

Remboursements partiels – Meilleures pratiques

La nouvelle processus Partial Refunds (remboursements partiels) permet aux agents basés au Canada de remplir une ou deux grilles dans Focalpoint® afin de rembourser des billets électroniques faisant l'objet d'un remboursement partiel. Ce processus exécute les fonctions suivantes :

- Met à jour la base de données des compagnies aériennes et affiche l'état des coupons comme étant « RFND »
- Communique la transaction de remboursement à BSP Canada
- Met à jour la table DAR/TINS (HMPR*L)
- Émet un MIR de remboursement

Les présentes meilleures pratiques comprennent les sections suivantes :

- À quel moment l'utiliser
- Avant de commencer
- Émission de remboursements partiels
- Mise à jour des tables MIR

À quel moment l'utiliser

Pour la quasi-totalité de remboursement, vous pouvez utiliser le nouveau processus. Toutefois, pour de très rares exceptions près, nous vous recommandons d'utiliser un processus différent.

Veillez utiliser les instructions suivantes pour savoir quelle option sélectionner.

Nouveau processus Partial Refunds (remboursements partiels)

- Billets électroniques partiellement utilisés
- Billets électroniques non utilisés comprenant une pénalité d'annulation
- Billets électroniques non remboursables avec remboursement des taxes uniquement
- Demandé par la même agence émettrice
- Non autorisé pour les billets électroniques entièrement utilisés ou annulés
- Valide si le dossier de billet électronique (ETR) est stocké dans la base de données des compagnies aériennes
- Le mode de paiement du remboursement est le même que pour la vente (comptant, chèque, facturation sur carte de crédit ou facture), tel qu'indiqué par la compagnie aérienne émettrice du billet
- La validité du billet n'a pas expiré et la date d'émission correspond à moins de 13 mois de la date du remboursement

Application «Canadian Refunds»

Veillez utiliser l'application Canadian Refunds (sur le menu Companions) pour signaler les transactions suivantes à BSP.

- Billets papier émis avant le 1^{er} juin 2008
- MPD papier émis avant le 11 mai 2008

Application «Canadian Refunds» et commande HBRF

Veillez utiliser l'application Canada Refunds (sur le menu Companions) pour signaler les transactions suivantes à BSP. Puis, utilisez la commande : **HBRF1234567890123** (sans RP, ni RF, ni RC) pour changer l'état du coupon de billet électronique à RFND :

- Billets électroniques préalablement échangés nécessitant une transaction de remboursement
- Billet électronique tarif net ou groupé en utilisant le modificateur GT
- Billet électronique tarif net ou groupé en utilisant le modificateur IT, si la compagnie aérienne ne renvoie pas le tarif de base dans l'ETR
- Transactions de remboursement avec code de dispense

BSPLink

Veillez utiliser BSPLink à traiter les remboursements des MPD virtuels.

Avant de commencer

Bien que certaines données soient déjà fournies dans les grilles à remplir basées sur l'ETR, vous devez avoir les données suivantes sous la main avant de commencer.

- Le tarif de base utilisé
- Le remboursement du tarif de base
- La commission de rappel
- Le montant de la pénalité
- Le total du remboursement dû
- Le remboursement des taxes, y compris la ventilation et les codes de taxe

Émission de remboursements partiels

Vous pouvez émettre un remboursement partiel avec ou sans PNR récupéré. Suivez les étapes ci-dessous pour émettre un remboursement partiel pour un billet électronique.

1. Dans Focalpoint®, saisissez la commande de remboursement partiel.

Exemple : **HBRF0169900431191/RP/RC-01**

Voici une explication de la commande.

