PNR	10
LA RUBRIQUE SR FOID.....	11
LA REMARQUE RIZ.....	14
EMISSION ET IMPRESSION	15
MISE A JOUR AUTOMATIQUE DU PNR.....	17
L'ITINERAIRE RECU	19
APERÇU.....	19
DESCRIPTION	20
IMPRESSION ET ENVOI.....	23
AFFICHAGE DE L'IMAGE DU BILLET ELECTRONIQUE	26
APERÇU.....	26
DESCRIPTION DE L'IMAGE BILLET	27
STATUT DES COUPONS	32
MODE D'AFFICHAGE DE L'IMAGE BILLET	33
UETTR – LISTE DES BILLETS ELECTRONIQUES NON UTILISES	35
ECHANGES.....	39
APERÇU.....	39
BILLET E-TICKET CONTRE UN AUTRE BILLET E-TICKET	40
BILLET E-TICKET CONTRE UN BILLET PAPIER	42
BILLET PAPIER CONTRE UN BILLET E-TICKET	44
OPERATIONS D'APRES VENTE	46
APERÇU.....	46
ANNULATION	47
REVALIDATION	49
REMBOURSEMENT AUTOMATISE TOTAL	52
REMBOURSEMENT AUTOMATISE PARTIEL	56
REMBOURSEMENT MANUEL.....	57
RELEVES DE VENTES	59

PRÉSENTATION D'ELECTRONIC TICKETING

Aperçu

Introduction

Electronic Ticketing permet de remplacer l'émission papier des coupons de vol par une image virtuelle du billet dans la base de données de la compagnie aérienne.

Electronic Ticketing est adapté à vos processus de vente et après-vente : disponibilités vols, dossier passager, message comptable, état de caisse, opérations d'après-vente.

Contenu

Ce chapitre traite des points suivants :

Sujet	Page
Fonctionnement de l'Electronic Ticketing	4
Conditions générales pour émettre un billet électronique	5
Pages d'informations Electronic Ticketing	6

Fonctionnement de l'Electronic Ticketing

Introduction L'Electronic Ticketing permet aux agences émettrices de transmettre les informations d'émission directement à la base de données de la compagnie aérienne.

Emission Lors du TTP, le système envoie l'image billet électronique générée par le système de la compagnie aérienne. Les informations y figurant sont alors stockées dans la base de données de la compagnie aérienne.

Itinéraire reçu L'itinéraire-reçu est le document que le voyageur doit avoir entre les mains lors de son déplacement car il peut être réclamé par :

- Les services de police ou de douane,
- Certaines compagnies aériennes lors de l'enregistrement.

L'itinéraire-reçu contient de surcroît, le texte de la convention de Varsovie régissant le transport aérien, qui doit être fourni au voyageur.

Coupons Dans tous les cas, vous avez au minimum, un coupon agence et un reçu passager. S'il y a lieu seront également imprimés :

- le coupon comptable,
- le coupon RTU si paiement par carte de crédit.

Après-vente Vous pouvez accéder aux opérations d'après-vente.

Conditions générales pour émettre un billet électronique

Introduction

L'émission d'un billet électronique est soumise aux conditions énumérées ci-dessous.

Pré-requis

Pour que l'émission d'un billet électronique soit possible, il faut que :

- La compagnie aérienne soit sur la liste des compagnies autorisées sur le marché (voir GG ETK LIST),
- le vol soit éligible en Electronic Ticketing. Dans ce cas, l'indicateur E apparaît dans l'affichage disponibilités (entre l'heure d'arrivée et le type d'appareil).

Une fois le PNR constitué, cet indicateur apparaît entre le type d'appareil et le nombre d'escales.

Interdictions

Avec l'Electronic Ticketing, vous ne pouvez pas émettre de billets :

- en TY,
- mixtes (ET + papier),
- bébés,
- groupes.

Il n'est pas non plus possible de changer le nom d'un passager après émission.

Pages d'informations Electronic Ticketing

Introduction

Amadeus et les compagnies aériennes mettent à votre disposition des pages d'informations ou d'aide (pages AIS).

Pages AIS

Ce tableau propose une liste des pages existantes :

Nom	Fonction
HE ETT ou HE TWD	Description du produit et des formats
GG AIR XX	Informations spécifiques à une compagnie aérienne
GG PCA L ETT	Liste des compagnies proposant l'Electronic Ticketing
GG AMA FR ETK	Liste des compagnies aériennes proposant l'Electronic Ticketing avec indication du caractère obligatoire ou non de la rubrique SR FOID
GG ETK LIST	Liste par marché des compagnies proposant l'Electronic Ticketing

CONSTITUTION DU PNR ET EMISSION

Aperçu

Introduction

La compagnie aérienne doit être autorisée Electronic Ticketing.

Les éléments nécessaires pour la constitution d'un PNR comportant des vols e-ticket sont les suivants :

- l'indicateur E (e-ticket) apparaissant à la fin du segment de vol,
 - la rubrique SSR obligatoire seulement pour certaines compagnies,
 - la remarque RIZ, facultative, pour personnaliser l'itinéraire-reçu de votre client.
-

Contenu

Ce chapitre traite des points suivants :

Sujet	Page
Affichage de disponibilités	8
Création du PNR	10
La rubrique SR FOID	11
La remarque RIZ	14
Emission et impression	15
Mise à jour automatique du PNR	17

Affichage de disponibilités

Introduction

L'émission d'un billet E-Ticket est soumise aux conditions décrites ci-dessous.

Pré-requis

Pour réserver un vol dont l'émission est possible électroniquement, il faut que :

- La compagnie aérienne l'autorise (voir dans les pages GG ETK LIST),
 - Le vol soit éligible.
-

Reconnaissance des vols e-ticket

Les vols éligibles pour l'émission d'un e-ticket sont repérables grâce à l'indicateur E :

- Dans les affichages de disponibilités (AN, SN), avant le nombre de stops,
 - Dans les informations vols (DO) en fonction des compagnies aériennes, rubrique « Comments ».
-

Affichage d'une disponibilité

Dans l'affichage de disponibilités, l'indicateur E apparaît devant le nombre stops.

Exemple :

```
AN15APRPARMAD
** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** MAD MADRID.ES          172 TU 15APR
0000
 1  IB3401  C9 D3 I2 Y9 B9 H9 K9 /ORY W MAD 2  0700    0850    0/320 1:50
      M9 L9 S9 Q9 O9 V9 N9
 2  AF1000  C9 D9 Y9 S9 K9 H9 T9 /CDG2F MAD 1  0715    0920  E0/321  2:05
✂.....
```

Continue page suivante

Affichage de disponibilités (suite)

Affichage d'une information vol

Pour la plupart des compagnies aériennes, les vols éligibles à l'e-ticket sont indiqués dans le champ « COMMENTS ».

Illustration :

DO2									
* 1A PLANNED FLIGHT INFO *					AF1000 168 TU 15APR				
APT	ARR	DY	DEP	DY	CLASS/MEAL	EQP	GRND	EFT	TTL
CDG			0715	TU	CDYSKHTMVLQ/B	321		2:05	
WINGB/B									
MAD	0920	TU						2:05	
COMMENTS-									
1.CDG MAD - R/B/G/ PERMANENT REQUEST / REQUEST ALL RESV									
2.FROM CDG - DEPARTS TERMINAL 2F									
3.TO MAD - ARRIVES TERMINAL 1									
4.CDG MAD - 9/ NON-SMOKING									
5.CDG MAD - ET/ ELECTRONIC TKT CANDIDATE									
CONFIGURATION-									
321 C 43 Y 123									

Création du PNR

Introduction

La création du PNR comporte le format de vente et les rubriques habituelles qui restent inchangées.

Certaines compagnies aériennes exigent la création d'une rubrique SR FOID.

Rubriques habituelles

Le format de vente est inchangé.

Le PNR est constitué des rubriques habituelles :

- NM, AP, TK, RF pour les réservations de vols,
- FP, FV, FSAXG (si l'agence est mescomp),.

Après la vente, l'indicateur E apparaît à la fin du segment de vol (avant le nombre de stops).

Illustration :

```
RP/PAR1A0901/  
1.MARTIN/PIERRE M  
2 AF1722 Y 15MAR 6 CDGMUC HK1          2F 1010 1145    320 E 0 B  
   SEE RTSVC  
3 LH4168 Y 25MAR 2 MUCCDG HK1          1045 1225    737 E 0  
   NON-SMOKING FLIGHT  
   SEE RTSVC  
4 AP 01 22 33 44 55  
5 TK OK30OCT/PAR1A0901  
6 FP EC  
7 FS AXG0012345  
8 FV AF
```

Nouvelle rubrique

Vous devez également, si la compagnie aérienne l'exige, introduire une nouvelle rubrique appelée :

SR FOID

Voir page suivante.

