



**MANUAL ARDWeb**

Amadeus Altéa  
Reservation  
Desktop  
Web

GERENCIA COMERCIAL  
Empresa Pública Nacional Estratégica

## Tabla de Contenidos.

Capítulo I. ¿Qué es Amadeus?.....	2
Capítulo II. Amadeus Air (AN – SN – TN).....	6
Capítulo III. Creación del PNR.....	9
Reserva.....	9
Capítulo IV. Adición de información opcional a un PNR. (SSR-OSI-RM).....	19
Capítulo V. Recuperación de los PNR.....	24
Capítulo VI. El Panel de Historia del PNR.....	42
Capítulo VII. Despliegue de tarifas.....	45
Capítulo VIII ¿Qué es el Transitional Stored Ticket (TST)?.....	49
Capítulo IX Emisión de E-Tickets.....	60
Capítulo X Anulación de boletos.....	70
Capítulo XI Revalidación.....	71
Capítulo XII Reemisión de entradas electrónicas: Flujo manual.....	96
Capítulo XII Emisión de un Electronic Miscellaneous Document (EMD).....	105
Capítulo XIII Queues.....	119
Capítulo XIV.....	128
Informe de ventas.....	128

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 0</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

## Capítulo I.

### Amadeus.

#### ¿Conoces Amadeus?

- Aproximadamente 120 sitios web de aerolíneas están equipados con Amadeus.
- Existen más de 400.000 usuarios de la Plataforma de Ventas de Amadeus.
- Más de 1000 empresas están utilizando la solución en línea de Amadeus.
- Amadeus tiene más de 155 líneas aéreas como usuarios.

#### Modos de funcionamiento en Amadeus:

Hay dos modos de funcionamiento diferentes en Amadeus:

- Modo de producción (PRD)
- Modo de Entrenamiento Práctico (PDT)

Se utiliza el **modo Producción** para realizar reservas reales para pasajeros, por tanto no se deben efectuar reservas ficticias en el modo Producción, ya que esto significa costes adicionales para la aerolínea.

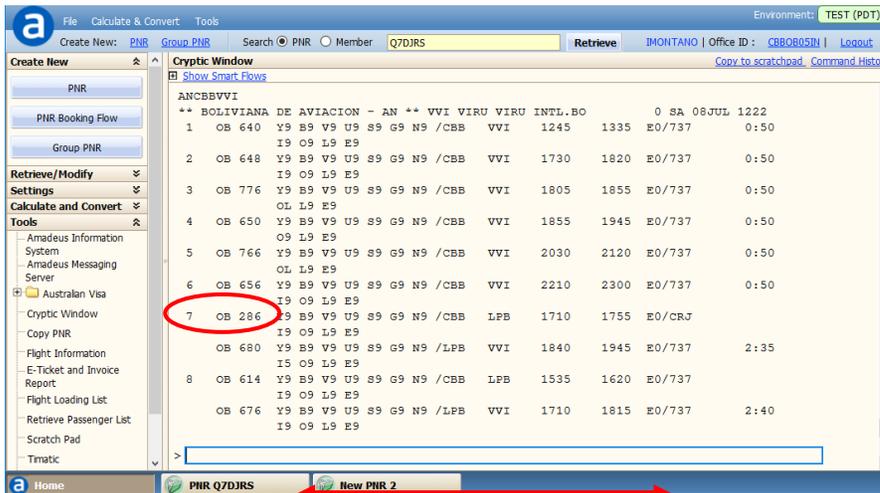
Para realizar las pruebas y prácticas existe el **modo de Entrenamiento**. Los PNRs creados en el modo de entrenamiento no estarán disponibles en el modo producción.

#### Ventanas de trabajo.

En ARD Web se pueden abrir hasta 5 ventanas de trabajo de manera simultánea, una vez alcanzado este número, de deben cerrar las ventanas que ya no estarán en uso.

Desde Home se puede acceder a múltiples áreas de trabajo que permiten realizar diferentes transacciones en diferentes áreas.

07/07/17	N° de Pag. 1	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE Revisado por: - Edición Original -	Fecha de Revisión



Amadeus ofrece la posibilidad de codificar y decodificar:

- Códigos y nombres de aeropuertos y ciudades.
- Códigos y nombres de países.
- Códigos y nombres de estado.
- Códigos y nombres de aerolíneas.
- Decodificación por el código de boleto.
- Códigos y nombres de equipos de aeronaves.

También proporciona una calculadora que le permite hacer:

- Cálculos matemáticos
- Cálculos de tiempo

### Codificación de nombres de ciudades y aeropuertos

Para mostrar códigos de tres letras para una ciudad o aeropuerto, ingrese:

> DAN PARIS

A:APT	B:BUS	C:CITY	G:GRD	H:HELI	O:OFF-PT	R:RAIL	S:ASSOC TOWN
PAR	C	PARIS					/FR
A	BVA	BEAUVAIS TILLE			- OK		/FR
A	CDG	CHARLES DE GAULLE			- OK		/FR
A	ORY	ORLY			- OK		/FR
A	TNF	TOUSSUS LE NOBLE			- OK		/FR
H	JDP	HELIPORT DE PARIS			- OK		/FR
H	JPU	LA DEFENSE HPT			- OK		/FR
B	XEX	AEROGARE DES INV BUS			- OK		/FR
B	XTT	ETOILE BUS SERVICE			- OK		/FR
R	XED	DISNEYLAND PARIS			- OK		/FR
R	XHP	GARE DE L'EST RAILWAY			- OK		/FR
R	XDT	PARIS CDG TGV RAILWAY			- OK		/FR
PHT	C	PARIS					/USTN
A	PHT	HENRY COUNTY			- OK		/USTN
PRX	C	PARIS					/USTX
A	PRX	COX FIELD			- OK		/USTX

Code	Explanation
A:APT	Airport
B:BUS	Bus station
C:CITY	City code
G:GRD	Ground transportation
H:HELI	Heliport
O:OFF-PT	The city has an IATA code that is not an airport. For example : Antibes/France
R:RAIL	Railway station
S:ASSOC TOWN	Airport code associated to a city

### Decodificación de códigos de ciudades o aeropuertos

Para obtener el nombre de una ciudad o código de aeropuerto de tres caracteres, se debe ingresar:

> DAC SFO

A:APT	B:BUS	C:CITY	G:GRD	H:HELI	O:OFF-PT	R:RAIL	S:ASSOC TOWN
SFO	C	SAN FRANCISCO					/USCA:CALIFORNIA
AIRPORT-HELIPORT :							
EMB	A	EMBARKADER					/USCA - OK
SFO	A	SAN FRANCISCO INTL					/USCA - OK
JCC	H	CHINA HPT					/USCA - OK

### Codificación y decodificación del nombre del país

Para mostrar el código de dos letras para un nombre de país se debe ingresar:

> DC JAPAN

> DC JP

07/07/17	N° de Pag. 3	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCH / SE	Fecha de Revisión
	Revisado por: - Edición Original -	

JP	JAPAN/ASIA	TC3
JPY	JAPANESE YEN	LOCAL/INTL PUBLISHED
JPN	JAPAN CITIZEN	

### Codificación y decodificación de estados y provincias

Para codificar un estado o provincia, se debe ingresar en la ventana críptica:

> DNS TEXAS

```
DNS TEXAS
US TX TEXAS/UNITED STATES OF AMERICA
```

### Codificación y decodificación de Aerolíneas

Para obtener un código de dos caracteres para un nombre de línea aérea se debe ingresar:

> DNA IBERIA

> DNA IB

```
DNA IBERIA
IB IBERIA
I2 IBERIA EXPRESS
```

### Codificación y decodificación de aeronaves.

Para obtener la codificación correspondiente a una aeronave, se debe ingresar el modelo o el nombre del fabricante, de esta forma se despliega el listado de equipos.

> DNE 767 DNE AIRBUS

```
DNE767
767 W BOEING 767 JET 161-290
```

### Conversiones Matemáticas

Amadeus también ofrece la posibilidad de realizar conversiones matemáticas:

DF 58.13;40.56	SUMA
DF 46.12-23.98	RESTA
DF 500.87*8767	MULTIPLICA

07/07/17	N° de Pag. 4	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE Revisado por: - Edición Original -	Fecha de Revisión

DF 500.67/13

DIVIDE

**Comandos de desplazamiento**

<b>ENTRADA</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
MD	Bajar una línea.
MU	Subir una línea.
MT	Ir a la parte superior de la página.
MB	Ir a la parte inferior de la página.
MP	Limpia y despliega nuevamente la pantalla.
MS102	Va a una línea específica.
GP18	Va a una página específica.

**07/07/17**

**Fecha de Emisión**

**N° de Pag.**

**5**

**Elaborado por: DC / GP / CCh / SE**

**Revisado por: - Edición Original -**

**-**

**Fecha de Revisión**

## Capítulo II

### Amadeus Air.

#### Availability Display

Muestra todos los vuelos con al menos un asiento disponible para la venta o con la lista de espera habilitada.

Amadeus almacena vuelos hasta 361 días en el futuro y hasta tres días en el pasado.

#### Transacción ventana Crítica:

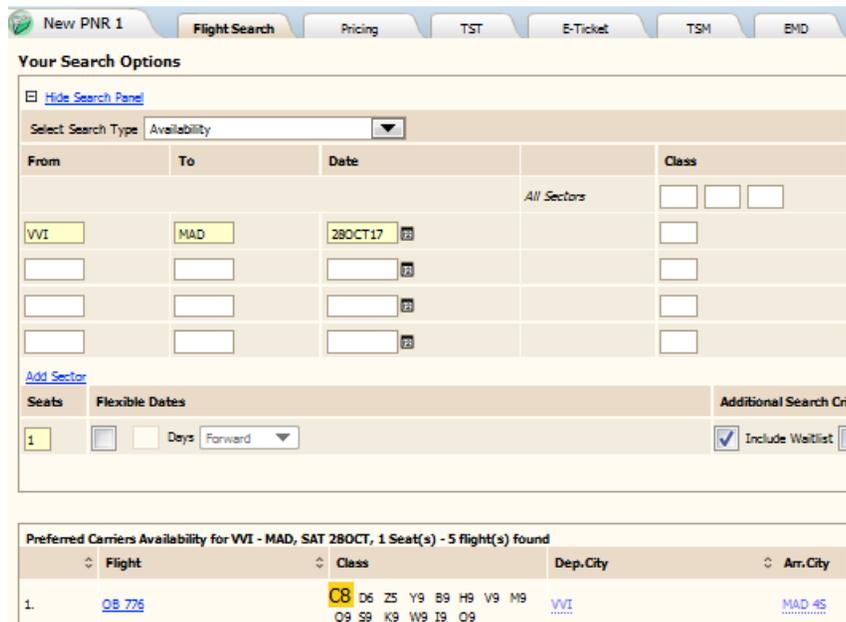
> AN28OCTVVIMAD

AN                    Código de transacción

28OCT                Fecha de salida

VVIMAD              Par de ciudades

#### Imagen Ard Web.



The screenshot shows the Amadeus ARD Web interface. At the top, there are tabs for 'New PNR 1', 'Flight Search', 'Pricing', 'TST', 'E-Ticket', 'TSM', and 'BMD'. Below the tabs, the 'Your Search Options' section is visible. It includes a 'Hide Search Panel' link, a 'Select Search Type' dropdown set to 'Availability', and a table for search criteria. The table has columns for 'From', 'To', 'Date', 'Class', and 'All Sectors'. The first row shows 'VVI' as the origin, 'MAD' as the destination, and '28OCT17' as the date. Below the table, there are options for 'Add Sector', 'Seats' (set to 1), 'Flexible Dates' (set to 'Forward'), and 'Additional Search Criteria' (with 'Include Waitlist' checked). At the bottom, a section titled 'Preferred Carriers Availability for VVI - MAD, SAT 28OCT, 1 Seat(s) - 5 flight(s) found' displays a table of results. The first result is for flight 'OB 776' in class 'C8', with departure city 'VVI' and arrival city 'MAD 4S'.

From	To	Date	Class	All Sectors
VVI	MAD	28OCT17		<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>
				<input type="checkbox"/>

Flight	Class	Dep. City	Arr. City
1. OB 776	C8 D6 Z5 Y9 B9 H9 V9 M9 Q9 S9 K9 W9 I9 O9	VVI	MAD 4S

07/07/17

Fecha de Emisión

N° de Pag. 6

Elaborado por: DC / GP / CCh / SE

Revisado por: - Edición Original -

-

Fecha de Revisión

### Schedule Display.

Contiene vuelos de todas las aerolíneas que envían su información a Amadeus. Se ordenan en la misma jerarquía que la disponibilidad.

Muestra toda la clase de servicios incluso si están cerrados para la venta.