<u>Zone</u>	<u>Description</u>
HBRF	Code d'action de remboursement
016	Code de compagnie aérienne
9900431191	Numéro de billet à dix chiffres
	À noter :
	- Aucun numéro de contrôle n'est saisi
	- Pour les billets conjonctifs, saisissez le premier numéro de billet
/RP	Modificateur de remboursement partiel
/RC-01	Code de parcours pour le billet initial

L'écran 1 de la grille à remplir s'affiche.

```

Apollo
>$HBRF1
NAME LAPIN/EVEMRS
DOCUMENT NUMBER 0169900431191 -
UNUSED COUPONS FOR DOC1: 2   DOC2:   DOC3:   DOC4:
ISSUE DATE 11MAY09          IATA 14537482
TOUR CODE                   CURRENCY CAD
FORM OF PAYMENT S
BASE FARE PAID              2178.98  RECALL COMM      .....
BASE FARE USED              .....  PENALTY AMOUNT   .....
BASE FARE REFUND            .....  NET FARE AMOUNT  .....
TOTAL REFUND DUE            .....  REFUND ON TAXES (Y/N): ..
>

```

Les zones de la moitié supérieure de l'écran sont remplies automatiquement à partir des données de l'ETR et ne peuvent pas être modifiées. Le tableau suivant dresse la liste des zones préremplies et fournit leurs descriptions respectives.

<u>Zone</u>	<u>Description</u>
>\$HBRF1	Écran 1 de la grille à remplir. Pour afficher à nouveau cet écran avant de terminer le remboursement, saisissez cette commande.
NAME	Nom du passager.
DOCUMENT NUMBER	Numéro de billet à 13 chiffres, y compris le code de compagnie aérienne. Le cas échéant, les trois derniers chiffres des billets conjonctifs sont inclus.
UNUSED COUPONS FOR DOC1:...	Coupons avec l'état « OPEN » ou « ARPT » sur l'ETR pour chaque document.
ISSUE DATE	Date de première émission.
IATA	Numéro IATA de l'agence émettrice.
TOUR CODE	Code de forfait du billet initial, le cas échéant.
CURRENCY	CAD (dollars canadiens).
FORM OF PAYMENT	Mode de paiement du billet à rembourser.
BASE FARE PAID	Tarif de base payé du billet à rembourser.

2. Remplissez toutes les zones de la moitié inférieure de l'écran en utilisant la touche Tabulation de votre clavier, et saisissez les données qui s'appliquent.

À noter :

- Toutes les zones sont obligatoires, sauf indication contraire.
- Tous les montants doivent indiquer le bon séparateur décimal. Exemple : 25.00

Le tableau suivant dresse la liste de toutes les zones modifiables sur cet écran et fournit leurs descriptions respectives.

<u>Zone</u>	<u>Description</u>
RECALL COMM	Montant à retourner à la compagnie aérienne pour les coupons non utilisés. Exemples : - Montant : 10.00 - Pourcentage : 10/ - Aucune commission rappelée – laissez vierge
BASE FARE USED	Tarif de base utilisé. Pour les remboursements de taxes uniquement, saisissez 0.00.
PENALTY AMOUNT	Montant de la pénalité sans les taxes. Si aucune pénalité ne s'applique, laissez vierge.
BASE FARE REFUND	Tarif de base à rembourser. Pour les remboursements de taxes uniquement, saisissez 0.00.
NET FARE AMOUNT	Laissez vierge. Ne s'applique pas au Canada.
TOTAL REFUND DUE	- Si aucune taxe remboursable ne s'applique, ce montant doit être égal au montant de la zone BASE FARE REFUND moins le montant de la zone PENALTY AMOUNT. - Si des taxes remboursables s'appliquent, laissez cette zone vierge. Saisir le total du remboursement dû à l'écran 2.
REFUND ON TAXES	Y pour Oui ou N pour Non.

Voici un exemple d'un écran rempli.

```

Apollo
>$HBRF1
NAME LAPIN/EVEMRS
DOCUMENT NUMBER 0169900431191 -
UNUSED COUPONS FOR DOC1: 2 DOC2: DOC3: DOC4:
ISSUE DATE 11MAY09 IATA 14537482
TOUR CODE CURRENCY CAD
FORM OF PAYMENT S
BASE FARE PAID 2178.98 RECALL COMM .....
BASE FARE USED 1089.49..... PENALTY AMOUNT 200.00.....
BASE FARE REFUND 1089.49..... NET FARE AMOUNT .....
TOTAL REFUND DUE..... REFUND ON TAXES (Y/N): Y
>