La rubrique SR FOID

Introduction

La rubrique SR FOID est spécifique à l'Electronic Ticketing.

Fonction

La rubrique SR FOID :

- est obligatoire pour un certain nombre de compagnies (voir dans les pages HEETT code compagnie) et fait partie des SSR (Special Service Request),
 - est utilisée pour indiquer le type et le numéro du document que le passager doit obligatoirement présenter à l'enregistrement,
 - peut être indiquée dans le profil client du passager.
-

Règles d'utilisation

Les règles d'utilisation de la SSR sont les suivantes :

- une seule SSR par passager,
 - si le PNR comprend plusieurs passagers, il y a lieu d'effectuer des associations de passagers en utilisant le format habituel car il faut autant de SR FOID que de passagers sur le dossier,
 - La SSR ne peut être associée aux segments de vol.
-

Documents à présenter

Pour indiquer le type du document présenté et son numéro, tapez :

SR FOID XX-YY ZZZZZZ...

Les éléments du format sont détaillés ci-dessous :

Élément du format	Explication
SR	Code transaction pour la SSR
FOID	Code SSR (<i>Form Of IDendification</i>)
XX-	Code lettres de la compagnie aérienne
YY	Code ID (<i>Identification</i>) – voir liste des codes ID dans tableau ci-dessous
ZZZZZZ...	Texte libre (126 caractères alphanumériques)

Attention : Il faut vérifier les formes de FOID acceptées par chaque compagnie.

Ces documents sont indépendants des documents utilisés pour les contrôles de police ou comme moyen de paiement. Il est possible de présenter une carte de crédit mais payer par chèque.

Continue page suivante

La rubrique SR FOID (suite)

Documents à présenter (suite)

Voici la liste des différents documents pouvant être présentés :

Type de document	Exemple de format
Carte d'identité	SR FOID AF – NI 12345678 (<i>National Identity</i>)
Passeport	SR FOID LH – PP 3111ABC12365
Carte de crédit	SR FOID BA – CC xx 3714493635311004 (xx est à remplacer par le code de la carte de crédit)
Permis de conduire	SR FOID AA – DL 78945612 (<i>Driving Licence</i>)
Carte Frequent Flyer	SR FOID UA – FF UA 12345678
Identifiant autre (en fonction des compagnies aériennes)	SR FOID ID – NI 558878

Note : Le type de document indiqué dans la rubrique SR FOID, doit correspondre au document présenté à l'enregistrement. Cette rubrique peut cependant être modifiée au dernier moment.

Réponse du système :

RP/PAR1A0901/PAR1A0901	AA/SU	1MAR04/1520Z	ZMVJNQ
1.DUPONT/PAUL M	2.MARTIN/PIERRE M		
3 AF1722 Y 15MAR 1 CDGMUC HK2	0935 2D 1015 1150		*1A/E*
4 AF1523 Y 25MAR 4 MUCCDG HK2	0935 1 1015 1200		*1A/E*
5 AP 0122334455			
6 TK OK01MAR/PAR1A0901			
7 SSR FOID AF HK/ NI1234567/P1			
8 SSR FOID AF HK/ DL588774/P2			

Associations possibles

Les associations suivantes peuvent être faites avec la rubrique SR FOID :

Exemple de format	Association avec :
SR FOID AZ-DL123456789 / P1	un passager
SR FOID LH HK / - CC - L4	la ligne forme de paiement figurant en ligne 4 et comportant déjà le numéro de la carte de crédit (à condition que le système ait retourné le numéro d'accord)

Continue page suivante

La rubrique SR FOID (suite)

Ajout ou modification après émission

Vous pouvez ajouter ou modifier un document (*Identity Document*) même après émission du billet.

Exemple :

1 / (ID34567)

Voici le détail des éléments du format :

Élément	Explication
1	Numéro dans le PNR du passager concerné
/ (ID34567)	Numéro entre parenthèses du document prouvant l'identité du passager (<i>Identity Document</i>), précédé d'un slash

La remarque RIZ

Introduction

Une remarque RIZ peut être introduite dans le PNR et sert à indiquer une information qui apparaîtra sur l'itinéraire-reçu du passager. Elle permet de personnaliser l'itinéraire-reçu et est facultative.

Caractéristiques

Les caractéristiques spécifiques à la remarque RIZ sont les suivantes :

- pas d'association de segments possible,
 - impression limitée à 6 RIZ maximum,
 - RIZ limitée à 64 caractères maximum dont 36 seulement seront imprimés,
 - doit être introduite avant le format d'émission.
-

Format de base

La format RIZ est suivi d'un texte libre.

Exemple :

RIZ N'oubliez pas votre carte frequent flyer

Réponse du système :

```
--- RLR ---
RP/PAR1A0901/PAR1A0901          AA/SU  8NOV02/0930Z  ZIQW67
  1.DUPONT/PAUL M    2.MARTIN/PIERRE M
  3 AF1722 Y 15MAR 6 CDGMUC HK2  0925 2F 1010 1145  *1A/E*
  4 AP 01 22 33 44 55
  5 TK OK30OCT/PAR1A0901
  6 SSR FOID AF HK/ DL123456/P1
  7 SSR FOID AF HK/ NI456789/P2
  8 RIZ N'oubliez pas votre carte frequent flyer
  9 FP EC
 10 FS AXG0012345
 11 FV AF
```

Variantes

Vous pouvez faire les associations habituelles de passager (s) :

Elément du format	Sélection
/ P1	Du passager numéro 1
/ P2 – 4 , 6	Des passagers 2 à 4 et passager 6

Emission et impression

Introduction

Les particularités d'émission de l'e-ticket et d'impression de l'itinéraire reçu sont décrites ci-dessous.

Particularités

Les particularités relatives à l'e-ticket sont les suivantes :

- format d'émission spécifique,
 - champs relatifs à l'e-ticket dans les rubriques FA, FB et TK du PNR (voir mise à jour automatique du PNR),
 - impression de l'itinéraire-reçu remis au passager à la place des coupons de vols.
-

Demande d'émission

Voici les formats permettant de demander l'émission d'un e-ticket :

Format	Explication
TTP	Demande d'émission (format de base)
TTP / P1	Pour le passager 1 uniquement
TTP / T2	Du TST 2 uniquement
TTP / S3 - 4	Des segments 3 et 4 uniquement
TTP / ITR	Avec émission de l'itinéraire reçu
TTP / ITR - FAX - FR141338150	Avec envoi simultané de l'itinéraire reçu par fax
TTP / ITR - FAXA	Avec envoi simultané de l'itinéraire reçu par fax, au numéro déjà indiqué dans la rubrique APF du PNR
TTP / ITR - EML - apoulain@amadeus.fr	Avec envoi simultané de l'itinéraire reçu par email
TTP / ITR - EMLA	Avec envoi simultané de l'itinéraire reçu par email, à l'adresse déjà indiquée dans la rubrique APE du PNR
TTP / RT	Avec ré-ouverture simultanée du PNR

Résultat : Le système affiche :

OK ETKT

L'image billet est alors stockée dans la base de données de la compagnie aérienne.

Attention : Après la demande d'émission, il est impossible de :

- modifier le nom du passager,
 - annuler la rubrique FA.
-

Continue page suivante

Emission et impression (suite)

Impression

Cliquez sur l'icône « Emission »

Puis dans la fenêtre « Sélectionner type de billetterie », sélectionner AIR/NON AIR et cliquez sur OK.

Dans tous les cas, vous avez au minimum, un coupon agence et un reçu passager.

S'il y a lieu seront également imprimés :

- le coupon comptable,
- le coupon RTU si paiement par carte de crédit.

Note : Le seul document remis au passager est l'ITR.

(voir chapitre « L' ITINERAIRE RECU »)

Mise à jour automatique du PNR

Introduction

Les rubriques TK, FA, FB et FM sont mises à jour automatiquement lors de la demande d'émission par le format TTP.

Description des rubriques

Illustration du PNR :

```
--- TST ---
RP/PAR1A0111/PAR1A0111          OC/PR  4DEC03/1419Z  ZASMMB
  1.GOREE/MRS
  2 AF 718 Y 16JAN 5 CDGDKR HK1  1530 2C 1630 2125  *1A/E*
  3 AF 719 Y 26JAN 1 DKRC DG HK1  2245      2345 0620+1 *1A/E*
  4 AP NC
  5 TK OK04DEC/PAR1A0111//ETAF
  6 SSR FOID AF HK/ PPZE2236624
  7 FA PAX 057-4600014819/ETAF/EUR2735.31/04DEC03/PAR1A0111/0004
    5673/S2-3
  8 FB PAX 0400000330 TTP/ET OK ETICKET/S2-3
  9 FM PAX *C*7/188.79A/S2-3
 10 FP CH
 11 FV AF
```

La rubrique TK

reprend :

- La date d'émission,
- Le numéro d'office ID de l'agence émettrice,
- la mention ET suivi du code compagnie,

la rubrique FA

conditionne l'affichage de l'image billet e-ticket et contient :

- le numéro de billet émis,
- un champ relatif à l'émission e-ticket,
- le montant du billet TTC,
- la date d'émission,
- le numéro d'office ID de l'agence émettrice,
- le numéro IATA,
- les numéros de segments de vol émis.