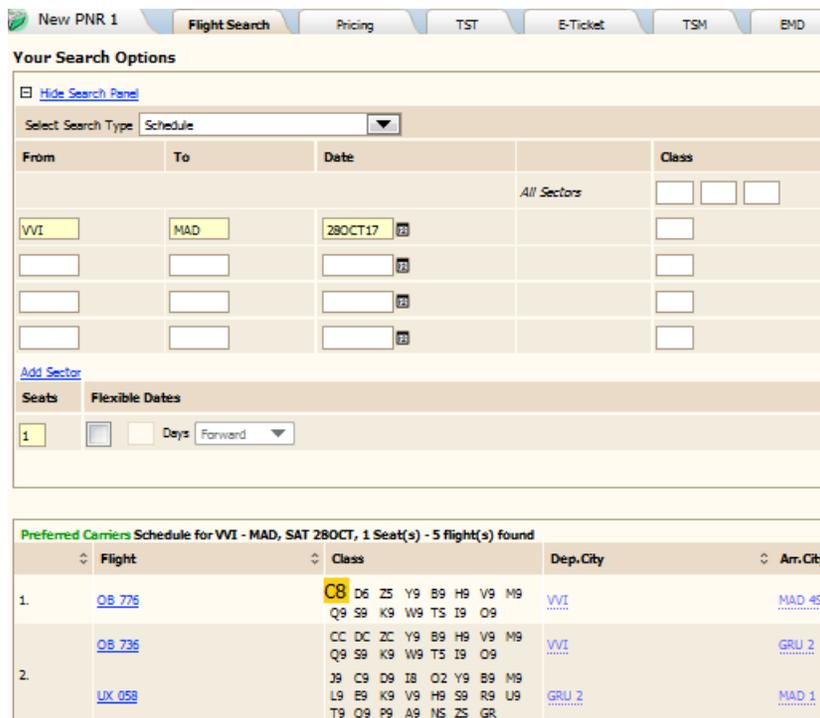
### Transacción en críptico.

> SN28OCTVVIMAD

Se tiene varias opciones para adicionar; por ejemplo:

Opción	Explicación	Entrada
/A	Aerolínea específica	AN10AUGVVIMAD/AOB
/C	Clase de Booking	AN10AUGVVIMAD/CK
/F	Tipo de vuelo N: Sin parada D: Directo	AN10AUGVVIMAD/FN
/X	Conexión específica	AN10AUGVVIMAD/XMAD

### Imagen Ard Web.



The screenshot shows the Amadeus Ard Web interface. At the top, there are tabs for 'New PNR 1', 'Flight Search', 'Pricing', 'TST', 'E-Ticket', 'TSM', and 'EMD'. Below the tabs, the 'Your Search Options' section is visible. It includes a 'Hide Search Panel' link, a 'Select Search Type' dropdown set to 'Schedule', and a table for search criteria. The table has columns for 'From', 'To', 'Date', and 'Class'. The 'From' field is populated with 'VVI' and 'To' with 'MAD'. The 'Date' field is '28OCT17'. The 'Class' field is 'All Sectors'. Below the table, there are 'Add Sector', 'Seats', and 'Flexible Dates' options. The 'Seats' field is set to '1' and 'Flexible Dates' is set to 'Days Forward'. Below the search options, there is a section for 'Preferred Carriers Schedule for VVI - MAD, SAT 28OCT, 1 Seat(s) - 5 flight(s) found'. This section contains a table with columns for 'Flight', 'Class', 'Dep. City', and 'Arr. City'. The table lists five flight options:

Flight	Class	Dep. City	Arr. City
OB 776	CB D6 Z5 Y9 B9 H9 V9 M9 Q9 S9 K9 W9 T5 I9 O9	VVI	MAD 45
OB 736	CC DC ZC Y9 B9 H9 V9 M9 Q9 S9 K9 W9 T5 I9 O9	VVI	GRU 2
LX 058	J9 C9 D9 I8 O2 Y9 B9 M9 L9 E9 K9 V9 H9 S9 R9 U9 T9 Q9 P9 A9 N5 Z5 GR	GRU 2	MAD 1

07/07/17

Fecha de Emisión

N° de Pag. 7

Elaborado por: DC / GP / CCH / SE

Revisado por: - Edición Original -

-

Fecha de Revisión

**Timetable.**

Muestra los vuelos programados entre una determinada ruta que operan durante una semana especifica.

Amadeus ordena los vuelos en el siguiente orden:

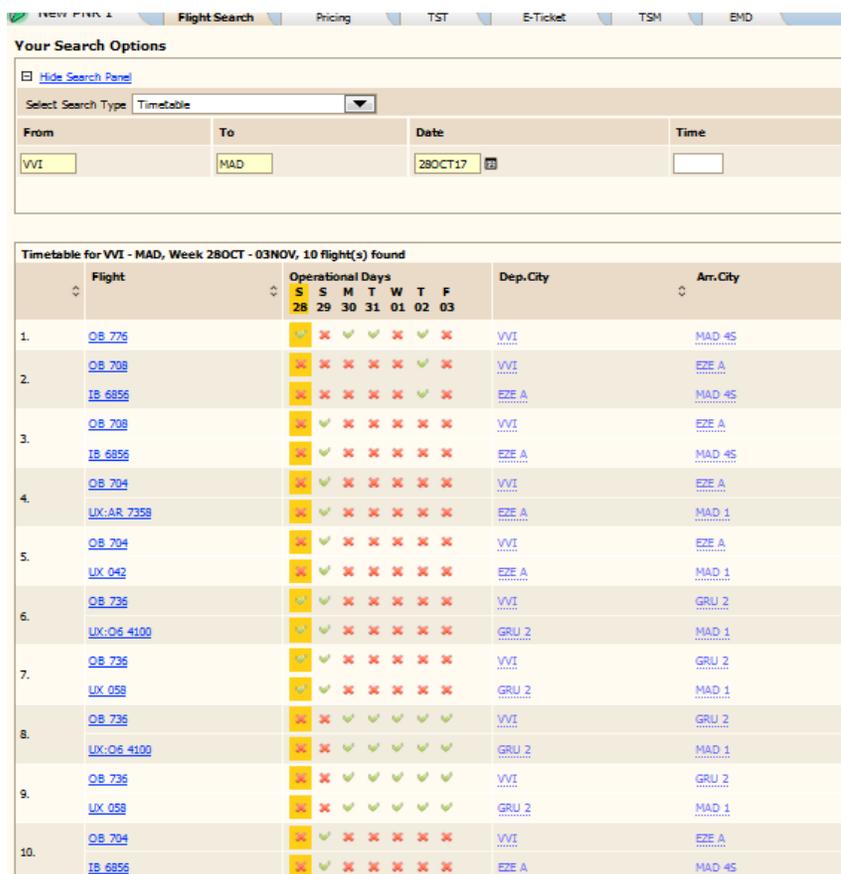
1. Vuelos sin escala
2. Vuelos directos
3. Conectando vuelos

**Transacción en ventana crítica.**

Para mostrar Disponibilidad Timetable para un par de ciudades, escriba:

> TN28OCTVVIMAD

**Imagen ARD Web.**



**Your Search Options**

Select Search Type: Timetable

From: VVI To: MAD Date: 28OCT17

**Timetable for VVI - MAD, Week 28OCT - 03NOV, 10 flight(s) found**

Flight	Operational Days							Dep. City	Arr. City
	S	S	M	T	W	T	F		
1. OB 776	28	29	30	31	01	02	03	VVI	MAD 4S
2. OB 708 IB 6856	28	29	30	31	01	02	03	VVI	EZE A
3. OB 708 IB 6856	28	29	30	31	01	02	03	EZE A	MAD 4S
4. OB 704 LX:AR 7358	28	29	30	31	01	02	03	VVI	EZE A
5. OB 704 LX 042	28	29	30	31	01	02	03	EZE A	MAD 1
6. OB 736 LX:O6 4100	28	29	30	31	01	02	03	VVI	GRU 2
7. OB 736 LX 058	28	29	30	31	01	02	03	GRU 2	MAD 1
8. OB 736 LX:O6 4100	28	29	30	31	01	02	03	VVI	GRU 2
9. OB 736 LX 058	28	29	30	31	01	02	03	GRU 2	MAD 1
10. OB 704 IB 6856	28	29	30	31	01	02	03	VVI	EZE A

### Capítulo III

#### Creación del PNR.

Para poder realizar una reserva se debe contar con 5 elementos mínimos:

- Itinerario
- Nombre (CHD, INF y CD)
- Ticketing Arrangement.
- Contacto telefónico / correo electrónico.
- Responsable (Recibido por...)

#### Reserva

##### Reservar un vuelo desde la pestaña del PNR

##### ¿Qué es el flujo de trabajo de reservas?

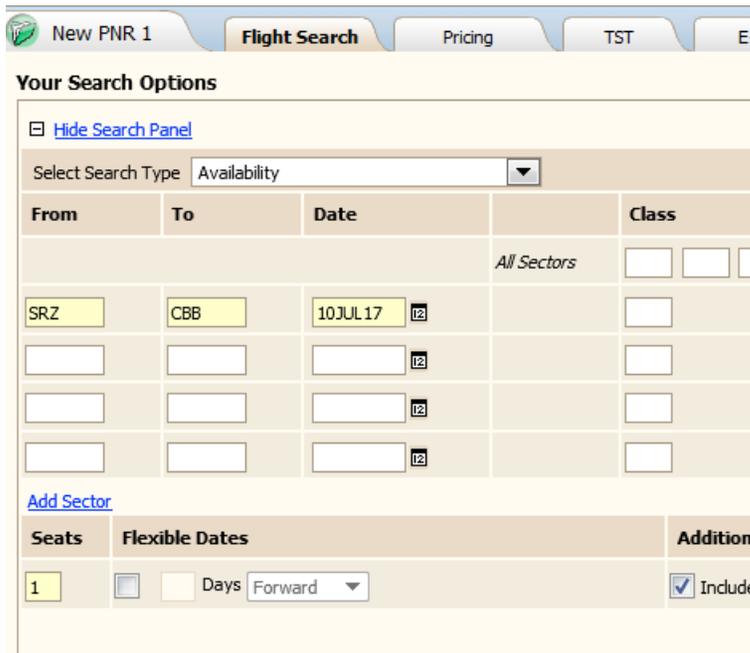
Aquí se tiene una descripción general del flujo de trabajo típico para una reserva de vuelo de principio a fin:



Cómo iniciar el flujo de trabajo de reserva Desde la página Home se puede crear un nuevo PNR; Por ejemplo, haciendo click en el PNR en la barra de tareas.



Inmediatamente aparecerá la pestaña Flight Search, que sirve para buscar vuelos disponibles.



**Your Search Options**

Hide Search Panel

Select Search Type: Availability

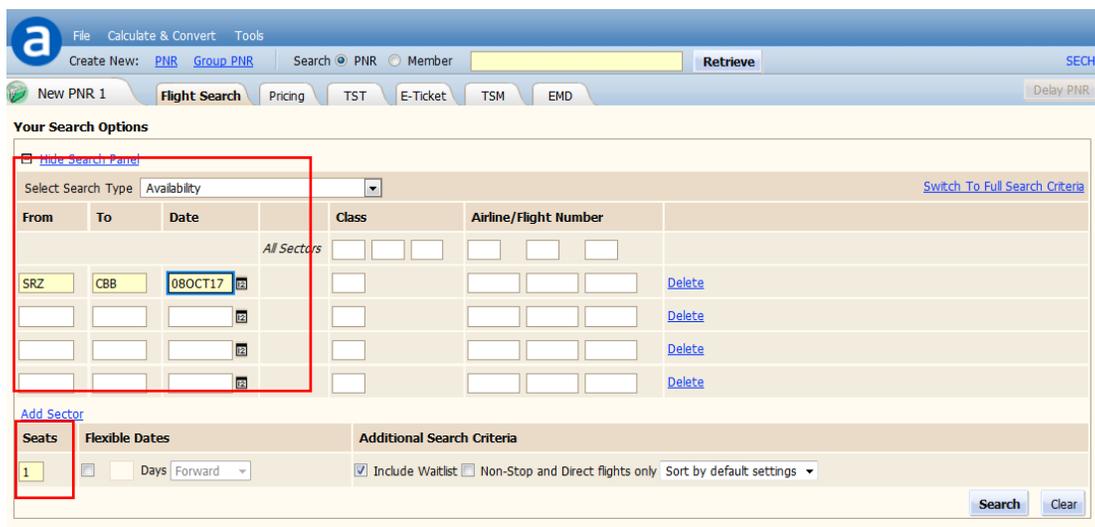
From	To	Date	Class
SRZ	CBB	10JUL17	All Sectors

[Add Sector](#)

Seats	Flexible Dates	Additional Search Criteria
1	<input type="checkbox"/> Days Forward	<input checked="" type="checkbox"/> Include

### Cómo buscar vuelos disponibles

1. En el panel de búsqueda, se deben rellenar los campos obligatorios (marcados con amarillo) para cada vuelo: lugar de salida y llegada, fecha y número de asientos.



**Your Search Options**

Select Search Type: Availability

From	To	Date	Class	Airline/Flight Number
SRZ	CBB	08OCT17	All Sectors	
				Delete

[Add Sector](#)

Seats	Flexible Dates	Additional Search Criteria
1	<input type="checkbox"/> Days Forward	<input checked="" type="checkbox"/> Include Waitlist <input type="checkbox"/> Non-Stop and Direct flights only Sort by default settings

**Search** **Clear**

2. Los horarios y tarifas disponibles se generarán una vez se haga click en **Search**.

### Cómo reservar los vuelos.

1. Se puede reservar la cantidad de espacios y la clase que se desea reservar haciendo click en la clase tarifaria del vuelo seleccionado.