```

3. Après avoir ajouté Y ou N dans la zone REFUND ON TAXES, appuyez sur Entrer.
 - Si vous avez saisi N dans la zone REFUND ON TAXES, vous avez terminé le processus de remboursement.
Le message suivant s'affiche :
YOUR REFUND WAS SUBMITTED AUTOMATICALLY TO BSP (VOTRE REMBOURSEMENT A ÉTÉ AUTOMATIQUEMENT SOUMIS À BSP)
 - Si vous avez saisi Y dans la zone REFUND ON TAXES, l'écran 2 s'affiche.

```

Apollo
>$HBRF2
BASE FARE PAID          2178.98  RECALL COMM
BASE FARE USED          1089.49  PENALTY AMOUNT          200.00
BASE FARE REFUND        1089.49  NET FARE AMOUNT
REFUNDABLE TAXES
T1 ..... T2 ..... T3 ..... T4 .....
T5 ..... T6 ..... T7 ..... T8 .....
T9 ..... T10 ..... T11 ..... T12 .....
T13 ..... T14 ..... T15 ..... T16 .....
T17 ..... T18 ..... T19 ..... T20 .....
REFUNDABLE U.S. PSGR FACILITY CHARGES
APT1 ..... APT2 ..... APT3 ..... APT4 .....
TOTAL REFUND DUE ..... >$HBRF1
>

```

À noter :

- Les zones de la moitié supérieure de l'écran sont préremplies à partir des données de l'écran 1.
- Pour modifier les données que vous avez saisies à l'écran 1, saisissez la commande \$HBRF1 pour afficher à nouveau l'écran 1 puis apportez vos modifications. Lorsque vous remplissez à nouveau la zone REFUND ON TAXES, vous pouvez compléter l'écran 2. Vous ne pourrez plus apporter de modifications après avoir soumis le remboursement.
- Tous les montants doivent indiquer le bon séparateur décimal. Exemple : 25.00

4. Remplissez toutes les zones de la moitié inférieure de l'écran en utilisant la touche Tabulation de votre clavier, et saisissez les données qui s'appliquent. Le tableau suivant dresse la liste de toutes les nouvelles zones de cet écran et fournit leurs descriptions respectives.

<u>Zone</u>	<u>Description</u>
>\$HBRF2	Identifie l'écran 2 de la grille à remplir.
T1 – T19	Les taxes peuvent être saisies dans n'importe quel ordre, mais vous ne pouvez omettre aucune zone de taxe. Le code de taxe XT ne peut être saisi que dans la zone de taxe 20 et chaque zone de taxe doit être remplie afin de pouvoir saisir une taxe dans la zone de taxe 20 (T20). Remarque : <u>Si une taxe s'applique à la pénalité, déduisez-la de la taxe remboursable du même code de taxe sur l'écran des taxes.</u>
T20	Si vous avez saisi des taxes dans les 19 premières zones de taxe et qu'il y a d'autres taxes à ajouter, saisissez le total des taxes restantes dans la zone T20 en indiquant le code de taxe XT.
APT1 – APT4	Si une taxe XF apparaît dans l'une des zones T, saisissez le code de la ville (p. ex. CHI) et le montant des redevances d'installation passager en dollars américains (USD).
TOTAL REFUND DUE	Ce montant doit être égal au montant indiqué dans la zone BASE FARE REFUND moins le montant de la zone PENALTY AMOUNT, plus le montant de la zone TOTAL REFUNDABLE TAXES.
>\$HBRF1	Invite à revenir à l'écran 1.

Voici un exemple d'un écran rempli.

```

Apollo
>$HBRF2
BASE FARE PAID          2178.98  RECALL COMM
BASE FARE USED          1089.49  PENALTY AMOUNT          200.00
BASE FARE REFUND        1089.49  NET FARE AMOUNT
REFUNDABLE TAXES
T1  ·19.47...·US  T2  ·5.44....·XF  T3  ·54.88...·XG  T4  ·.....·
T5  ·.....·      T6  ·.....·      T7  ·.....·      T8  ·.....·
T9  ·.....·      T10 ·.....·      T11 ·.....·      T12 ·.....·
T13 ·.....·      T14 ·.....·      T15 ·.....·      T16 ·.....·
T17 ·.....·      T18 ·.....·      T19 ·.....·      T20 ·.....·
REFUNDABLE U.S. PSGR FACILITY CHARGES
APT1 ·CHI·4.50.  APT2 ·.....·      APT3 ·.....·      APT4 ·.....·
TOTAL REFUND DUE ·969.28█.....  >$HBRF1
>

```


- Après avoir ajouté le TOTAL REFUND DUE, appuyez sur Entrer pour soumettre le remboursement.