Continue page suivante

Mise à jour automatique du PNR (suite)

Description des rubriques (suite)

La rubrique FB

conditionne l'émission de l'itinéraire-reçu et contient :

- le numéro de séquence,
- la reprise du libellé du TTP,
- la réponse du système,
- les numéros de segments de vol émis.

Rubrique FM

indique :

- le taux de commission,
 - le montant de la commission,
 - les numéros de segments de vol émis.
-

L'ITINERAIRE RECU

Aperçu

Introduction

L'itinéraire reçu est un document contractuel qui doit être obligatoirement remis au passager et qui sert de justificatif de retour.

Les informations suivantes y figurent :

- nom et prénom du passager,
 - coordonnées de l'agence émettrice,
 - référence du PNR, itinéraire...,
 - date d'émission, compagnie émettrice, numéro de billet, mode de paiement, tarif.
-

Contenu

Ce chapitre traite des points suivants :

Sujet	Page
Description	20
Impression et envoi	23

Description

Introduction Vous devez obligatoirement remettre l'itinéraire reçu à votre client. Il comporte les informations relatives au voyage du passager ainsi que le texte de la Convention de Varsovie régissant le transport aérien.

Particularités L'itinéraire reçu est émis au format A4 en français et en anglais.
Si une remarque RIZ a été introduite dans le PNR , elle figurera sur cet itinéraire-reçu.

Format Voici le format permettant d'obtenir un itinéraire-reçu (ITR) :
ITR

Illustration Voir page suivante

Continue page suivante

Description (suite)

Illustration (suite)

BILLET ELECTRONIQUE
RECU ITINERAIRE PASSAGER

AMADEUS FORMATION
 2-8 RUE DU BAS MEUDON
 92130 ISSY LES MOULINEAUX
 FRANCE
 IATA : 000 14792
 TELEPHONE: 01.41.33.83.00.

DATE: 21 JUILLET 2003
 AGENT: 0001
 NOM: ETKT/MR

COMPAGNIE EMETTRICE : AIR FRANCE
 NUMERO DE BILLET : ETKT 057 4600081715
 FORME D'IDENTIFICATION : PASSPORT 1111111111

DE /A	VOL	CL	DATE	DEP	BASE	TARIF	NVA	NVA	BAG	ST
PARIS ORLY TERMINAL:W MARSEILLE TERMINAL:4	AF 6014	Y	20OCT	1035	Y2RT				23K	OK
HEURE LIMITE D ENREGISTREMENT:1015										
MARSEILLE TERMINAL:4 PARIS ORLY TERMINAL:W	AF 6029	Y	25OCT	1430	Y2RT				23K	OK
HEURE LIMITE D ENREGISTREMENT:1410										

A L'ENREGISTREMENT, VOUS DEVREZ PRESENTER UNE PIECE D'IDENTITE AVEC PHOTOGRAPHIE, ET LE DOCUMENT DONT VOUS AVEZ DONNE LA REFERENCE A LA RESERVATION

CODE TOUR :
 PAIEMENT : CH

CALCUL DU TARIF : PAR AF MRS184.00AF PAR184.00EUR368.00END
 XT7.84FR14.84FR1.59UI

TARIF AERIEN : EUR 368.00
 TAXES : EUR 6.16QW 8.00YQ 24.27XT
 TOTAL : EUR 406.43

AVIS
 LE TRANSPORT ET LES AUTRES SERVICES FOURNIS PAR LE TRANSPORTEUR SONT SOUMIS AUX CONDITIONS GENERALES DE TRANSPORT QUI SONT INCLUSES ICI, EN REFERENCE. CES CONDITIONS PEUVENT ETRE OBTENUES AUPRES DE LA COMPAGNIE EMETTRICE DU BILLET.
 LE MOT 'BILLET ELECTRONIQUE' DESIGNE L'ITINERAIRE/RECU EMIS PAR LE TRANSPORTEUR OU POUR SON COMPTE, TOUT DOCUMENT ELECTRONIQUE S'Y RAPPORTANT ET, LE CAS ECHEANT, UN DOCUMENT D'EMBARQUEMENT.
AVIS
 LA CONVENTION DE VARSOVIE PEUT ETRE APPLICABLE SI LE VOYAGE DU PASSAGER COMPORTE UNE DESTINATION FINALE OU UNE ESCALE DANS UN AUTRE PAYS QUE LE PAYS DE DEPART. LA CONVENTION DE VARSOVIE REGIT, ET DANS LA PLUPART DES CAS, LIMITE LA RESPONSABILITE DU TRANSPORTEUR EN CAS DE MORT OU DE LESIONS CORPORELLES, AINSI QU'EN CAS DE PERTE OU D'AVARIE DE BAGAGES. VOIR EGALEMENT LES AVIS INTITULES 'AVIS AUX PASSAGERS INTERNATIONAUX CONCERNANT LA LIMITATION DE RESPONSABILITE' ET 'AVIS DE LIMITATION DE RESPONSABILITE EN MATIERE DE BAGAGES'.
NOTICE
 CARRIAGE AND OTHER SERVICES PROVIDED BY THE CARRIER ARE SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT, WHICH ARE HEREBY INCORPORATED BY REFERENCE. THESE CONDITIONS MAY BE OBTAINED FROM THE ISSUING CARRIER.
 THE ITINERARY/RECEIPT CONSTITUTES THE 'PASSENGER TICKET' FOR THE PURPOSES OF ARTICLE 3 OF THE WARSAW CONVENTION, EXCEPT WHERE THE CARRIER DELIVERS TO THE PASSENGER ANOTHER DOCUMENT COMPLYING WITH THE REQUIREMENTS OF ARTICLE 3.
NOTICE
 IF THE PASSENGER'S JOURNEY INVOLVES AN ULTIMATE DESTINATION OR STOP IN A COUNTRY OTHER THAN THE COUNTRY OF DEPARTURE THE WARSAW CONVENTION MAY BE APPLICABLE AND THE CONVENTION GOVERNS AND IN MOST CASES LIMITS THE LIABILITY OF CARRIERS FOR DEATH OR PERSONAL INJURY AND IN RESPECT OF LOSS OF OR DAMAGE TO BAGGAGE. SEE ALSO NOTICES HEADED ADVICE TO INTERNATIONAL PASSENGERS ON LIMITATION OF LIABILITY' AND 'NOTICE OF BAGGAGE LIABILITY LIMITATIONS'.

Continue page suivante

Description (suite)

Explication

Ce tableau décrit l'itinéraire-reçu (ITR) :

Légende	Explication
1	Coordonnées de l'agence émettrice (adresse, téléphone)
2	Date d'émission, code agent, nom du passager
3	Compagnie émettrice, numéro de billet, nature et numéro du document d'identification
4	Itinéraire du passager (dates, horaires départ, HLE, n° de vol, classe de réservation, base tarifaire, validités, franchise bagages, statut de vol)
5	Documents nécessaires à l'enregistrement et à l'émission de la carte d'embarquement à l'aéroport
6	Code tour éventuel
7	Mode de paiement
8	Composante tarifaire
9	Tarif hors taxes, taxes et tarif TTC
10	Référence à la convention de Varsovie

Impression et envoi

Introduction

Vous disposez d'un délai de 7 jours entre la demande d'émission (TTP) et la demande d'impression de l'itinéraire reçu (ITR). Au delà de ce délai, seule la compagnie aérienne concernée est habilitée à le demander.

Vous pouvez demander l'impression de l'itinéraire reçu plusieurs fois.

Impression

Pour obtenir l'impression d'un itinéraire reçu à partir du dossier de réservation ouvert, vous devez préciser le numéro de ligne correspondant à la rubrique FB (voir « Mise à jour automatique du PNR » dans « Constitution du PNR et émission »).

Exemple :

ITR / L7

Voici le détail des éléments du format :

Elément du format	Explication
ITR	Code transaction (<i>Itinerary Receipt</i>)
/ L7	Numéro de la ligne FB, précédé d'un slash

Résultat :

- le système affiche : OK TRAITE (E),
- l'imprimante se déclenche automatiquement,
- le PNR se ferme automatiquement.

Note : Ce format est cumulable avec les options e-mail et fax décrites page suivante.

Duplicata

Voici les formats permettant d'obtenir un duplicata :

Format	Explication
ITR / COPY	Duplicata
ITR / P1,3	Seulement pour les passagers 1 et 3

Impression et envoi (suite)

Envoi

Par Amadeus e-Mail

Vous pouvez envoyer l'itinéraire reçu par mail à votre client.