Preferred Carriers Availability for SRZ - CBB, SUN 08OCT, 1 Seat(s) - 10 flight(s) found											< Previous Day   Next Day >	
Flight	Class	Dep.City	Arr.City	Dep.Time	Arr.Time	Stop(s)	Duration	Aircraft	Info			
1. <a href="#">OB 631</a>	Y9 B9 V9 U9 S9 G9 N9 I9 O9 L9 E9	VVI	CBB	0540	0625	0	00:45	737 LL	-			
2. <a href="#">OB 633</a>	Y9 B9 V9 U9 S9 G9 N9 I9 O9 L9 E9	VVI	CBB	0750	0835	0	00:45	737 LL	-			
3. <a href="#">OB 637</a>	Y9 B9 V9 U9 S9 G9 N9 I9 O9 L9 E9	VVI	CBB	0930	1015	0	00:45	737 LL	-			
4. <a href="#">OB 641</a>	Y9 <b>B9</b> V9 U9 S9 G9 N9 I9 O9 L9 E9	VVI	CBB	1415	1500	0	00:45	737 LL	-			
5. <a href="#">OB 643</a>	Y9 B9 V9 U9 S9 G9 N9 X9 I9 O9 L9 E9	VVI	CBB	1530	1615	0	00:45	737 LL	-			
6. <a href="#">OB 705</a>	Y9 B9 V9 S9 N9 U9 O9	VVI	CBB	1650	1735	0	00:45	737 LL	-			
7. <a href="#">OB 649</a>	Y9 B9 V9 U9 S9 G9 N9 I9 O9 L9 E9	VVI	CBB	1730	1815	0	00:45	737 LL	-			
8. <a href="#">OB 709</a>	Y9 B9 V9 U9 S9 G9 N9 X9 I9 O9 L9 E9	VVI	CBB	1905	1950	0	00:45	737 LL	-			
9. <a href="#">OB 653</a>	Y9 B9 V9 U9 S9 G9 N9 X9 I9 O9 L9 E9	VVI	CBB	2040	2125	0	00:45	737 LL	-			
10. <a href="#">OB 655</a>	Y9 B9 V9 U9 S9 G9 N9 I9 OL L9 E9	VVI	CBB	2110	2155	0	00:45	737 LL	-			

View The Remaining Preferred Flights (10) Book with more option(s) **Book**

Inmediatamente el segmento de vuelo se añadirá al panel Itinerario de la derecha.

**Itinerary** [Delete All](#)

[Modify Number in Party](#)

---

1 OB641 VVI - CBB ALL

08OCT (SUN) 1415 - 1500

CLASS B HK1

[Delete](#)

2. Se debe realizar este procedimiento por cada segmento de vuelo que se requiera adicionar.

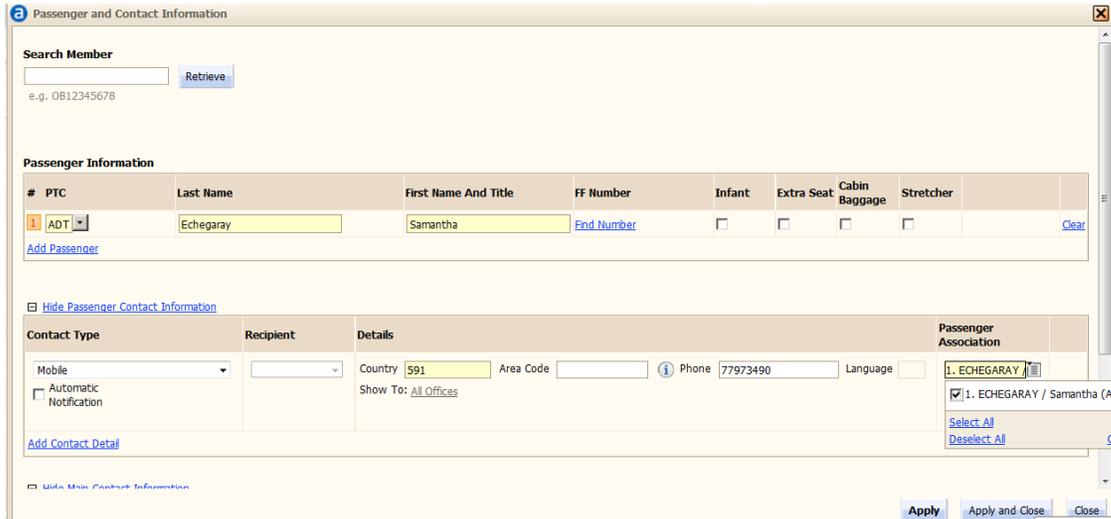
### Cómo agregar información del pasajero

1. En el panel Passengers, se debe hacer click en **Add/Update**.

**Passengers** [Add/Update](#)

Inmediatamente se abrirá la ventana Información **Passenger and Contact Information**.

2. En el panel Passenger and Contact Information, se deberán ingresar el apellido y nombre de cada pasajero.

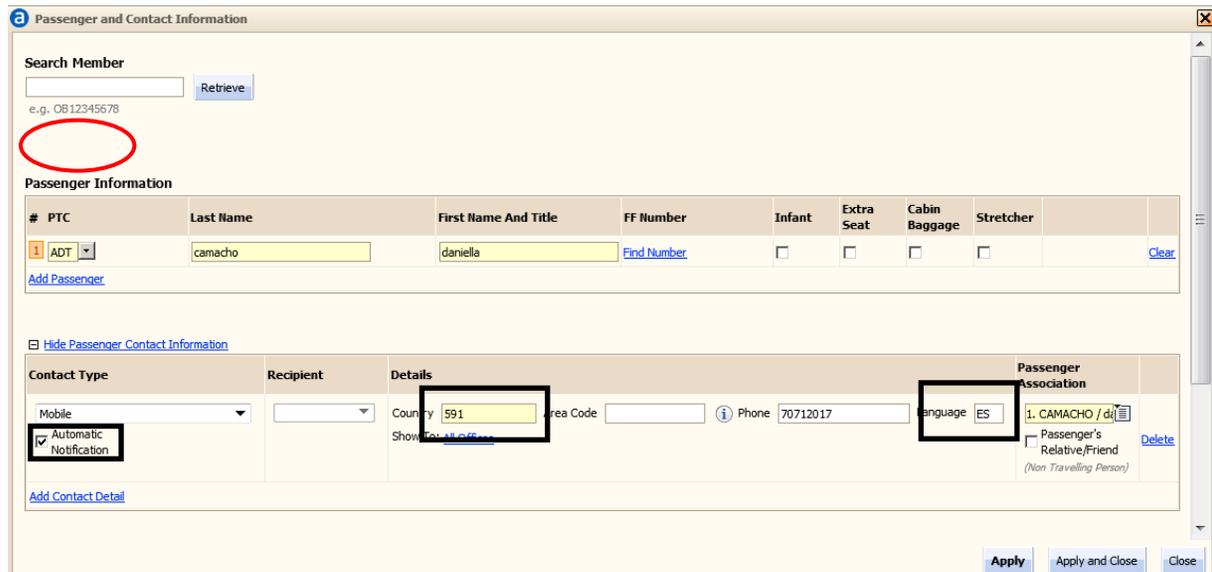


**Lista de Códigos de Tipo de Pasajero (PTC) de uso común.**

Código del tipo de pasajero	Explicación
ADT	Adulto
YTH	Joven
BNN	Adulto con restricción de edad (donde NN es la edad del adulto) Ejemplo: B14 Nota: La disponibilidad de PTC BNN depende de la Configuración de ARD Web.
CHD	Niño
CNN	Niño (donde NN es la edad del niño) Ejemplo: C09
INF	Infante
INS	Bebé con asiento
STU	Estudiante
UNN	Menor no acompañado (donde NN es la edad del menor) Ejemplo: U09
YCD	Senior

### Cómo agregar información del contacto del pasajero.

1. En la parte inferior de la misma ventana se debe ingresar el número de teléfono principal o el correo electrónico bajo el cual los pasajeros pueden ser contactados.



Passenger and Contact Information

Search Member  
 Retrieve  
 e.g. OB12345678

Passenger Information

#	PTC	Last Name	First Name And Title	FF Number	Infant	Extra Seat	Cabin Baggage	Stretcher
1	ADT	camacho	daniella	<a href="#">Find Number</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[Add Passenger](#)

Hide Passenger Contact Information

Contact Type	Recipient	Details	Passenger Association
Mobile		Country: 591 Area Code: Phone: 70712017	1. CAMACHO / d <input type="checkbox"/> Passenger's Relative/Friend (Non Travelling Person) <a href="#">Delete</a>

Automatic Notification

[Add Contact Detail](#)

Apply Apply and Close Close

2. Marcando la opción Automatic Notification se incluirá este contacto como el de notificación
3. También se debe incluir el idioma en el que se realizará la notificación, al momento están disponibles: Inglés (**EN**), Español (**ES**) y Portugués (**PT**).
4. Se debe hacer click **Apply and Close** para conservar la información.

**Nota.** De acuerdo a la política comercial de la empresa de deben ingresar un número de celular como contacto de notificación y un correo electrónico.

### Cómo ingresar el Ticketing Arrangement.

1. El enlace Set Ticketing Arrangement se encuentra en la pestaña PNR, en el panel **E-ticket and Electronic Miscellaneous Document (EMD) Information**.
2. Se ingresa a esta opción haciendo click **Set Ticketing Arrangement**.

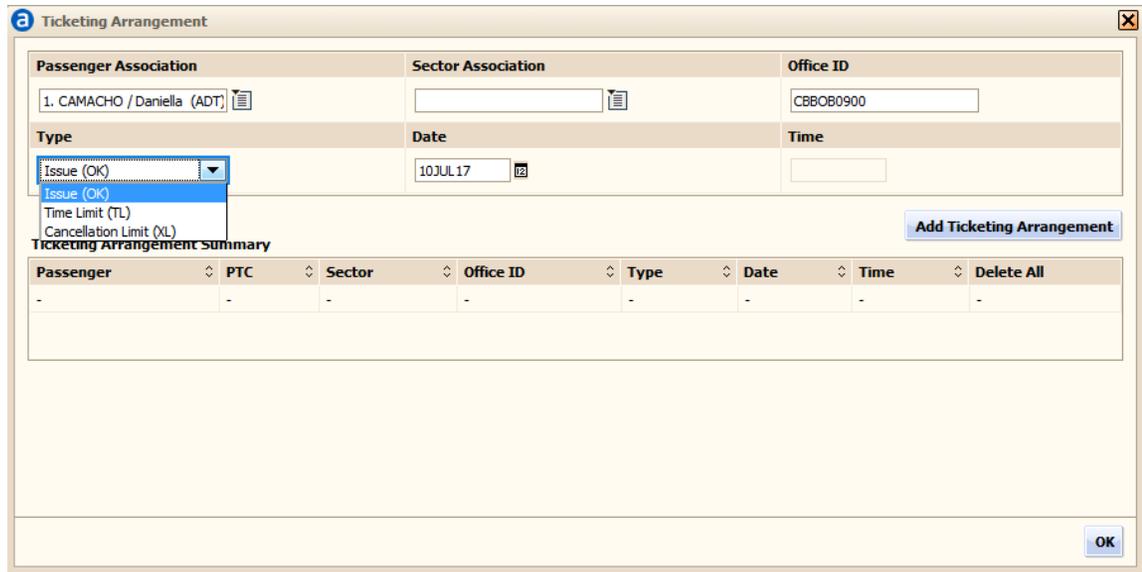
E-Ticket and Electronic Miscellaneous Document (EMD) Information

[Set Ticketing Arrangement](#) [Set Ticketing Endorsement](#) [Issue Documents](#) [Add Document Number](#)

3. Se debe seleccionar el tipo de tiempo que se desea ingresar. De acuerdo al procedimiento la opción Issue (OK) es suficiente.

07/07/17	N° de Pag. 13	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE Revisado por: - Edición Original -	Fecha de Revisión

4. Se debe hacer click en **Add Ticketing Arrangement**.



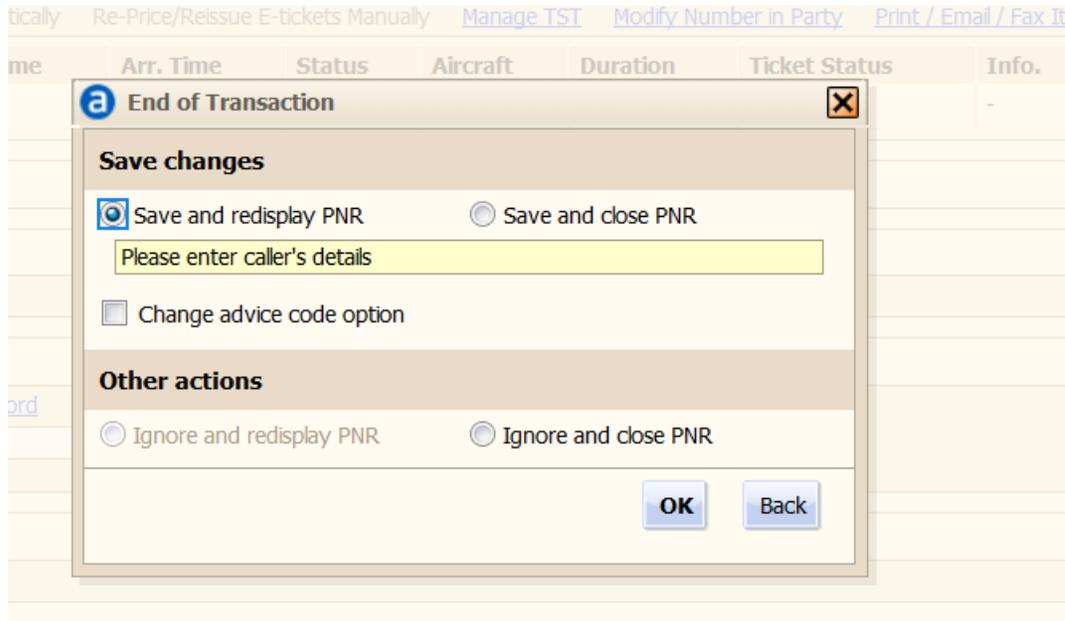
5. Se debe hacer click en OK.