Vous avez terminé le processus de remboursement. Le message suivant s'affiche :

YOUR REFUND WAS SUBMITTED AUTOMATICALLY TO BSP (VOTRE REMBOURSEMENT A ÉTÉ AUTOMATIQUEMENT SOUMIS À BSP)

Mise à jour des tables MIR

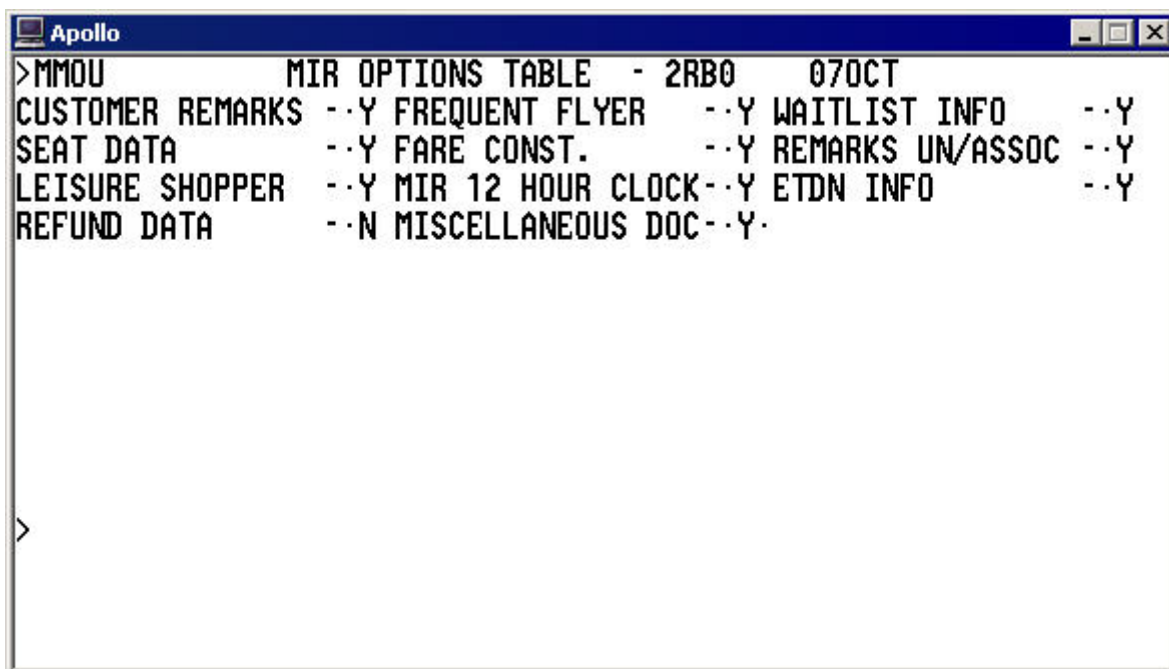
Avant de pouvoir émettre un MIR de remboursement, vos tables d'Options et de Types MIR doivent autoriser les MIR de remboursement.

Table des Options MIR

Suivez les étapes ci-dessous pour mettre à jour la table des Types MIR afin d'autoriser les MIR de remboursement.