Exemple :

ITR - EML - fmartin@amadeus.fr

Voici le détail des éléments du format :

Elément du format	Explication
ITR	Code transaction (<i>Itinerary Receipt</i>)
- EML	Code transaction e-Mail précédé d'un tiret
- fmartin@amadeus.fr	Adresse e mail du destinataire précédée d'un tiret

Résultat :

- le système affiche : OK TRAITE (E),
- le client reçoit son e mail,
- le PNR se ferme automatiquement.

Note : Si l'adresse e mail a déjà été indiquée précédemment dans le PNR, vous pouvez y faire référence indiquant simplement le format suivant :

ITR – EMLA

Continue page suivante

Impression et envoi (suite)

Envoi (suite)

Par Amadeus Fax

Vous pouvez envoyer directement l'itinéraire reçu à votre client à l'aide d'Amadeus Fax.

Exemple :

ITR - FAX - FR 141338130 / L8

(indication du numéro de ligne s'il y a plusieurs FB dans le PNR)

Voici le détail des éléments du format :

Élément du format	Explication
ITR	Code transaction (<i>Itinerary Receipt</i>)
- FAX	Code transaction Fax précédé d'un tiret
- FR 141338130	Code Iso du pays du destinataire et numéro de fax précédé d'un tiret
/ L8	Numéro de la ligne FB, précédé d'un slash

Résultat :

- le système affiche : OK TRAITE (E),
- le client reçoit son fax,
- le PNR se ferme automatiquement.

Note : Si le numéro de fax a déjà été indiqué précédemment dans le PNR, vous pouvez y faire référence indiquant simplement le format suivant :

ITR - FAXA

AFFICHAGE DE L'IMAGE DU BILLET ELECTRONIQUE

Aperçu

Contenu

Ce chapitre traite des points suivants :

Sujet	Page
Description de l'image billet	27
Statut des coupons	32
Mode d'affichage de l'image billet	33
UETTR – Liste des billets électroniques non utilisés	35

Description de l'image billet

Introduction

L'image du billet électronique peut être visualisée à tout moment pendant une période de 13 mois à compter de la date d'émission. Sa description en est faite ci-dessous.

Pré-requis

Pour afficher l'image du billet, il faut que :

- Le PNR soit affiché,
 - Une rubrique FA soit présente dans le PNR.
-

Description

Le format est le suivant :

TWD

Réponse du système (exemple) :

TKT-0574600014796	RCI-	1A	LOC-ZAGX9S	(1)							
OD-CDGCDG	SI-SITI	FCMI-0	POI-PAR	DOI-17SEP03	IOI-00045673	(2)					
1.	CAPITOL/M	ADT	S	I	(3)						
1	OCDG	AF	1504	C	15NOV	0855	OK	CRT1	O	30K	(4)
2	OFCO	AF	1205	C	21NOV	1020	OK	CRT1	O	30K	(5)
	CDG	(6)									
FARE	F	EUR	1266.00	(7)							
TAX		EUR	5.31QX	(8)							
TAX		EUR	8.00YQ	(9)							
TAX		EUR	21.46XT	(10)							
TOTAL		EUR	1300.77	(11)							
/FC	PAR	AF	ROM742.65AF	PAR742.65NUC1485.30END	ROE0.852344XT3.92F	(12)					
R8.05FR2.05EX5.63IT1.81VT	(13)										
FP	CHECK	(14)									

Si le PNR comporte plusieurs passagers, il faut préciser le numéro de ligne FA. Exemple :

TWD / L9

Continue page suivante

Description de l'image billet (suite)

Description (suite) Explication :

Légende	Explication
(1)	TKT numéro du billet RCI numéro de confirmation (renvoyé par la compagnie) LOC numéro du PNR
(2)	OD codes villes origine / destination SI indicateur de vente FCMI indicateur du mode de calcul (<i>Fare Calculator Mode Indicator</i>) 0 = tarification automatique 1 = tarification manuelle POI code ville du lieu d'émission (<i>Place Of Issue</i>) DOI date d'émission (<i>Date Of Issue</i>) IOI numéro IATA de l'agence émettrice (<i>IATA Office Issue</i>)
(3)	Nom du passager Type de passager Statut des coupons (voir module suivant)
(4) (5) (6)	Lignes correspondant aux coupons de vol et reprenant itinéraire, numéro de vol, classe, date, horaire, statut de vente, statut des coupons (voir module suivant), franchise de bagages
(7)	Prix hors taxes
(8) (9) (10)	Taxes
(11)	Prix TTC
(12) (13)	/FC composante tarifaire (<i>Fare Calculator</i>) et taxes complémentaires le cas échéant
(14)	FP forme de paiement (<i>Form of Payment</i>)

Continue page suivante

Description de l'image billet (suite)

Particularités concernant les tarifs négociés

Avec valeur faciale

TKT-0574600014887	RCI-	1A	LOC-2Q3HX3					
OD-ORYORY	SI-SITI	FCMI-1	POI-PAR	DOI-02AUG04	IOI-00045673			
1.	TRUC/M		ADT		S I			
1	OORY AF	6204 Y	15OCT 0830	OK Y	O	23K		
2	ONCE AF	6205 Y	23OCT 0910	OK Y	O	23K		
	ORY							
FARE	(1)	N	EUR	279.00	(2)	P	EUR	400.00
TAX			EUR	7.00	QW			
TAX			EUR	6.00	FR			
TAX			EUR	16.00	YQ			
(3)	TOTAL		EUR	429.00				
/FC PAR AF NCE AF PAR200.00EUR200.00END								
FP CHECK								
(4)FT NEGO/TM0700								
(5)NET REPORTING IT/BT								

Description :

Légende	Explication
1	Tarif net hors taxes précédé de la lettre N
2	Tarif publié hors taxes précédé de la lettre P
3	Tarif publié TTC
4	Tour code
5	Indication de la mention Net Reporting IT/BT correspondant à la remontée état de caisse

Continue page suivante

Description de l'image billet (suite)

Particularités concernant les tarifs négociés (suite)

Sans valeur faciale

TKT-0574600014891	RCI-	1A	LOC-2R752M
OD-ORYORY	SI-SITI	FCMI-9	POI-PAR DOI-02AUG04 IOI-00045673
1.DUPONT/M	ADT	S	I
1 OORY AF 6202 Y 12OCT 0800 OK Y		O	23K
2 ONCE AF 6207 Y 17OCT 1010 OK Y		O	23K
ORY			
FARE (1) N EUR	300.00	(2) P	IT
TAX EUR	7.10QW		
TAX EUR	10.00FR		
(3) TOTAL		IT	
/FC PAR AF NCE AF PAR M/IT END			
FP CHECK			
(4) FT NEGO/TM0900			
(5) NET REPORTING IT/BT			

Description :

Légende	Explication
1	Tarif net hors taxes précédé de la lettre N
2	Mention de IT indiquant qu'il n'y a pas de valeur faciale
3	Idem pour total du billet
4	Tour code
5	Indication de la mention Net Reporting IT/BT correspondant à la remontée état de caisse

Continue page suivante

Description de l'image billet (suite)

Particularités
concernant les
tarifs négociés
(suite)

Forfait I no fare

>TWD			
TKT-0574600014892	RCI-	1A	LOC-2R8RV3
OD-ORYORY	SI-SITI	FCMI-2	POI-PAR DOI-02AUG04 IOI-00045673
1. INOFARE/M	ADT	S	I
1 OORY AF 6210 Y 22OCT 1100 OK Y2NEG		O	23K
2 ONCE AF 6209 Y 27OCT 1040 OK Y2NEG		O	23K
ORY			
FARE (1) I	NOFARE		
EQUIV	EUR	200.00	
TAX	EUR	7.10QW	
TAX	EUR	10.00FR	
(2) TOTAL	IT		
/FC PAR AF NCE AF PAR M/IT END			
FP CHECK			
(3) FT 1AF2NEGO			
(4) NET REPORTING IT/BT			

Description :

Légende	Explication
1	Indication de I NOFARE
2	Prix d'achat hors taxes à la compagnie aérienne
3	Tour code
4	Indication de la mention Net Reporting IT/BT correspondant à la remontée état de caisse

Statut des coupons

Introduction

Le statut des coupons est modifié automatiquement dans la base de données de la compagnie aérienne ainsi que dans l'affichage TWD au fur et à mesure de leur utilisation et des opérations effectuées par l'agence ou par la compagnie aérienne.