#### Ingreso de Recibido de... o Responsable

Se debe hacer click en el botón **End of Transaction**, ubicado en la parte superior de la pestaña PNR.



Una vez se despliegue la ventana correspondiente se deben llenar los campos marcados con amarillo ya que esta información es mandatoria.



#### Guardar o ignorar un PNR.

##### ¿Cómo finalizar la transacción?

Cada vez que se crea un PNR o se agregue un elemento a un PNR ya existente, se pueden guardar los cambios o ignorarlos. Esto se conoce como fin de transacción (EOT).

##### ¿Cuándo guardar un PNR?

Se puede guardar un PNR una vez que contenga los siguientes elementos obligatorios:

- Elementos del itinerario.
- Al menos un pasajero (con información de contacto)

**Precaución:** Sólo se debe guardar un PNR después de haber agregado todos los pasajeros para el viaje. Una vez que se guarda el PNR, no se podrán agregar más pasajeros.

##### ¿Qué sucede cuando se guarda un PNR?

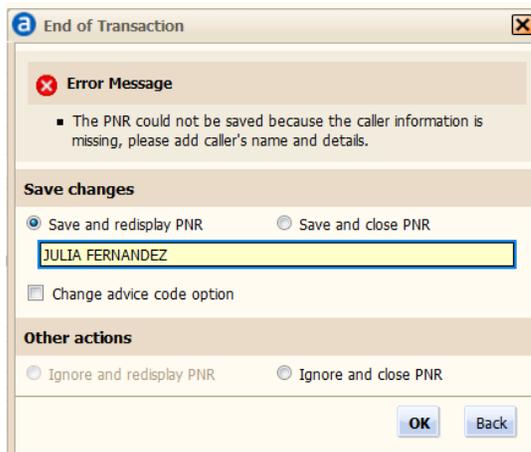
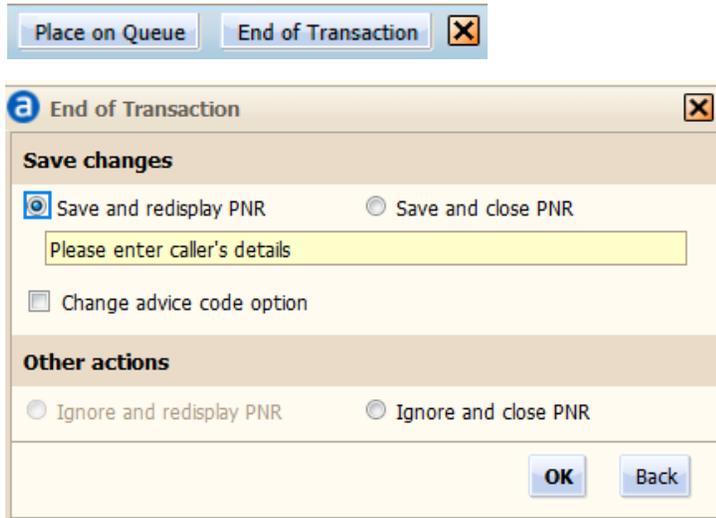
Cuando se guarda un nuevo PNR, se almacena en el sistema de distribución y este le asigna un localizador de registros.

Al guardar un PNR existente, todos los cambios desde la última acción de guardar o ignorar se almacenan en el sistema.

07/07/17	N° de Pag. 15	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE Revisado por: - Edición Original -	Fecha de Revisión

### ¿Cómo guardar un PNR?

1. Este paso se puede realizar al momento de ingresar el Recibido de... o el Responsable. Haciendo click en el botón **End of Transaction** en la esquina superior derecha de la pestaña PNR.



\* El dato "recibido/solicitado por..." es obligatorio.

2. Existen diferentes opciones para guardar o ignorar un PNR recién creado o los cambios que se hagan en uno ya creado:
  - **Save and Redisplay PNR** “Guardar y volver a visualizar PNR”.  
Esta opción guarda todos los cambios en el sistema y abre la ficha PNR automáticamente. En el caso de un nuevo PNR, se crea el localizador.
  - **Save and Close PNR** “Guardar y Cerrar PNR”.  
Guarda todos los cambios en el sistema, cierra el PNR y muestra la página de inicio.
3. Haciendo click en OK se guardan todos los cambios en el sistema.

### Cómo guardar un PNR y los códigos de actualización de confirmación

Si se termina una transacción que contiene segmentos en lista de espera, solicitudes de servicio especiales (SSR) u otros elementos de información de servicio (OSI) que deben ser confirmados por la línea aérea y por tanto existan códigos de estado que deban cambiar de estado, se muestra una advertencia indicando que el PNR no se ha guardado.



### ¿Cómo ignorar un PNR?

1. Se requiere ingresar al botón **End of Transaction** en la esquina superior derecha de la pestaña PNR.
2. Se debe elegir entre:
  - **Ignore and Redisplay PNR** “Ignorar y volver a visualizar PNR”

07/07/17	N° de Pag. 17	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE Revisado por: - Edición Original -	Fecha de Revisión

Ignora todos los cambios desde la última acción de guardar y luego vuelve a abrir la ficha PNR.

Esta opción está deshabilitada para un nuevo PNR.

**- Ignore and Close PNR “Ignorar y Cerrar PNR”**

Esta opción ignora todos los cambios, cierra el PNR y muestra la página de inicio.

3. Haga click en Aceptar.

**¿Qué sucede cuando se ignora un PNR?**

Se Puede ignorar un PNR en cualquier momento durante la creación o modificación. Cuando se ignora un PNR durante la creación, todos los elementos se cancelan y cualquier reserva de vuelos se devuelve al inventario. Cuando ignora un PNR existente, se cancelan todos los cambios realizados desde que se guardó por última vez. Sin embargo, si ha emitido billetes electrónicos, éstos no pueden ser ignorados.

## Capítulo IV

### Adición de información opcional a un PNR (SSR/OSI/RM)

**Flujo de trabajo:** Se pueden agregar solicitudes especiales de servicio y otros elementos opcionales en cualquier momento para el PNR. Sin embargo, normalmente se hará antes de continuar con el Pricing.



### Adición de SSR.

#### ¿Qué es una solicitud de servicio especial (SSR)?

Ingresando una solicitud de servicios especiales (SSR) se adicionan peticiones especiales al PNR por ejemplo asientos, silla de ruedas, menú especial entre otros.

Una vez ingresados, estos servicios deben ser confirmados por la línea aérea. El ingreso de esta solicitud en la lista de QUEUE es automático.

También puede usar un SSR para agregar información de pasajeros como:

Información anticipada del pasajero.

- Forma de identificación.
- Contacto de emergencia.
- Motivo del viaje (para ciudadanos estadounidenses que viajan en cualquier transportista hacia o desde Cuba, Ciudadanos estadounidenses que viajan a y desde Cuba, y todos los pasajeros que viajen en un vuelo sin escalas desde un punto en los EE.UU. a Cuba).

Un PNR puede contener un máximo de 127 elementos activos de SSR.

#### ¿Qué es un SSR cobrable?

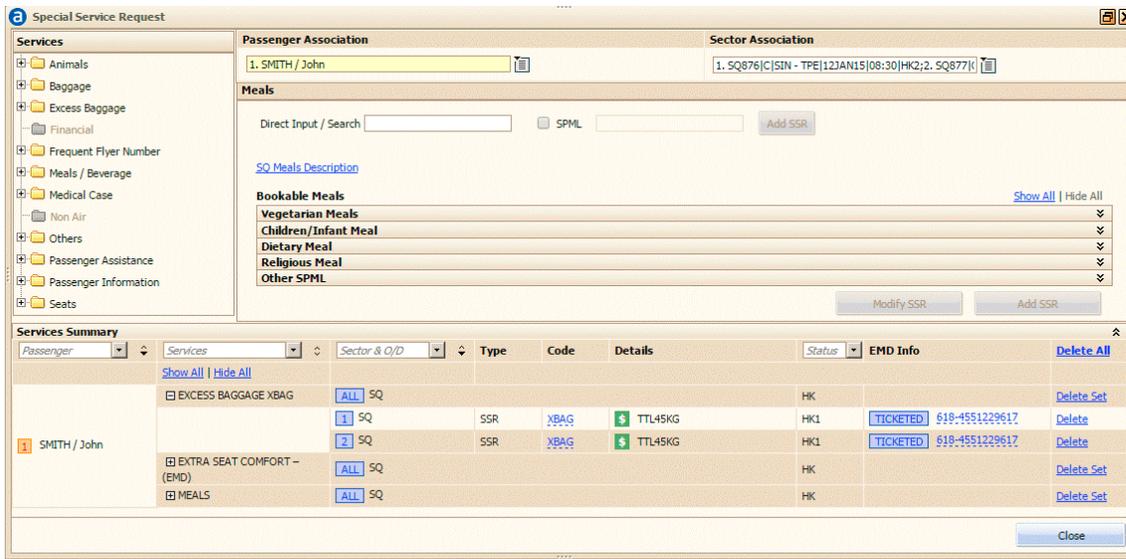
Los cargos pueden aplicarse a las solicitudes especiales de servicio. Los SSR cobrables se indican

con un símbolo .

07/07/17	N° de Pag. 19	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE Revisado por: - Edición Original -	Fecha de Revisión

### Cómo crear una solicitud de servicio especial.

1. En la pestaña PNR, se debe ingresar a solicitudes de servicio especial (SSR) y auxiliar Servicios (SVCs) y hacer click en Add Special Service, se abrirá una ventana mostrando todos los servicios disponibles.



Passenger	Services	Sector & O/D	Type	Code	Details	Status	EMD Info	Delete All
1 SMITH / John	EXCESS BAGGAGE XBAG	ALL SQ				HK		Delete Set
		1 SQ	SSR	XBAG	TTL45KG	HK1	TICKETED 618-4551229617	Delete
		2 SQ	SSR	XBAG	TTL45KG	HK1	TICKETED 618-4551229617	Delete
	EXTRA SEAT COMFORT - (EMD)	ALL SQ				HK		Delete Set
	MEALS	ALL SQ				HK		Delete Set

2. En la lista de servicios de la izquierda, desplácese a la categoría de servicio que desee la solicitud. Si no ve la categoría de servicio, expanda las subcategorías hasta que la encuentre.

3. Seleccione el servicio.

El panel de la derecha se actualiza con la información que se requiere ingresar para crear la solicitud de servicio. Se debe seleccionar a los pasajeros y los segmentos de vuelo para el servicio.

Esto sólo es necesario si el servicio se aplica a pasajeros o pasajeros específicos o solo algunos segmentos solamente.

La información que se necesita introducir varía en función del tipo de servicio.

Se debe hacer click en Add SSR para crear los SSR para los pasajeros y segmentos seleccionados.

Los nuevos SSRs se añaden al PNR y al resumen de servicios en la parte inferior de la ventana Special Service Request "Solicitud de servicio especial" y la ventana se actualiza.

### Cómo eliminar una solicitud de servicio especial

- En la pestaña PNR "Passenger Name Record", se debe ingresar a **Special Service Requests (SSR)** y **Auxiliary Services (SVCs)** y realizar una de las siguientes acciones:
  - Para eliminar un SSR de todos los sectores, se debe hacer click en **Delete Set**
  - Para eliminar SSR's para un sector, se debe hacer click en el signo '+', para expandir el conjunto, luego se debe hacer click en **Delete**.

Nota: Los servicios que contienen elementos asociados a las líneas aéreas, como OSI y OP son divididos por aerolínea no por el servicio.

Special Services Requests (SSRs) and Auxiliary Services (SVCs)

[Add Special Service](#) [Add Auxiliary Service](#) [Price Services](#) [Create TSM](#) [Apply Australian Visa](#)

SSRs (7) SVCs (0)

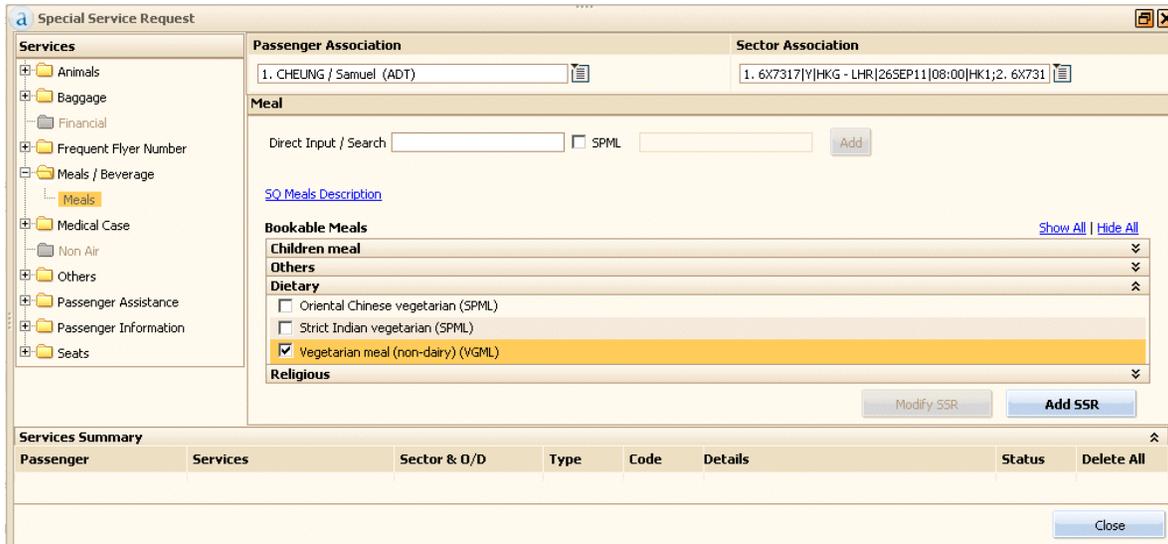
Passenger	Services	Sector & O/D	Type	Code	Details	Status	Modify	Delete All
1 CHEUNG / Samuel	<input type="checkbox"/> API	<a href="#">ALL</a> 6X					-	<a href="#">Delete Set</a>
	<input type="checkbox"/> EXCESS BAGGAGE	<a href="#">ALL</a> 6X					<a href="#">Modify Set</a>	<a href="#">Delete Set</a>
		<a href="#">1</a> 6X	SSR	<a href="#">XBAG</a>	170X70X30CM/DOUBLE BASS	NN1	-	<a href="#">Delete</a>
		<a href="#">2</a> 6X	SSR	<a href="#">XBAG</a>	170X70X30CM/DOUBLE BASS	NN1	-	<a href="#">Delete</a>
	<input type="checkbox"/> SEAT MAP	<a href="#">1</a> 6X					-	<a href="#">Delete Set</a>

### Cómo agregar una solicitud de comida.

Se debe agregar una solicitud de servicio especial en la ventana **Special Service Request**.