- Pour afficher la table des Options MIR, saisissez : **MMOD**

La table des Options MIR s'affiche.



```

Apollo
>MMOU      MIR OPTIONS TABLE - 2RBO    07OCT
CUSTOMER REMARKS  --Y FREQUENT FLYER    --Y WAITLIST INFO    --Y
SEAT DATA        --Y FARE CONST.      --Y REMARKS UN/ASSOC  --Y
LEISURE SHOPPER  --Y MIR 12 HOUR CLOCK--Y ETDN INFO          --Y
REFUND DATA      --N MISCELLANEOUS DOC--Y
  
```

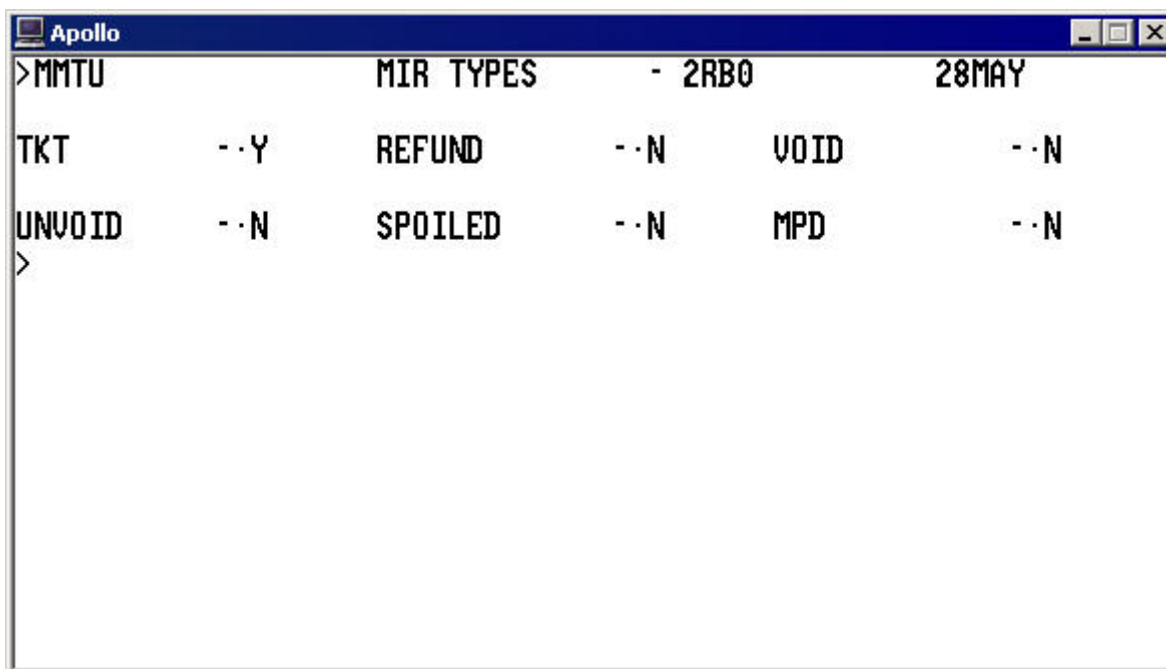
- Si la donnée présente dans la zone Refund Data à la dernière ligne est :
 - Y, alors aucune action n'est requise.
 - N, sélectionnez plutôt Y, passez à la dernière zone de l'écran et appuyez sur Entrer.

Table des Types MIR

Suivez les étapes ci-dessous pour mettre à jour la table des Types MIR afin d'autoriser les MIR de remboursement.

1. Pour afficher la table des Types MIR, saisissez : **MMTD**

La table des Types MIR s'affiche.



The screenshot shows a terminal window titled "Apollo" with the following content:

```

>MMTU          MIR TYPES      - 2RBO          28MAY
TKT           -·Y          REFUND          -·N          VOID          -·N
UNVOID        -·N          SPOILED         -·N          MPD           -·N
>
  
```

2. Si la donnée présente dans la zone Refund sur la ligne du milieu est :
 - Y, alors aucune action n'est requise.
 - N, sélectionnez plutôt Y, passez à la dernière zone de l'écran et appuyez sur Entrer.

Remerciements :

Ce document a été élaboré par le service Training and Development de Travelport. Nous accordons une grande importance aux commentaires de nos clients. Veuillez prendre quelques instants pour poser vos questions ou pour nous transmettre vos commentaires à l'adresse suivante : training.development@travelport.com

©2009 Travelport. Tous droits réservés. Les logos et marques Travelport ainsi que tout autre matériel confidentiel mentionné dans le présent document sont la propriété de Travelport ou de ses filiales.

HDS 8/09