Description

Voici la liste des différents statuts des coupons :

Code statut	Explication
O	Billet utilisable (<i>Open for use</i>)
A	Contrôle automatique par les compagnies aériennes 72 h avant le départ (<i>Airport control</i>)
C	Enregistré (<i>Checked in</i>)
E	Echangé, ré-émis (<i>Exchanged</i>)
F	Utilisé (<i>Flown</i>)
I	Opération irrégulière (<i>Irregular operation</i>)
L	Passager à bord (<i>Lifted</i>)
P	Imprimé (<i>Printed</i>)
R	Remboursé (<i>Refunded</i>)
S	Suspendu (<i>Suspended</i>)
T	Billet papier (<i>paperTicket</i>)
V	Annulé (<i>Void</i>)
X	Billet papier en échange (<i>Print exchanged</i>)

Notes :

Seuls les statuts O ou A permettent une intervention de l'agence pour les opérations d'après-vente. Les autres statuts sont propres aux compagnies aériennes.

Les statuts O, A, E, R, V sont des statuts utilisables ou générés par l'agence.

Les statuts I et S représentent une anomalie concernant le billet. Il y a lieu dans ce cas de contacter la compagnie aérienne concernée.

Mode d'affichage de l'image billet

Introduction

Vous pouvez afficher l'image billet TWD :

- à partir d'un PNR ouvert,
- avec différentes options de recherche.

Note : vérifiez quels sont les modes d'affichage acceptés par les compagnies aériennes dans les pages GGAIIRxx.

A partir d'un PNR

Pour afficher l'image du billet électronique, à partir d'un PNR préalablement ouvert, tapez :
TWD

S'il existe plusieurs lignes FA dans le PNR, sélectionnez la ligne souhaitée en indiquant son numéro.

Exemple :

TWD / L7

Sans le PNR

Pour obtenir l'image billet sans le PNR, tapez TWD / V et le code deux lettres de la compagnie aérienne suivi de l'une des variantes indiquées ci-dessous :

Format	Image billet demandée avec indication :
TWD / TKT 220-1234567890	Du numéro de billet
TWD / VLH / RCI 123456	Du numéro de confirmation envoyé par la compagnie
TWD / VAF / TVL 12JUN PARMAD – NOM/PRENOM	De la date, de l'itinéraire, des nom et prénom
TWD / VAZ / AZ1504 / 15NOV PARROM - NOM/PRENOM	Du numéro de vol, de la date, de l'itinéraire, des nom et prénom
TWD / VLH / FTI 5897645 / 12JUL	Du numéro de carte Frequent Flyer et de la date sous réserve que ces éléments aient été rentrés dans la rubrique du PNR
TWD / VAF / FOP CCVI 4973 5486 2545 2356 / 25OCT - NOM-PRENOM	Du numéro de la carte de crédit utilisée comme mode de paiement, de la date, du nom et prénom

Pour afficher l'ancienne TWD d'un billet électronique ayant fait l'objet d'un échange, tapez :

TWD / O*

Continue page suivante

Modes d'affichage de l'image billet (suite)

Sans le PNR (suite)

S'il y a plusieurs réponses à votre demande, une liste s'affiche.

Voici les formats à utiliser :

Format	Pour
TWD / 2	Obtenir l'image billet correspondant à la ligne 2
TWD RL	Revenir à la liste
TWD RT	Revenir à l'affichage TWD précédent

UETTR – Liste des billets électroniques non utilisés

Introduction

UETTR (Unused Electronic Ticket Tracking Report) est un outil qui permet de tracer les billets ETKT non utilisés, toutes compagnies confondues. Il vous aidera lors de vos procédures d'après-vente.

Fonctionnement

Cet outil interroge la base ETKT de chaque compagnie à condition qu'elle ait accepté le principe de consultation.

Un billet électronique est considéré comme non utilisé 72 heures après la date de voyage du dernier coupon. Il est alors intégré dans la base UETTR.

Après demande, la liste des billets non utilisés s'affiche dans les files d'appel.

Au bout de 45 jours de non utilisation, l'accès à l'UETTR est suspendu automatiquement. Pour être habilité à nouveau, vous devrez contacter le service Assistance Fonctionnelle Amadeus.

Mise à jour de la base UETTR

La base ETKT des compagnies est interrogée chaque jour afin de mettre à jour la base UETTR dans laquelle figure tous les billets susceptibles d'une opération d'après-vente.

L'UETTR procède régulièrement à une purge automatique des billets. Les billets ETKT inutilisés sont conservés dans la base pendant 28 jours. Au-delà de ces 28 jours, ils sont purgés.

Statut des coupons de vol

Pour afficher la liste des billets non utilisés, ou considérés comme tels, le système vérifie le statut des coupons de vol.

Les billets qui seront affichés doivent avoir au moins un coupon possédant l'un des statuts suivants : O, A, C, L, N, S, I

(voir module « Statut des coupons »).

Affichage de la liste

La liste des billets électroniques non utilisés est affichée, par défaut, dans la file d'appel Q95C0 lorsque vous en faites la demande. Vous pouvez cependant déterminer une autre file d'appel et une catégorie particulière.

Si la requête est acceptée, la liste des billets non utilisés est envoyée dans les files d'appel dans un délai de 15 secondes. Vous obtenez alors le message suivant :

REQUEST SENT TO MESSAGE QUEUE

Si le délai de réponse dépasse 15 secondes, vous obtenez le message suivant :

REQUEST BEING PROCESSED, WILL BE SENT TO MESSAGE QUEUE

Continue page suivante

UETTR – Liste des billets électroniques non utilisés (suite)

Opérations d'après vente

La liste UETTR fournit les informations vous permettant d'effectuer le remboursement du ou des coupons de vol non utilisés selon les procédures décrites dans le manuel « Après-vente ».

Formats

Format de base

Pour faire une recherche de billets non utilisés, tapez :

I-SB/TR

Réponse du système :

1 OF 1		UNUSED ELECTRONIC TICKET REPORT			
(1)		(2)			
OFFICE - MIA1S2CA1		PAST DATE LIST		DATE-01SEP02	
SEARCH REQUEST: I-SB/TR		(3)			

(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
PASSENGER NAME	A/L	TICKET	LAST DOT	1A RLOC	QUERY DATE

SMITH/TOM	006	7005832678	08AUG02	EEEEFF	11AUG02
BROOKS/A	001	7005832711	03AUG02	GGGEEE	06AUG02
FOSTER/CAROLIN	001	7005832737	15AUG02	HHHIII	18AUG02
MARSHALL/GAIL	005	7005832798	15AUG02	NOPNR	18AUG02
PATTERSON/ROBE	005	7005832801	13AUG02	RRRSSS	16AUG02
TAYLOR/MARJORIE	220	7005832802	10AUG02	IIIJJJ	REFUSED*
*AIRLINE REFUSED TO ALLOW QUERY					(10)
END OF REPORT					

Continue page suivante

UETTR – Liste des billets électroniques non utilisés (suite)

Formats (suite)

Explication :

Légende	Explication
(1)	Numéro d'office ID
(2)	Date de la demande
(3)	Reprise du format de demande utilisé
(4)	Nom des passagers
(5)	Code compagnie
(6)	Numéro de billet
(7)	Date de départ du dernier coupon de vol
(8)	Numéro de PNR
(9)	Date d'entrée dans la base UETTR
(10)	Refusé, cette compagnie refuse l'accès à sa base ETKT

Variantes

Les options suivantes permettent de préciser la recherche :

Format	Recherche
I - SB / TR / V-IB	Par le code de la compagnie aérienne
I - SB / TR / T-0576004436187	Par le numéro du billet
I - SB / TR / N-DUPONT	Par le nom du passager
I - SB / TR / R-Y573BL	Par le numéro de PNR
I - SB / TR / D-10APR04	Par la date de départ du dernier de vol
I - SB / TR / D-10APR04 - 18APR04	Avec indication d'un intervalle de dates de départ
I - SB / TR / N-COLLINS-TOM / D-10APR04	Par le nom et la date de départ
I - SB / TR / Q-31MAR04	Par la date d'entrée dans la base UETTR
I - SB / TR / O - PAR1A0900	Par un numéro d'office ID (à condition qu'il y ait levée de sécurité)
I - SB / TR / O - ***XX2***	Pour tous les offices ID d'un réseau (s'il y a levée de sécurité)
I - SB / TR / A-XXXXXXXX	Par un numéro de compte client
I - SB / TR / U	En excluant les billets refusés

Continue page suivante

UETTR – Liste des billets électroniques non utilisés (suite)

Formats (suite)

Réponse du système pour la recherche par compagnie aérienne
(I - SB / TR / V-IB) :

1 OF 1	UNUSED ELECTRONIC TICKET REPORT		
OFFICE - HELFW2637	PAST DATE LIST	DATE-26NOV03	
SEARCH REQUEST: I-SB/TR/V-DL			

PASSENGER NAME	A/L TICKET	LAST DOT 1A RLOC	QUERY DATE

SMITH/TOM	006 9758668006	04NOV03 2VRRIX	08NOV03
JOHNSON/MICHAEL	006 9758668017	05NOV03 2WOQPD	09NOV03
JOHNS/MICHELLE	006 9758668023	03NOV03 2DZD3X	08NOV03
END OF REPORT			

Réponse du système pour la recherche par numéro de billet
(I - SB / TR / T-0576004436187) :

1 OF 1	UNUSED ELECTRONIC TICKET REPORT		
OFFICE - PAR1A0900	PAST DATE LIST	DATE-26NOV03	
SEARCH REQUEST: I-SB/TR/T-0577005832711			

PASSENGER NAME	A/L TICKET	LAST DOT 1A RLOC	QUERY DATE

CLEMENT/ROMAIN	057 7005832711	04NOV03 2VRTZ4	08NOV03
END OF REPORT			

Si le billet ne figure pas dans la base UETTR, la réponse sera :

DATA NOT FOUND

Autres variantes possibles

Format	Explication
I - SB / TR / X-1256004436290	Suppression manuelle d'un billet de la liste UETTR
I - SB / TR / I-2204005442683	Réintégration d'un billet supprimé manuellement
I - SB / TR / H	Liste des billets ayant été supprimés manuellement de la liste

ECHANGES

Aperçu

Introduction

Vous pouvez procéder à des échanges de billets électroniques seulement si les compagnies aériennes concernées l'autorisent.