Se debe seleccionar Comida en la lista de servicios de uan de las siguientes maneras.

- Se debe introducir el código o el nombre de la comida directamente en el campo de búsqueda.
- Si aparece una lista con varias opciones, se debe seleccionar la correcta haciendo click en añadir la solicitud de comida al PNR.



**Services**

- Animals
- Baggage
- Financial
- Frequent Flyer Number
- Meals / Beverage
  - Meals
- Medical Case
- Non Air
- Others
- Passenger Assistance
- Passenger Information
- Seats

**Passenger Association**  
1. CHEUNG / Samuel (ADT)

**Sector Association**  
1. 6X7317|Y|HKG - LHR|26SEP11|08:00|HK1;2. 6X731

**Meal**

Direct Input / Search   SPML

[SQ Meals Description](#)

**Bookable Meals** [Show All](#) | [Hide All](#)

**Children meal** ▾

**Others** ▾

**Dietary** ▾

Oriental Chinese vegetarian (SPML)

Strict Indian vegetarian (SPML)

Vegetarian meal (non-dairy) (VGML)

**Religious** ▾

**Services Summary**

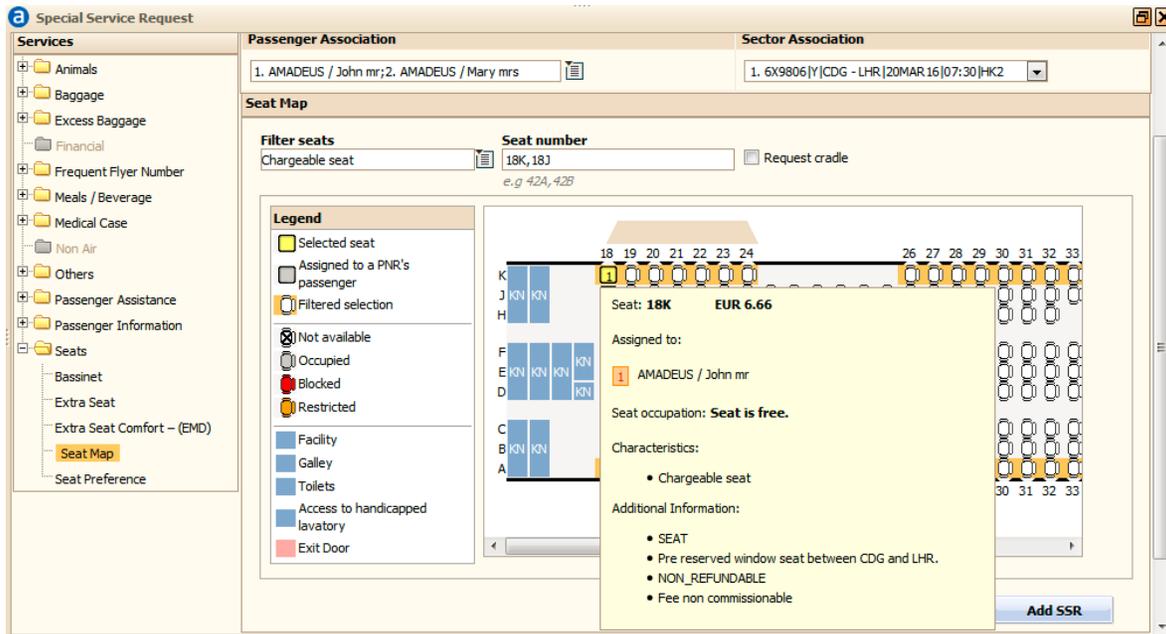
Passenger	Services	Sector & O/D	Type	Code	Details	Status	Delete All
<input type="button" value="Close"/>							

### Cómo reservar un asiento desde un mapa de asientos

1. Se debe agregar una solicitud ingresando a la ventana **Special Service Request**.
2. Seleccione Asientos de la lista de servicios.
  - Se muestra el mapa de asientos para el primer vuelo.
  - Para agregar solicitudes de asiento se puede: Resaltar diferentes tipos de asientos en el mapa o introducir directamente los números de asientos con el siguiente formato: 28A ó 28A-C ó 28A, 28B, 28C.

También puede mostrar información de precios para el asiento y el nombre comercial, la descripción de precios y las políticas para el reembolso, el intercambio y la comisión.

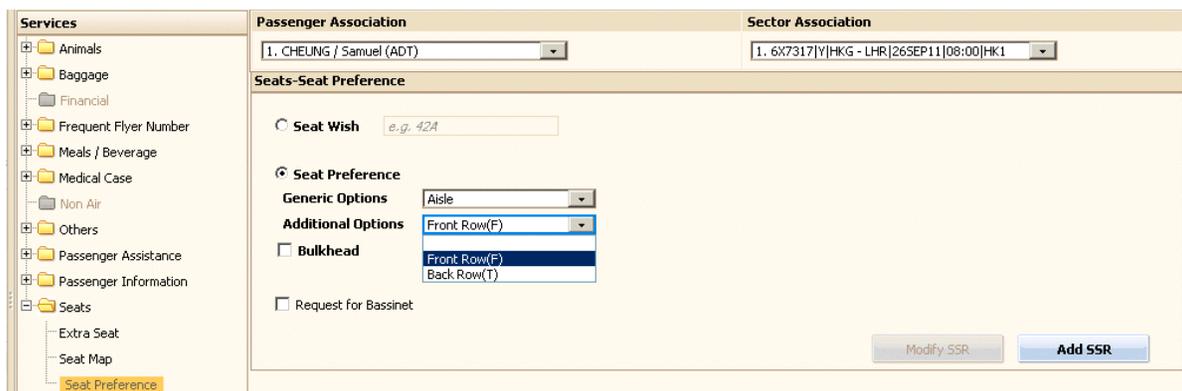
Nota: La disponibilidad de esta función depende de la configuración de ARD Web.



Si el mapa de asientos no está disponible, aun así se puede agregar un servicio especial que contenta la preferencia de asiento de viajero:

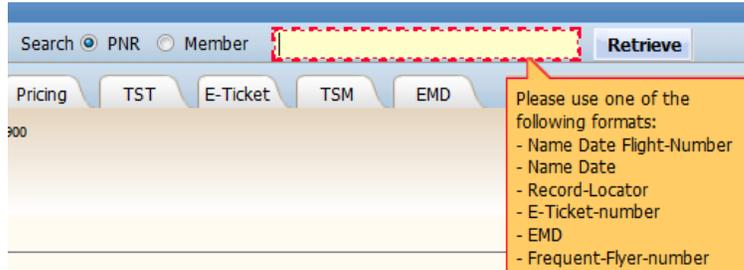
- Para reservar un asiento específico, se debe seleccionar **Seat Wish**.

Si un pasajero viaja con un bebé, puede agregar una solicitud de cuna. (válido para rutas operadas por los Boeing 767).



## Capítulo V.

### Recuperación del PNR.



#### ¿Qué criterios puedo utilizar para buscar PNR?

Los siguientes parámetros o combinaciones de parámetros permiten buscar los PNR existentes:

- Localizador de registro
- Nombre del pasajero

Estas opciones recuperan únicamente los PNR's pertenecientes a la oficina actual.

- Nombre del Pasajero + Fecha (Salida)
- Nombre del pasajero + Fecha (Salida) + Número de vuelo
- Nombre del pasajero + Fecha (Salida) + Número de vuelo + Punto de embarque
- Nombre del pasajero + Fecha (Salida) + Número de vuelo + Punto de embarque + Punto de salida
- Nombre del pasajero + Oficina responsable

Al especificar una oficina responsable en la consulta, puede utilizar comodines (\*) para reemplazar el código de la ciudad, por ejemplo \*\*\* 6X08AA.

Nota: El nombre puede incluir el apellido (el apellido debe aparecer primero).

En un PNR de grupo, el nombre puede ser el nombre de grupo o el nombre de un pasajero perteneciente al grupo PNR.

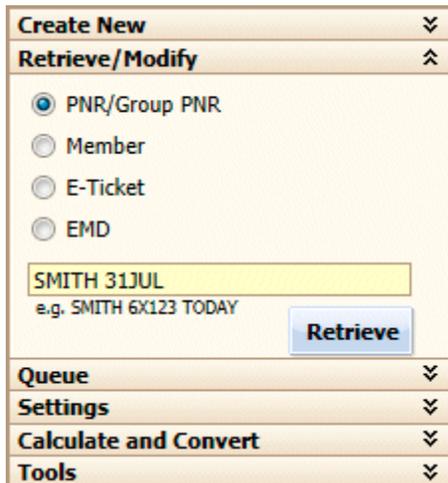
#### Cómo buscar PNRs

1. Se debe iniciar la búsqueda de un PNR de una de las siguientes maneras:
  - Desde la barra de menús.

07/07/17	N° de Pag. 24	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE Revisado por: - Edición Original -	Fecha de Revisión

O:

- En el menú **Retrieve/Modify**.



2. En el campo **Search**, ingrese sus criterios de búsqueda.

Nota: En una configuración predeterminada, utiliza espacios para separar los parámetros e introduce la fecha en formato de fecha estándar (día antes del mes).

Sin embargo, otros separadores o formato de fecha americano pueden haber sido configurados para su oficina.

3. Haga click en **Retrieve**.

- Si sólo se encuentra un PNR que coincida con el criterio, se muestra inmediatamente.
- Si varios PNR coinciden con los criterios, se muestran en una lista. Un panel de vista previa en la parte inferior muestra un resumen del PNR seleccionado actualmente en la lista. Se debe seleccionar un PNR en la lista y hacer click en **Open PNR**.

Type	Last Name	First Name	Flight No.	Class	Dep. City	Arr. City	Date	Rec.Loc.	Pax No.
	SMITH	JOHN	6X1206	Y	NCE	LHR	04JUL	6UVH2T	1
	SMITH	JOHN	6X7319	Y	LHR	HKG	04JUL	6UVH4L	1

Compare PNRs Open PNR

**Preview**  
Responsible Agent HKG6X0ARD - BBSU

**Passenger Details**

Main Contact	Address
-	-

Passenger	PTC	Contact & Address	Frequent Flyer Number	Tier Level
1 SMITH / John	-	-	-	-

**Itinerary Details**

Segment	Class	Date	Dep. City	Arr. City	Dep. Time	Arr. Time	Status	Aircraft	Duration	Ticket Status	Info.
1 6X 1206	Y	04JUL	NCE	LHR	0100	0300	HK 1	757	03:00	Not ticketed	-

Type	Last Name	First Name	Flight No.	Class	Dep. Location	Arr. Location	Date	Rec.Loc.	Pax No.
	ECHEGARAY	Eduardo	OB606	U	CBB	LPB	28JUL17	QH8KW3	1
	ECHEGARAY	Samantha	OB606	U	CBB	LPB	28JUL17	QGTXWJ	2
	ECHEGARAY	Samantha	OB641	B	VVI	CBB	08OCT17	QK9KMI	1
	ECHEGARAY	Sergio	OB606	U	CBB	LPB	28JUL17	QGTXWJ	2
	ECHEGARAY	Sergio	OB610	U	CBB	LPB	28JUL17	Q5K15U	1

Compare PNRs Open PNR

**Preview**  
Responsible Agent CBB0B0900 - AAGS

**Passenger Details**

Main Contact	Address
OTHER: C 591 70320594	

Passenger	PTC	Contact & Address	Frequent Flyer Number	Tier Level	VIP
1 ECHEGARAY / Eduardo	-	-	-	-	

**Itinerary Details**

Segment	Class	Date	Dep. Location	Arr. Location	Dep. Time	Arr. Time	Status	Aircraft	Duration	Ticket Status	Info.
1 OB 606	U	28JUL	CBB	LPB	0810	0855	HK 1	733	00:45	Ticketed	-

deus.com/app\_ard/apf/init/login?SITE=A0BBA0BB&LANGUAGE=GB&MARKETS=ARDW\_PDT\_INITER&event=LOGIN\_LOGOUT#

COMTECO-95837289  
Acceso a Internet

## Modificando un PNR

Cambiar los vuelos de una reserva.

- Modificar los vuelos existentes.
- Modificar la clase de reserva.
- Fecha de partida.
- Número de vuelo.
- Cantidad de espacios.

07/07/17	N° de Pag. 26	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCH / SE	Fecha de Revisión
	Revisado por: - Edición Original -	

Cuando se realiza el registro de un nuevo segmento de vuelo, siempre que sea posible, los SSR asociados se actualizan automáticamente, sin embargo los Remarks, OSI y SK se eliminan y es necesario re ingresarlos manualmente.

### **Reservar un vuelo nuevo y elimine el original**

Este método se recomienda sólo si no se puede modificar el vuelo original, o si además del vuelo es necesario realizar la modificación de otros parámetros como ser lugares de salida y/o llegada o la aerolínea.

Es necesario realizar una nueva búsqueda de vuelos disponibles, reservar los asientos y luego eliminar los segmentos de vuelo originales.

En este caso es necesario re ingresar manualmente todos los SSR relacionados, remarks, OSI y elementos SK.

**Nota:** Si el PNR ya ha sido cotizado, se debe revisar las fare conditions antes de realizar nuevamente la reserva de vuelos. Si ya los boletos están emitidos es posible que se deban revalidar o remitir.

### **Cómo volver a reservar la clase, la fecha y el número de vuelo**

1. En la pestaña PNR se debe ir al panel **Itinerary Details** y hacer click en **Modify Flights**, se despliega una ventana que muestra todos los segmentos del vuelo.
2. Seleccione la pestaña **Change flight number/class/date**.
3. Se debe realizar el trabajo con un vuelo a la vez: Para cada vuelo que se desea volver a reservar se modificarán los siguientes campos según sea necesario:
  - ✓ Número de vuelo
  - ✓ Clase
  - ✓ Fecha

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 27</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

**Nota:** Haciendo click en **Restore** se puede cancelar la reserva y restaurar el vuelo original. Sin embargo, esto sólo es posible si no se aplicaron los cambios haciendo click en **Apply**.

**Hacer click en Apply para volver a reservar el vuelo.**

Si el rebooking se realiza correctamente, el estado se muestra en negrilla y los botones de restauración se desactivan para el vuelo.

Si el rebooking no es exitoso, se mostrarán vuelos alternativos.

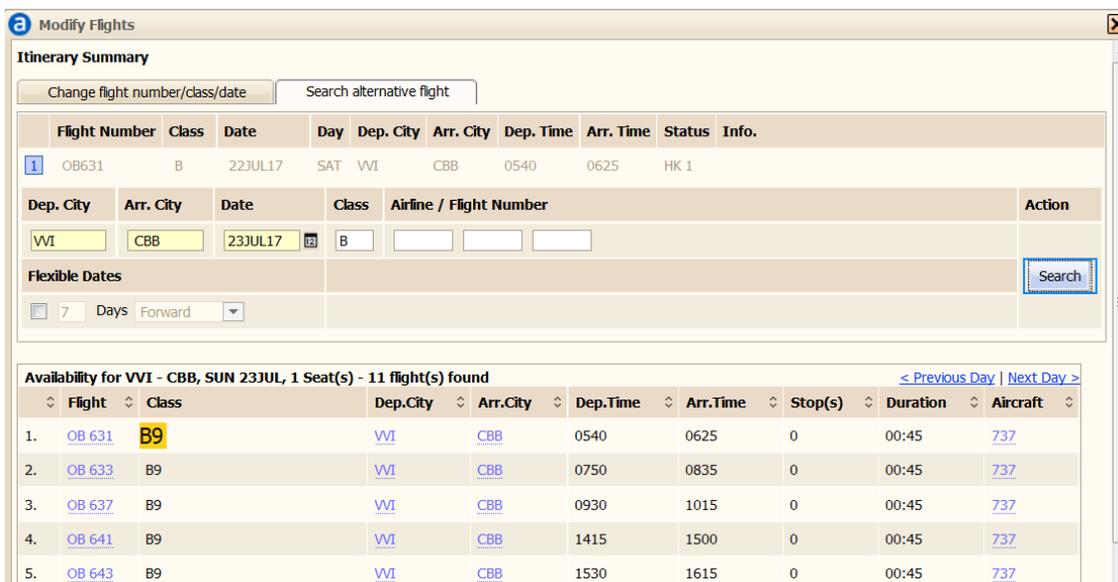
Cuando se haya realizado el rebooking para todos los vuelos, se debe hacer click en Close para retornar a la reserva.

### Cómo buscar un vuelo alternativo.

1. En la pestaña del PNR, de debe ir al panel **Itinerary Details** y hacer click en **Modify Flights**.

La ventana de **Modify Flights** se abre y muestra todos los segmentos de vuelo en el PNR.

- Se debe seleccionar la pestaña **Search alternative flight**.



Flight Number	Class	Date	Day	Dep. City	Arr. City	Dep. Time	Arr. Time	Status	Info.
1. OB631	B	22JUL17	SAT	VVI	CBB	0540	0625	HK 1	

Dep. City	Arr. City	Date	Class	Airline / Flight Number	Action
VVI	CBB	23JUL17	B		Search

Flight	Class	Dep. City	Arr. City	Dep. Time	Arr. Time	Stop(s)	Duration	Aircraft
1. OB 631	B9	VVI	CBB	0540	0625	0	00:45	737
2. OB 633	B9	VVI	CBB	0750	0835	0	00:45	737
3. OB 637	B9	VVI	CBB	0930	1015	0	00:45	737
4. OB 641	B9	VVI	CBB	1415	1500	0	00:45	737
5. OB 643	B9	VVI	CBB	1530	1615	0	00:45	737

### Cómo volver a reservar la clase, la fecha y el número de vuelo para los segmentos casados.

Si un vuelo contiene segmentos casados, éstos sólo se pueden modificar juntos.

Considere las siguientes diferencias:

- En la ventana Modificar vuelos, se agrupan todos los segmentos casados. Sólo hay un botón Aplicar (y un botón Restaurar) por grupo.
- Si la nueva reserva falla para los segmentos casados, no se proponen vuelos alternativos

Cómo modificar el número de pasajeros para un vuelo

**Limitaciones:** No puede modificar el número de pasajeros para un segmento en el

Siguientes casos:

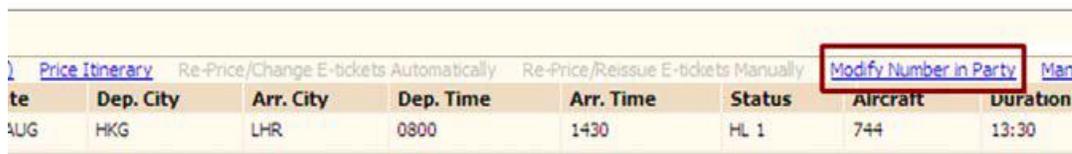
- Cuando esto está prohibido por la aerolínea, por ejemplo, cuando el vuelo es un segmento casado, o contiene SSR's.
- Si el PNR ya se ha guardado y existe un localizador de registros.

Si el PNR es un PNR de grupo.

Para modificar el número de pasajeros, proceder como sigue:

1. Abrir la ventana **Modify Number in Party** de la siguiente manera:
  - En el panel **Itinerary Details**, hacer click sobre **Modify Number in Party**.

En la pestaña del PNR se debe ir al panel de **Itinerary Details** y hacer click en **Modify Number in Party**.



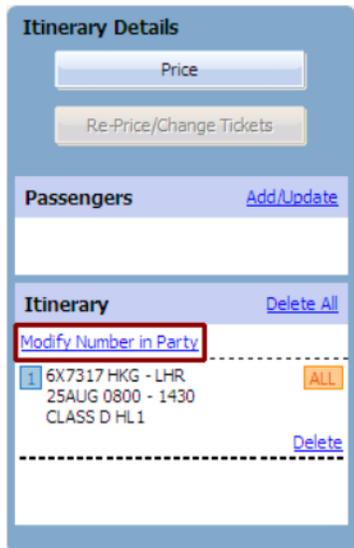
te	Dep. City	Arr. City	Dep. Time	Arr. Time	Status	Aircraft	Duration
AUG	HKG	LHR	0800	1430	HL 1	744	13:30

Cuando la ventana de **Modify Number in Party** se abre:

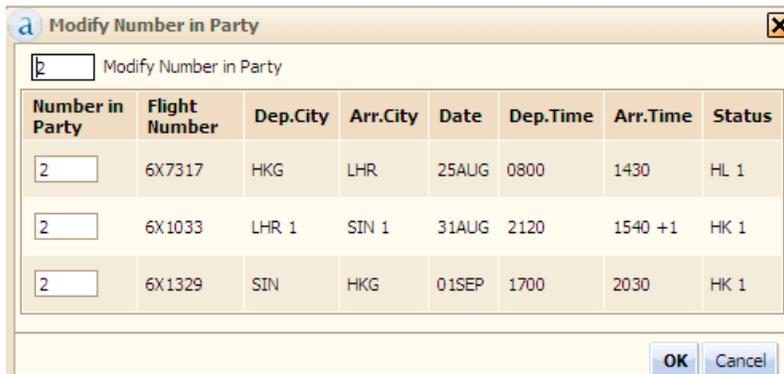
1. Se debe introducir el número de pasajeros en la parte superior de la ventana.

07/07/17	N° de Pag. 29	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE	Fecha de Revisión
	Revisado por: - Edición Original -	

El número mínimo es uno y el máximo nueve.



Nota: Se debe verificar que se ingresa el mismo número de pasajeros que están registrados en el pnr para evitar el **Non-Homogeneous PNR (NHP)**.



Number in Party	Flight Number	Dep.City	Arr.City	Date	Dep.Time	Arr.Time	Status
2	6X7317	HKG	LHR	25AUG	0800	1430	HL 1
2	6X1033	LHR 1	SIN 1	31AUG	2120	1540 +1	HK 1
2	6X1329	SIN	HKG	01SEP	1700	2030	HK 1

- Click en **OK** para reservas asientos para el número de pasajeros solicitado.

### Modificar los elementos del PNR.

#### Elementos modificables.

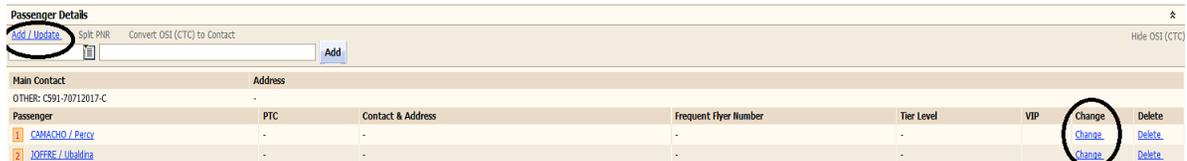
- ✓ Nombre y tipo de pasajero (Sujeto a restricciones).

07/07/17	N° de Pag. 30	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE	Fecha de Revisión
	Revisado por: - Edición Original -	

- ✓ Todos los elementos de contacto telefónico, correo electrónico.
- ✓ Algunos servicios especiales.
- ✓ Todas las observaciones.

Diferencias entre actualizar y cambiar un pasajero.

Existen dos opciones que permiten modificar la información relacionada con el pasajero:



Passenger	PTC	Contact & Address	Frequent flyer Number	Tier Level	VIP	Change	Delete
1) CAMACHO / Percy	-	-	-	-	-	Change	Delete
2) JOFFRE / Ubaldina	-	-	-	-	-	Change	Delete

### Add/Update.

El enlace **Add/Update** permite modificar:

- Información del Pasajero: Apellidos y nombre.
- Números de contacto telefónico y correo electrónico.
- Permite agregar un número de viajero frecuente si aún no se ha ingresado haciendo se hace click en el enlace **Find Number**. (Si se requiere modificaciones al número Desplegado de debe ir al panel de **SSR** y eliminar el **SSR FQTV** correspondiente).
- Se pueden realizar correcciones menores en el nombre o corregir un error ortográfico, **esto se hace o no de acuerdo a la política comercial de la empresa**. Si **Add/Update** no funciona se debe optar por **Change Passenger**.

El enlace Add/Update no permite modificar:

- Código de tipo pasajero.
- Fecha de nacimiento.
- Adicionar un bebé.
- Solicitar un asiento adicional.
- Información de contacto: Tipo de contacto, detalles y asociación de pasajeros.

Passenger and Contact Information

Search Member  
e.g. 0812345678

#	PTC	Last Name	First Name And Title	FF Number	Infant	Extra Seat	Cabin Baggage	Stretcher
1		CAMACHO	PERCY	<a href="#">Find Number</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2		JOFFRE	UBALDINA	<a href="#">Find Number</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hide Passenger Contact Information

Contact Type	Recipient	Details	Passenger Association
Mobile		Country: 591 Area Code: Phone: 70263610 Language:	2. JOFFRE / UBALDINA Passenger Relative/Friend (Non Travelling Person)

Add Contact Detail

Hide Main Contact Information

Main Contact	Address
OTHER: C591-70712017-C	-

Passenger	PTC	Contact & Address
1 CAMACHO / Percy	-	-
2 JOFFRE / Ubaldina	-	MOBILE: +591 70263610

### 1.1.1. Change

Se puede usar el enlace **Change** si es un pasajero diferente el que viaja. Esta opción permite:

- ✓ Ingresar un nuevo apellido y nombre.
- ✓ Cambiar el código de pasajeros.
- ✓ Añadir o quitar un bebé sin asiento.
- ✓ Modificar la fecha de nacimiento de un niño o bebé.
- ✓ Cambiar el nombre del bebé.