Règle

Aucun coupon ne doit avoir été utilisé.

Contenu

Ce chapitre traite des points suivants :

Sujet	Page
Billet e-ticket contre un autre billet e-ticket	40
Billet e-ticket contre un billet papier	42
Billet papier contre un billet e-ticket	44

Billet e-ticket contre un autre billet e-ticket

Introduction

Pour que l'échange soit possible, le statut des coupons dans l'affichage TWD doit être en O ou en A (voir dans « Affichage de l'image du billet électronique – Statuts des coupons »).

Marche à suivre

Voici les étapes à respecter :

Étape	Action
1	Ressortez le PNR
2	Vérifiez le statut des coupons de vol (O ou A) dans l'affichage TWD
3	Effectuez les nouvelles réservations et entrez votre signature Résultat : Les lignes FA, FB et FM disparaissent ainsi que la rubrique FE éventuelle Une rubrique FHE indiquant le numéro de billet précédemment émis est créée automatiquement (voir « TTP – Rubriques facultatives » dans le manuel « Emission – Documents échangés »)
4	Enregistrez le nouveau TST FXP puis signez et tapez ER pour valider le TST
5	Entrez les références du billet électronique pris en échange Exemple : FO057-4600014800E1PAR24SEP03/00045673/EUR945.00 Ou FO* (insertion automatique du numéro de billet échangé) La lettre E indiquée dans la rubrique FO permet la mise à jour du statut en E dans l'affichage TWD. Voir explication de ce format page suivante
6	Allez dans le masque du TST (TQT)
7	Remplissez les champs obligatoires du masque, y compris sur la deuxième page s'il y a beaucoup de taxes (voir Illustration de TST dans la partie « Documents échangés » du manuel « Emission – Documents échangés »). Puis entrez votre signature
8	Supprimez la rubrique FHE indiquant qu'un billet a déjà été émis Puis entrez votre signature
9	Emettez le nouveau billet TTP ou TTP / P1 (le numéro du passager doit être indiqué s'il y a plusieurs passagers). Les rubriques FA, FB, FM sont recrées automatiquement

Continue page suivante

Billet e-ticket contre un autre billet e-ticket (suite)

Marche à suivre (suite)

Note :

Un REA (Autorisation d'échange) est émis automatiquement sur votre imprimante hors-billetterie. Celui-ci remplace les coupons de vol du billet échangé et doit être agrafé au coupon comptable du billet réémis. Le tout doit être envoyé à BSP.

Explication de la rubrique FO

Voici le détail des éléments du format indiqué page précédente à l'étape 5 :

Elément du format	Explication
FO	Code transaction
057	Code numérique de la compagnie aérienne émettrice du document d'origine
- 4600014800	Numéro du billet pris en échange, précédé d'un tiret (l'insertion du check digit n'est pas obligatoire)
E 1	Electronique et numéro du premier coupon pris en échange Note : Tous les coupons qui suivent seront automatiquement échangés
PAR 24SEP03	Lieu et date d'émission
/ 00045673	Numéro IATA précédé d'un slash
/ EUR945.00	Montant hors taxes du billet pris en échange, précédé d'un slash

Note :

Si l'échange concerne deux billets complémentaires, vous devez l'indiquer comme suit :

FO057-4600014800E1-01PAR24SEP03/00045673/EUR945.000

Billet e-ticket contre un billet papier

Introduction

Pour que l'échange soit possible, le statut des coupons dans l'affichage TWD doit être en O ou en A (voir dans « Affichage de l'image du billet électronique – Statuts des coupons »).

Marche à suivre

Voici les étapes à respecter :

Étape	Action
1	Ressortez le PNR
2	Vérifiez le statut des coupons de vol (O ou A) dans l'affichage TWD
3	Effectuez les nouvelles réservations et entrez votre signature Résultat : Les lignes FA, FB et FM disparaissent ainsi que la rubrique FE éventuelle Une rubrique FHE indiquant le numéro de billet précédemment émis est créée automatiquement (voir « TTP – Rubriques facultatives » dans le manuel « Emission – Documents échangés »)
4	Enregistrez le nouveau TST FXP puis retournez dans le PNR (RT)
5	Entrez les références du billet électronique pris en échange Exemple : FO057-4600014800E1PAR24SEP03/00045673/EUR945.00 Ou FO* (insertion automatique du numéro de billet échangé) La lettre E indiquée dans la rubrique FO permet la mise à jour du statut en E dans l'affichage TWD. Voir explication de ce format dans : « Billet e-ticket contre un autre billet e-ticket »
6	Allez dans le masque du TST (TQT)
7	Remplissez les champs obligatoires du masque, y compris sur la deuxième page s'il y a beaucoup de taxes (voir Illustration de TST dans la partie « Documents échangés » du manuel « Emission – Documents échangés »). Puis entrez votre signature

Continue page suivante

Billet e-ticket contre un billet papier (suite)

Marche à suivre (suite)

Étape	Action
8	Supprimez la rubrique FHE indiquant qu'un billet a déjà été émis Puis entrez votre signature
9	Emettez le nouveau billet TTP / PT ou TTP / PT / P1 (le numéro du passager doit être indiqué s'il y a plusieurs passagers). S'il y a plusieurs passagers dans le PNR, indiquez le en fin de format en ajoutant / P1 ou P2...

Note :

Un REA (Autorisation d'échange) est émis automatiquement sur votre imprimante hors-billetterie. Celui-ci remplace les coupons de vol du billet échangé et doit être agrafé au coupon comptable du billet ré-émis. Le tout doit être envoyé à BSP.

Billet papier contre un billet e-ticket

Introduction

Ne pas oublier d'introduire la rubrique SR FOID dans le PNR si la compagnie aérienne concernée l'exige.

Marche à suivre

Voici les étapes à respecter :

Etape	Action
1	Ressortez le PNR
2	Effectuez les nouvelles réservations et entrez votre signature Résultat : Les lignes FA, FB et FM disparaissent ainsi que la rubrique FE éventuelle Une rubrique FHA indiquant le numéro de billet précédemment émis est créée automatiquement (voir « TTP – Rubriques facultatives » dans le manuel « Emission – Documents échangés »)
3	Enregistrez le nouveau TST FXP puis retournez dans le PNR (RT)
4	Entrez les références du billet papier pris en échange Exemple : FO057-4600014800PAR24SEP03/00045673/EUR945.00 Voir explication de ce format page suivante
5	Allez dans le masque du TST (TQT)
6	Remplissez les champs obligatoires du masque, y compris sur la deuxième page s'il y a beaucoup de taxes (voir Illustration de TST dans la partie « Documents échangés » du manuel « Emission – Documents échangés »). Puis entrez votre signature
7	Supprimez la rubrique FHA indiquant qu'un billet a déjà été émis
8	Ajouter une rubrique SR FOID Puis entrez votre signature

Continue page suivante

Billet papier contre un billet e-ticket (suite)

Marche à suivre (suite)

Étape	Action
9	Émettez le nouveau billet TTP S'il y a plusieurs passagers dans le PNR, indiquez le en fin de format en ajoutant / P1 ou P2...

Note :

Il n'y a pas d'émission de REA (Autorisation d'échange) puisque les coupons papier existent. Ces coupons doivent être agrafés au coupon comptable du billet réémis et envoyés au BSP.