**Nota:** Si se realiza un cambio al apellido y/o nombre todos los elementos asociados se eliminarán del PNR, excepto el itinerario, la tarifa, el billete y el asiento.

Si se agrega o se elimina un bebé, se crea automáticamente un SSR INFT remoto.

Si el tipo de pasajero se cambia a CHD, automáticamente se creará un SSR CHLD. Si se cambia de CHD otro tipo de pasajero el SSR CHLD se eliminará automáticamente.

07/07/17	N° de Pag. 32	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE	Fecha de Revisión
	Revisado por: - Edición Original -	

Nota: Las modificaciones y cambios de nombre están sujetas a la política comercial de la empresa.

Change Passenger

Passenger Information

#	PTC	Last Name	First Name And Title	Infant	Extra Seat	Cabin Baggage	Stretcher	
1		CAMACHO	DANIELLA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	INF	CAMACHO	ZOE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	DOB 15Jul2016

Change Passenger

Passenger Information

#	PTC	Last Name	Stretcher
1	ADT	CAMACHO	<input type="checkbox"/>

Change Passenger

You are about to change a passenger name.

Please note that any passenger associated information will be removed.

PNR QDYAFE Flight Search Pricing TST E-Ticket TSM END Delay PNR Place on Queue End of Transaction

Responsible Port CBB08090 | Queuing Port CBB08090

Launch Smart Flow Collapse All

Passenger Details

Add / Update Split PNR Convert OSI (CTC) to Contact Add Hide OSI (CTC)

Main Contact Address

OTHER: C91-70712017-C

Passenger	PTC	Contact & Address	Frequent Flyer Number	Tier Level	VIP	Change	Delete
1 CAMACHO / Daniela	ADT	-	-	-	-	Change	Delete

Itinerary Details

Add/Modify Modify Flights Edit/Amend Action Code Price Itinerary Re-Price/Change E-tickets Automatically Re-Price/Reissue E-tickets Manually Manage TST Print / Email / Fax Itinerary

Segment	Class	Date	Day	Dep. Location	Arr. Location	Dep. Time	Arr. Time	Status	Aircraft	Duration	Ticket Status	Info.	Seat	Delete All
1 08 602	N	21JUL	FRI	CBB	LPB	0630	0715	HK 1	733	00:45	Ticketed	-	Seat Delete	

Non-Air Bookings

Special Services Requests (SSRs) and Auxiliary Services (SVCS)

Add Special Service Add Auxiliary Service Price Services Create TSM Apply Australian Visa

SSR (2) SVC (0)

Passenger	Services	Sector & O/D	Type	Code	Details	Status	Modify	Delete All
1 CAMACHO / Daniela (ADT)	FORM OF IDENTIFICATION	OB	-	-	-	-	-	Delete Set
	FOOD	OB	SSR	FOOD	NE324234	HK1	Modify	-
	SEAT MAP	ALL OB	-	-	-	-	-	Delete Set
	NON-SMOKING	ALL OB	SSR	NSST	CIBLPR/17B	HK1	Modify	-

- Modificación a los Servicios especiales solicitados.

07/07/17	N° de Pag. 33	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE Revisado por: - Edición Original -	Fecha de Revisión

- En la pestaña PNR, Panel de solicitudes de servicios especiales, haga click en Agregar servicio.
- Se abrirá la ventana Solicitud de servicio especial.
- En el resumen SSR en la parte inferior, seleccione un SSR.
- La información relacionada se muestra en la parte superior.
- Modifique la información editable.
- Haga click en Modificar SSR.

### Detección y manejo de la condición Non-homogeneous PNR.

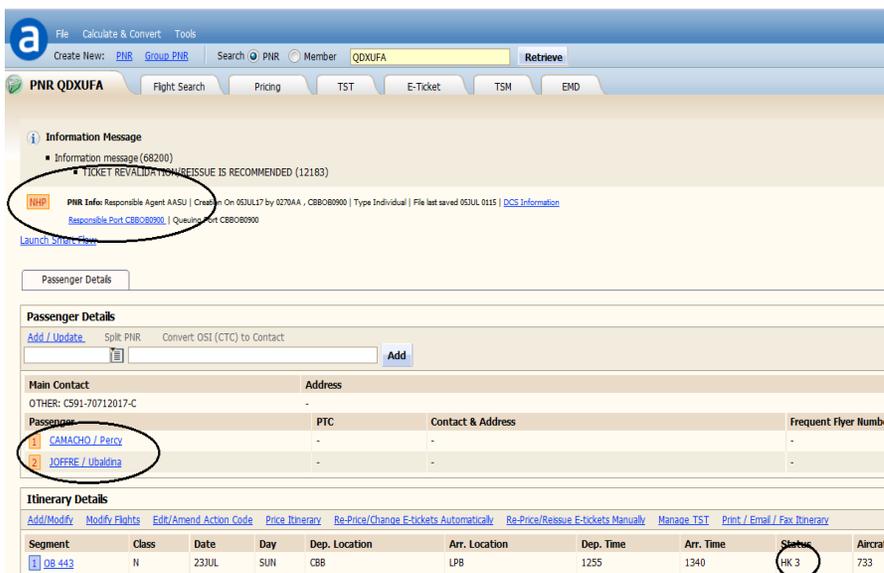
#### ¿Qué es un Non-homogeneous PNR?

Un **Non-homogeneous PNR (PNH)** es un PNR en el que:

- El número de asientos en un segmento aéreo no es igual al número de pasajeros registrados.

#### ¿Dónde se ubica la alerta de Non-homogeneous PNR?

El sistema muestra automáticamente la alerta NHP en la parte superior de la pestaña PNR.



Information Message

- Information message (68200)
  - TICKET REVALIDATION REISSUE IS RECOMMENDED (12183)
  - NHP** PNR Info: Responsible Agent AASU | Creation On 05JUL17 by 0270AA - CBB080900 | Type Individual | File last saved 05JUL 0115 | DCS Information Responsible Port CBB080900 | Question Port CBB080900

Passenger Details

Passenger	PTC	Contact & Address	Frequent Flyer Number
CAMACHO / Percy	-	-	-
JOFFRE / Ubaldina	-	-	-

Itinerary Details

Segment	Class	Date	Day	Dep. Location	Arr. Location	Dep. Time	Arr. Time	Status	Aircraft
08.442	N	23JUL	SUN	CBB	LPB	1255	1340	HK 3	733

También se despliega la alerta en el **Itinerary Details** de la pestaña **Flight Search**:

07/07/17	N° de Pag. 34	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE	Fecha de Revisión
	Revisado por: - Edición Original -	

The screenshot shows the Amadeus ARDWeb interface. The 'Itinerary Details' section includes 'Price' and 'Re-Price/Change Tickets Automatically' buttons. The 'Passengers' section lists two passengers: 1. CAMACHO / Percy and 2. JOFFRE / Ubalina. The 'Itinerary' section shows a flight segment: 1. OB443 CBB - LPB, 23JUL (SUN) 1255 - 1340, CLASS N, with a circled 'NHP' indicator and a 'Delete' button.

### Cómo manejar la condición Non-homogeneous.

Se realiza esta tarea después de insertar todos los elementos obligatorios y antes de terminar la transacción.

- En la pestaña PNR, en el panel **Itinerary Details**, haga click en **Modify the Number in Party**.

Se abre la ventana **Modify the Number in Party**.

- En el cuadro **Number in Party**, se debe ingresar un número igual al número de los pasajeros que figuran en el panel **Passenger Details** de la pestaña PNR.
- Se debe hacer click en **OK**. Se actualiza la pestaña **PNR** y se borra el indicador **NHP**.

### Split PNR.

Se divide un PNR cuando se desea reservar un itinerario por separado para uno o más pasajeros, cuando se divide e PNR, se crean dos PNR diferentes y separados:

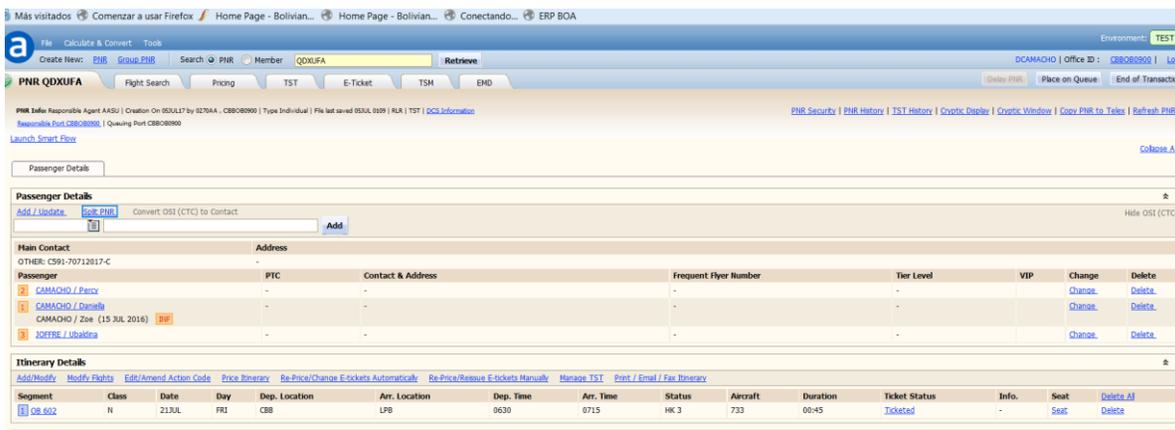
- El PNR original o padre.
- El PNR asociado que contendrá el nuevo itinerario.

07/07/17	N° de Pag. 35	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE Revisado por: - Edición Original -	Fecha de Revisión

### Cómo hacer Split en un PNR

**Pre requisitos:** Antes de hacer Split a un PNR, se debe estar seguro que la PNR incluye 2 o más pasajeros y que el localizador ha sido asignado. No se deben tener modificaciones no guardadas.

- Recuperar el PNR y hacer click sobre SPLIT PNR.



PNR QDXUFA

Passenger Details

Passenger	PTC	Contact & Address	Frequent Flyer Number	Tier Level	VIP	Change	Delete
CAMACHO / Percy	-	-	-	-	-	Change	Delete
CAMACHO / Daniela	-	-	-	-	-	Change	Delete
CAMACHO / Zoe (15 JUL 2016)	INF	-	-	-	-	Change	Delete
JOFFRE / Ubaldina	-	-	-	-	-	Change	Delete

Itinerary Details

Segment	Class	Date	Day	Dep. Location	Arr. Location	Dep. Time	Arr. Time	Status	Aircraft	Duration	Ticket Status	Info.	Seat	Delete
08.602	N	21.JUL	FRI	CBR	LPB	0630	0715	HK 3	733	00:45	Ticketed	-	Seat	Delete

- Seleccionar el o los pasajeros que serán separados del PNR original y hacer click en Split.



Split Booking File

PNR Information

Record Locator	Number of Passengers
QDXUFA	3

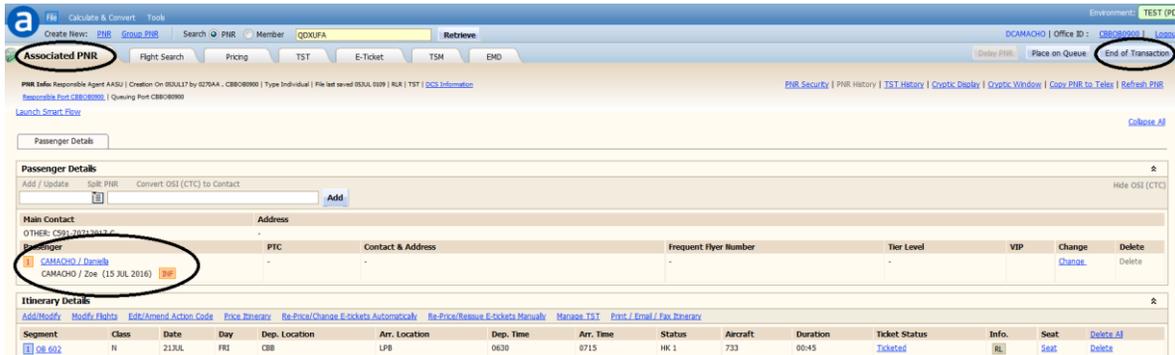
Select Passengers to move

Passenger Name	PTC
<input checked="" type="checkbox"/> CAMACHO / Daniela CAMACHO / Zoe (15 JUL 2016) INF	-
<input type="checkbox"/> CAMACHO / Percy	-
<input type="checkbox"/> JOFFRE / Ubaldina	-

Number of passengers to move: 1

Split Booking File Cancel

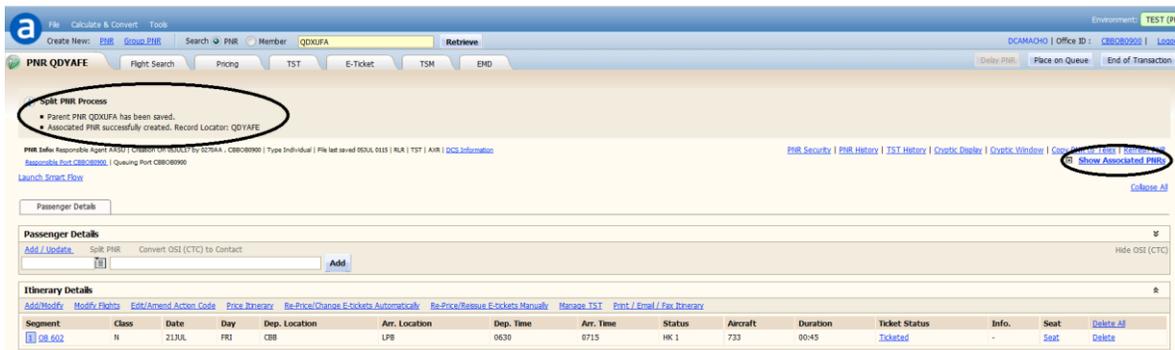
En la nueva ventana se puede observar la advertencia de **Associated PNR**, para generar un nuevo localizador se cierra la reserva con **End of Transaction**.