Explication de la rubrique FO

Voici le détail des éléments du format indiqué page précédente à l'étape 4 :

Élément du format	Explication
FO	Code transaction
057	Code numérique de la compagnie aérienne émettrice du document d'origine
- 4600014800	Numéro du billet pris en échange, précédé d'un tiret (l'insertion du check digit n'est pas obligatoire)
PAR 24SEP03	Lieu et date d'émission
/ 00045673	Numéro IATA précédé d'un slash
/ EUR945.00	Montant hors taxes du billet pris en échange, précédé d'un slash

OPERATIONS D'APRES VENTE

Aperçu

Introduction

Les opérations d'après-vente habituelles sont applicables aux e-ticket :

- Annulation de la demande d'émission,
 - Annulation dans la journée d'un billet émis,
 - Remboursement.
-

Contenu

Ce chapitre traite des points suivants :

Sujet	Page
Annulation	47
Revalidation	49
Remboursement automatisé total	52
Remboursement automatisé partiel	56
Remboursement manuel	57
Relevés de ventes	59

Annulation

Introduction

Comme pour un billet papier, vous pouvez annuler un e-ticket dans la journée comptable.

Si PNR avec un seul passager

Voici les étapes à respecter pour effectuer une annulation dans le cas d'un PNR ne comportant qu'un seul passager :

Etape	Action
1	Affichez l'image billet en tapant TWD
2	Vérifiez que le statut des coupons est toujours en O ou A (voir « Statut des coupons »)
3	Tapez TWX

Résultats :

- Le message suivant apparaît :

```
OK ETKT RECORD UPDATED SAC-0570112104902  
SALE IS CANCELLED IN REPORTING SYSTEM
```

Le numéro SAC (*Settlement Authorisation Code*) est un accord d'autorisation envoyé par la compagnie et reporté au BSP.

- La rubrique FA est mise à jour dans le PNR,
La mention ET suivi du code compagnie se modifie en EV (Void) :

```
7 FA PAX 057-4600079280/CM-C5/7.00/140.00/28.84/VAT-  
///EM/EVAF/FRF2088.00/S2-3
```

- Le statut des coupons se met à jour également en V dans l'affichage TWD.

Continue page suivante

Annulation (suite)

Si PNR avec plusieurs passagers

Voici les étapes à respecter pour effectuer une annulation dans le cas d'un PNR comportant plusieurs passagers :

Étape	Action
1	Affichez l'image billet en tapant TWD
2	Vérifiez que le statut des coupons est toujours O ou A (voir « Statut des coupons »)
3	Lorsque vous demandez l'affichage billet, vous devez préciser le numéro de la ligne FA correspondant au passager que vous souhaitez annuler Exemple : TWD / L9
4	Tapez TWX

Retour sur image billet

Pour revenir à la dernière image billet électronique, tapez :
TWDRT

Revalidation

Introduction

La revalidation est possible :

- si la compagnie aérienne l'autorise,
- à partir du lendemain de l'émission (sinon annulez et ré-émettez le billet).

Il n'y a pas de limite dans le nombre de revalidations.

Seule la compagnie aérienne peut sortir un nouvel ITR après revalidation.

Possibilité de revalidation

Vous pouvez revalider un billet pour un changement :

- de date sans changement de tarif,
- de vol sur une même compagnie.

Et à condition que le tarif l'autorise sur :

- une partie seulement des coupons,
 - la totalité des coupons.
-

Impossibilité de revalidation

La revalidation est impossible dans les cas suivants :

- changement de classe,
 - changement d'itinéraire,
 - changement de compagnie.
-

Revalidation partielle

Voici comment procéder à une revalidation partielle :

Etape	Action
1	Affichez le PNR avec le format RT
2	Modifiez les réservations, signez et tapez ER pour clôturer et ré-ouvrir simultanément le PNR
3	Tapez TWD pour afficher l'image billet
4	Vérifiez que le statut du/des coupons à revalider est toujours en O ou A (voir « Statut des coupons »)
5	Relevez le numéro de ligne de la TWD correspondant au segment à revalider (qui n'est pas forcément le même que le numéro de segment figurant dans le PNR)
6	Tapez RT pour revenir sur le PNR
7	Tapez le format suivant : TTP / ETRV / L7 / S2 / E1 (voir explication page suivante)

Continue page suivante

Revalidation (suite)

Revalidation partielle (suite)

Voici le détail des éléments du format de la revalidation partielle :

Elément	Explication
TTP / ETRV	Code transaction
/ L7	Numéro de ligne FA du PNR
/ S2	Numéro du segment revalidé dans le PNR
/ E1	Numéro du segment revalidé dans la TWD

Résultat :

OK PROCESSED

Attention : S'il y a plusieurs passagers à revalider dans le PNR, il y a plusieurs lignes FA. Il faut répéter la transaction décrite ci-dessus autant de fois qu'il y a de lignes FA.

Remarque : Seule la compagnie aérienne peut sortir un nouvel ITR après revalidation.

Revalidation totale Si tous les coupons du billet sont modifiés, il faut procéder à une revalidation totale.

Voici comment procéder à une revalidation totale :

Etape	Action
1	Affichez le PNR avec le format RT
2	Tapez TWD pour afficher l'image billet
3	Vérifiez le statut du/des coupons à revalider (O ou A)
4	Modifiez les réservations, signez et tapez ER pour clôturer et ré-ouvrir simultanément le PNR Résultat : La ligne FA est annulée automatiquement
5	Refaire la tarification (FXP)
6	Signez et retournez dans le PNR (RT) Résultat : Une rubrique FHE est créée automatiquement
7	Tapez le format suivant : TTP / ETRV / L7 / S2-3 / E1-2 (voir explication page suivante) Résultat : Une rubrique FA est à nouveau créée dans le PNR

Attention : S'il y a plusieurs passagers à revalider dans le PNR, il y a plusieurs lignes FA. Il faut répéter la transaction décrite ci-dessus autant de fois qu'il y a de lignes FA.

Continue page suivante

Revalidation (suite)

Revalidation totale (suite) Voici le détail des éléments du format de la revalidation totale :

Élément	Explication
TTP / ETRV	Code transaction
/ L7	Numéro de ligne correspondant à la rubrique FHE du PNR
/ S2-3	Numéro des segments revalidés dans le PNR
/ E1-2	Numéro des segments revalidés dans la TWD

Remboursement automatisé total

Introduction

Vous pouvez rembourser un billet électronique à condition que les coupons soient en statut O (*Open For Use*) ou A (*Airport control*). Les billets électroniques sont gardés en mémoire dans la base de données pendant 12 mois après la date d'émission.

Un REA (*Refund Exchanged Authorisation*) s'imprime automatiquement et est à conserver.

Sans pénalités

Voici comment effectuer un remboursement total sans pénalités :

Etape	Action
1	Affichez le PNR
2	Affichez l'image billet électronique TWD ou Si l'itinéraire n'est plus actif, utilisez le numéro de billet pour en obtenir l'affichage TWD / VAF / TKT 057-4600014805
3	Vérifiez que le statut du/des coupons à rembourser est toujours en O ou A (voir « Statut des coupons »)
4	Demandez le remboursement total TWREF/FULL
5	Cliquez sur l'icône « Emission » pour imprimer le coupon de remboursement puis sélectionnez la ligne AIR / NON AIR dans la fenêtre « Sélectionnez type de billetterie » et cliquez sur OK

Réponse du système :

```
OK, ENREGISTREMENT ETKT ACTUALISE SAC-11060208021117  
OK - REMBOURSEMENT TRAITE
```

Note : Les agences travaillant sur A.I.R n'obtiennent pas de coupon de remboursement sur leur ATB mais un avis de remboursement sur leur imprimante journal.

Continue page suivante

Remboursement automatisé total (suite)

Sans pénalités (suite)

Cliquez ensuite sur l'icône émission pour imprimer le coupon de remboursement (*Automated Refund*). Ce coupon de remboursement est à envoyer au BSP.

AUTOMATED REFUND 057 0096021635 3		DOM	AMADEUS
AIRLINE AIR FRANCE		16APR04	2/8 AV DU BAS MEUDON
PASSENGER NAME CAPITOL/M			TBA FR
		TRAINING REFUND	00045673
CURRENCY EUR	COMM		
FARE PAID	532.00	REFUNDED 057	4600014859 12
FARE USED	0.00	DOCUMENTS	
FARE RFND	532.00		
CANX FEE	0.00		
TAX RFND	40.73		
CASH	572.73		
CREDIT	0.00		
TAX1	6.79QW	TAX6	
TAX2	8.00YQ	TAX7	CARD NUMBER
TAX3	8.96FR	TAX8	
TAX4	15.27FR	TAX9	
TAX5	1.71UI	TAX10	AIRLINE AUTH: 0571604114922
27911809130465			

- Une rubrique « *Airline Authorization* » suivie du numéro de billet apparaît en bas à droite du coupon. C'est ce numéro d'autorisation qui apparaîtra sur le relevé de ventes et l'état de caisse.
- Si le billet a été réglé par carte de crédit, un coupon (Transportation Credit) sort automatiquement en même temps que le coupon de remboursement.

Avec pénalités

Voici comment effectuer un remboursement total avec pénalités :

Etape	Action
1	Affichez le PNR
2	Vérifiez quel est le montant des pénalités sur le tarif appliqué
3	Affichez l'image billet électronique TWD
4	Vérifiez que le statut du/des coupons à rembourser est toujours en O ou A (voir « Statut des coupons »)
5	Demandez le remboursement TWREF Résultat : Le masque de remboursement s'affiche
6	Indiquez le montant des pénalités dans le champ « FARE USED » Le système fait la déduction lui-même (voir masque de remboursement page suivante)
7	Validez en pressant sur la touche « Entrée »

Continue page suivante

Remboursement automatisé total (suite)

Avec pénalités
(suite)

Étape	Action
8	S'il y a des taxes sur la deuxième page du masque, tapez TRFT en haut à gauche du masque, puis TRF pour revenir sur la première page du masque
9	Validez le remboursement TRFP Un REA s'imprime automatiquement
10	Cliquez sur l'icône « Emission » pour imprimer le coupon de remboursement puis sélectionnez la ligne AIR / NON AIR dans la fenêtre « Sélectionnez type de billetterie » et cliquez sur OK

Réponse du système :

```
OK, ENREGISTREMENT ETKT ACTUALISE SAC-0570412103559  
OK - REMBOURSEMENT TRAITE
```

Important : Lorsque vous tapez TWREF, les statuts de vols sont modifiés dans la base de données de la compagnie, donc sur l'image billet électronique. Il est important de continuer le processus de remboursement.

Le REA est à joindre à la DAR (Demande d'autorisation de remboursement) et à envoyer à la compagnie aérienne.

Note : Les agences travaillant sur A.I.R n'obtiennent pas de coupon de remboursement sur leur ATB mais un avis de remboursement sur leur imprimante journal.

Continue page suivante

Remboursement automatisé total (suite)

Avec pénalités
(suite)

Exemple de masque de remboursement :

REFUND RECORD		TRF
>		
AGENT CODE	00045673	AGENT KI/04DEC03 REFUND NUMBER
PASSENGER NAME	GARDEN/ROSE MRS.....	DATA SOURCE L
DATE OF ISSUE	03DEC03	
FIRST TICKET	057 4600014816 2 CPNS 1200	TKT YES
CONJ TICKET ITINERARY INTERNATIONAL
 TOUR CODE
 AUTHORISATION 0570412095597.
 CSTF1
	2
	3
FARE PAID	EUR735.00	(1)
FARE USED 80.00	COMMISSION7.00P (2)
FARE REFUND655.00	NET REFUND .. (3)
CANX FEE	CANX FEE COMMISSION
MISC FEE	FOP1 CH.....689.48
TAX REFUND XT34.48	FOP2
	FOP3	
REFUND TOTAL689.48	EX TKT(4)
REMARKS	

Explication :

Légende	Explication
1	Prix du billet hors taxes
2	Montant des frais non remboursables
3	Prix du billet remboursable hors taxes
4	Prix du billet remboursable TTC

Remboursement automatisé partiel

Introduction

Pour procéder au remboursement partiel d'un billet électronique, un coupon au moins doit être en statut O ou A.

Marche à suivre

Voici les étapes à respecter :

Etape	Action
1	Affichez le PNR
2	Affichez l'image billet en tapant TWD
3	Vérifiez que au moins un coupon soit en statut O ou A (voir « Statut des coupons »)
4	Demandez le remboursement en tapant TWREF Résultat : Le masque de remboursement s'affiche
5	Modifiez le champ « FARE USED » et indiquez le montant correspondant à la valeur déjà utilisée des coupons puis validez en pressant sur la touche « Entrée » Le système fait la déduction lui-même (voir masque de remboursement dans « Remboursement automatisé total »)
6	Pour modifier les taxes : affichez le masque des taxes en tapant TRFT , effacez les taxes qui ne sont pas à rembourser avec la barre d'espace, puis validez en pressant sur la touche « Entrée »
7	Validez le remboursement en tapant TRFP
8	Cliquez sur l'icône « Emission » pour imprimer le coupon de remboursement puis sélectionnez la ligne AIR / NON AIR dans la fenêtre « Sélectionnez type de billetterie » et cliquez sur OK

Note : Les agences travaillant sur A.I.R n'obtiennent pas de coupon de remboursement sur leur ATB mais un avis de remboursement sur leur imprimante journal.

Note : Si le billet comporte un segment déjà utilisé, un F (*Flown*) apparaît sur l'image billet.

Illustration :

TKT-0574600014796	RCI-	1A	LOC-ZAGX9S							
OD-CDGCDG	SI-SITI	FCMI-0	POI-PAR	DOI-10NOV03	IOI-00045673					
1. CAPITOL/M	ADT	S I								
1	OCDG	AF	1504	C	15NOV	0855	OK	CRT1	F	30K
2	OFCD	AF	1205	C	21NOV	1020	OK	CRT1	O	30K
	CDG									
✂.....										

Remboursement manuel

Introduction

Il est parfois nécessaire de faire une demande de remboursement auprès de la compagnie aérienne. Exemple :

- Pour certains tarifs spéciaux,
 - Si la date de validité du billet est dépassée.
-

Marche à suivre

Voici les étapes à respecter :

Etape	Action
1	Affichez le PNR
2	Affichez l'image billet en tapant TWD
3	Vérifiez que au moins un coupon soit en statut O ou A (voir « Statut des coupons »)
4	Demandez le remboursement manuel (<i>Manual Refund</i>) en tapant TWREF/MR
5	Ignorez le masque TRF IG
6	Retapez TRF IG

Résultat :

- La demande de remboursement est enregistrée :

OK ETKT RECORD UPDATED SAC-0571604132947 AUTOMATED REFUND IGNORED
--

- L'édition d'un REA (*Refund and Exchange Authority form*) se déclenche automatiquement sur l'imprimante journal.
 - La ligne FA est modifiée avec le statut ER suivi du code compagnie dans le PNR.
-

Continue page suivante

Remboursement manuel (suite)

REA

Le REA ou Autorisation de Remboursement doit être joint au formulaire de demande d'autorisation de remboursement manuel (DAR) destiné à la compagnie aérienne ou au papillon de remboursement direct autorisé. Il ne doit en aucun cas être remis au passager.

Sur le REA figurent les informations essentielles au traitement de la demande par le BSP :

```
GB#
AUTORISATION REMBOURSEMENT          ***ET-REA***
AMADEUS/          92130 ISSY LES MLX 19OCT99AUTH:0125000755193
****REFUND AUTH****      1256          CDG O EDI 25FEB
BRITISH AIRWAYS          A00038765 KSX3M1
SYSTEMETEST/ABCMR          7906/ FCI0 EDI O CDG 29FEB
          *****REFUNDED TICKETS***** KSX3M1
          1 125 4600580745 4 20

REVIEW ETKT FOR ENDORSE/RESTRICT/PENALTY
FP CHECK FC PAR BA EDI126.64BA PAR126.64NUC253.28EN
D ROE6.277454XT17.00FR100.62GB107.71UB

FRF 1590.00
FRF 42.00GX
FRF 23.00FR
FRF225.33XT
FRF 1800.33

          *****REFUND AUTH*****
          AUTH:0125000755193
          1 OF 1

          NOT VALID FOR TRAVEL
```

Relevés de ventes

Introduction

Certaines transactions relatives aux relevés de ventes permettent de repérer les émissions de billets électroniques.

Illustration

Les relevés de vente détaillés obtenus à l'aide du format TJQ illustrent l'émission d'un billet électronique par l'indication TKTT. Voir illustration ci-dessous :

AGY NO - 00045673	QUERY REPORT 07APR	CURRENCY EUR
OFFICE - PAR1A0111	SELECTION:	
AGENT - 1956KI	08 APR 2004	

SEQ NO A/L DOC NUMBER	TOTAL DOC	TAX
-----	-----	-----
000283 954 0003104967		KI
- 5438		CNJ
000284 074 4600014849	384.65	22.65
000285 954 9583095458		
000286 057 4600014850	1108.65	22.65
000288 057 4600014852	566.89	40.89
000289 057 4600014853	572.73	40.73
000290 055 4600014854	1302.14	36.14
000291 053 4600014855	214.56	50.56

Si vous demandez le détail d'une transaction à l'aide du format TJJ, l'indication de l'émission électronique apparaît également. Voir illustration ci-dessous :

AGENCY - 00045673	07APR04	0.00 CREDIT
OFFID/AS- PAR1A0111 KI KI	ITEM - 000289	572.73 CASH
DOC TYPE- ELEC TKT SALE	CURR - EUR	40.73 TAX
AL/PROV - 057 - FR	STATUS - PENDING	37.24 COMM
DOCUMENT- 4600014853-	ELEC TKT SALE	PNR YPRXKG
PASSENGER : VIOLETTE/MRS		
TOUR :	INVOICE :	
FOPI : CA	572.73 CA	
✂.....		