The screenshot shows the Amadeus ARDWeb interface. At the top, there is a navigation bar with options like 'Create New', 'Group PNR', 'Search', and 'Member'. Below this, a warning message 'Associated PNR' is displayed. In the top right corner, there is a button labeled 'End of Transaction'. The main content area shows 'Passenger Details' and 'Itinerary Details'.

Segment	Class	Date	Day	Dep. Location	Arr. Location	Dep. Time	Arr. Time	Status	Aircraft	Duration	Ticket Status	Info.	Seat	Delete
01	OR 602													

Se genera un nuevo código localizador y en esta ventana se tiene acceso al PNR asociado.



The screenshot shows the Amadeus ARDWeb interface after a new PNR has been created. A message box titled 'SPR PNR Process' is visible, indicating that the parent PNR has been saved and an associated PNR has been successfully created. In the top right corner, there is a button labeled 'Show Associated PNRs'. The main content area shows 'Passenger Details' and 'Itinerary Details'.

Segment	Class	Date	Day	Dep. Location	Arr. Location	Dep. Time	Arr. Time	Status	Aircraft	Duration	Ticket Status	Info.	Seat	Delete
01	OR 602													

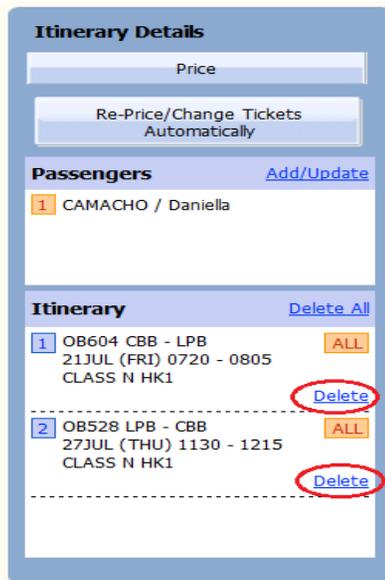
## Eliminación de segmentos de vuelo.

### Cómo eliminar vuelos individuales.

**Limitación:** No se pueden eliminar segmentos que ya han sido volados.

Existen estas alternativas:

- En el panel Itinerary Details, haciendo click en el enlace **Delete** junto al segmento que se quiere eliminar.



También se puede tomar esta acción desde la pestaña PNR en el panel **Itinerary Details**, haciendo click en el enlace **Delete**, al final del segmento que se desea eliminar.

Itinerary Details														
Segment	Class	Date	Day	Dep. Location	Arr. Location	Dep. Time	Arr. Time	Status	Aircraft	Duration	Ticket Status	Info.	Seat	Delete All
1	OB 604	21JUL	FRI	CBB	LPB	0720	0805	HK 1	733	00:45	Ticketed	-	Seat	Delete
2	OB 528	27JUL	THU	LPB	CBB	1130	1215	HK 1	733	00:45	Ticketed	-	Seat	Delete

**Importante.-** El segmento de vuelo se elimina inmediatamente, sin solicitar su confirmación.

Todos los elementos asociados, como SSR's, observaciones o elementos OSI, también son eliminados.

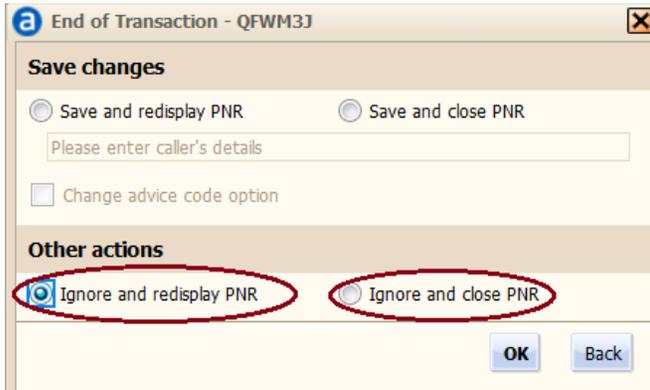
Si el PNR ya ha sido cotizado, los TST relacionados se actualizan o eliminan:

Si sólo se modifica uno de los segmentos, este se elimina del TST y será necesario actualizar el TST con el nuevo itinerario.

Si se modifican todos los segmentos, se suprimirá totalmente el TST.

**Nota:** Si se ha borrado un segmento de vuelo por error, haciendo click en End of Transaction e ignorar todos los cambios.

07/07/17	N° de Pag. 38	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE	Fecha de Revisión
	Revisado por: - Edición Original -	



**End of Transaction - QFWM3J**

**Save changes**

Save and redisplay PNR     Save and close PNR

Please enter caller's details

Change advice code option

**Other actions**

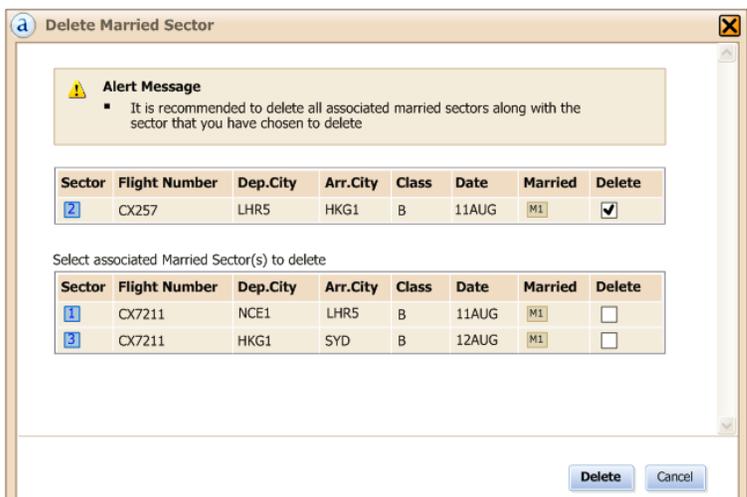
Ignore and redisplay PNR     Ignore and close PNR

OK    Back

### Cómo eliminar los Segmentos Casados.

Si se elimina un segmento de vuelo y si este es un segmento casado se genera una alerta mostrando los segmentos casados asociados "Delete Married Segment".

Se deben seleccionar los segmentos en **Select Associated Married Sector(s) to delete**, marcando las casillas de verificación Delete para todos los segmentos asociados, para finalizar hacer click en el Botón Eliminar.



**Delete Married Sector**

**Alert Message**

- It is recommended to delete all associated married sectors along with the sector that you have chosen to delete

Sector	Flight Number	Dep.City	Arr.City	Class	Date	Married	Delete
2	CX257	LHR5	HKG1	B	11AUG	M1	<input checked="" type="checkbox"/>

Select associated Married Sector(s) to delete

Sector	Flight Number	Dep.City	Arr.City	Class	Date	Married	Delete
1	CX7211	NCE1	LHR5	B	11AUG	M1	<input type="checkbox"/>
3	CX7211	HKG1	SYD	B	12AUG	M1	<input type="checkbox"/>

Delete    Cancel

### Cómo borrar todo el itinerario

**Limitación:** Sólo puede borrar todo el itinerario si no se han volado.

- Realice una de las siguientes acciones:
- En el panel Detalles del itinerario, haga click en el vínculo Eliminar todo.

**Itinerary Details**

Price

Re-Price/Change Tickets

**Passengers** [Add/Update](#)

1 CHEUNG / Donald mr (ADT)

2 CHEUNG / Daisy mrs (ADT)

**Itinerary** [Delete All](#)

1 6X7317 HKG - LHR  
24SEP 0800 - 1430  
CLASS F HK2 [ALL](#)

[Delete](#)

2 6X025 LHR - HKG  
09OCT 2150 - 1745+1  
CLASS F HK2 [ALL](#)

[Delete](#)

O:

- En la pestaña de **PNR**, en el panel de **Itinerary Details**, haciendo click en **Delete All**.

**Itinerary Details**

[Add/Modify](#) [Edit/Amend Flights \(SB\)](#) [Price Itinerary](#) [Re-Price/Change E-tickets Automatically](#) [Re-Price/Reissue E-tickets Manually](#) [Manage/Update](#)

Sector	Class	Date	Dep. City	Arr. City	Dep. Time	Arr. Time	Status	Aircraft	Duration	Ticket Status	Married	<a href="#">Delete All</a>
1 6X 7317	F	24SEP	HKG	LHR	0800	1430	HK 2	744	13:30	<a href="#">Ticketed</a>	-	<a href="#">Delete</a>
2 6X 025	F	09OCT	LHR	HKG	2150	1745 +1	HK 2	744	12:55	<a href="#">Ticketed</a>	-	<a href="#">Delete</a>

Un mensaje de confirmación se desplegará, se confirma con OK.

Todos los elementos asociados como los SSR's, remarks o elementos OSI serán borrados. Si el PNR fue cotizado, el TST también se borrará.

## Capítulo VI

### El Panel de Historia del PNR.

El PNR History se ubica en la parte superior de la pestaña de PNR.

#### ¿Qué es un historial de PNR?

Cuando se crea un PNR, este tiene información histórica asociada, que básicamente es un registro de la creación del PNR y posteriormente cualquier adición, modificación, cancelación y eliminación que se realice. El historial de PNR se actualiza al final de cada entrada de la transacción.

Cada vez que se realiza una modificación, los datos modificados se almacenan en el historial de PNR. Por cada modificación, la historia registra la identificación de la oficina, el agente, el código de servicio, y la fecha y hora de la modificación. Si recupera un PNR, pero no lo modifica, no se registrarán las entradas realizadas en el PNR historia.



Cuando se ingresa a esta opción haciendo click sobre el enlace se genera la ventana PNR History, mostrando cada transacción ingresada en el PNR como un elemento numerado.

```

a PNR History
RP/CBBOB0900/CBBOB0900      AA/SU  8JUL17/1215Z  QXCWG8
000 ON/CAMACHO/DANIELLA
000 OS/OB 601 U 21JUL 5 LPBCBB LK1 0600 0645/NN *1A/E*
000 OP/AP C70712017
000 OT/TKOK 08JUL/CBBOB0900
000 OR/SSR FOIDOBHK1 NI3243223
000 OF/FV OB/OB 601 U 21JUL LPBCBB/CAMACHO/DANIELLA
000 RF-GDCJ-OB/DCAMACHO CR-CBBOB0900 00100811 SU 0268AA 08JU
L1215Z
001 AO/OPW-19JUL:0600/1C7/OB REQUIRES TICKET ON OR BEFORE
20JUL:0600 CBB TIME ZONE/OB 601 U 21JUL LPBCBB
001 AO/OPC-20JUL:0600/1C8/OB CANCELLATION DUE TO NO TICKET
CBB TIME ZONE/OB 601 U 21JUL LPBCBB/CAMACHO/DANIELLA
001 RF-1APUB/ATL-0001AA CR-NCE1A0955 12345675 08JUL121
5Z
002 RF-QUE ELT ADDITION CR-MUC1A0SYS PR 0000AA 08JUL1215Z
003 AF/FP CASH
    
```

Close

### ¿Cómo funciona la numeración de elementos?

El número de cada elemento indica cuándo se realizó cada transacción. Las transacciones asociadas a la creación de un PNR están numeradas en 000, las transacciones que se realicen desde la primera modificación del PNR están numeradas como 001, desde la segunda modificación 002, y así sucesivamente. Cada modificación y/o conjunto de modificaciones se conoce como pasos.

```

a PNR History
003 AF/FP CASH
003 RF-GDCJ-OB/DCAMACHO CR-CBBOB0900 00100811 SU 0268AA 08JU
L1215Z
000/004 CS/OB 601 U 21JUL 5 LPBCBB HK1 0600 0645/NN *1A/E*
000/004 XT/TKOK 08JUL/CBBOB0900
004 AT/TKOK 08JUL/CBBOB0900//ETOB
004 AF/FA 930-2400001647/ETOB/BOB348/08JUL17/CBBOB0900/
00100811/OB 601 U 21JUL LPBCBB/CAMACHO/DANIELLA
004 AF/FB 0000000000 TTP/RT OK ETICKET/OB 601 U 21JUL
LPBCBB/CAMACHO/DANIELLA
004 RF-AA-OB/DCAMACHO CR-CBBOB0900 00100811 SU 0268AA 08JUL1
215Z
001/005 XO/OPW-19JUL:0600/1C7/OB REQUIRES TICKET ON OR BEFORE
20JUL:0600 CBB TIME ZONE/OB 601 U 21JUL LPBCBB
001/005 XO/OPC-20JUL:0600/1C8/OB CANCELLATION DUE TO NO TICKET
CBB TIME ZONE/OB 601 U 21JUL LPBCBB/CAMACHO/DANIELLA
005 RF-1APUB/ATL-0001AA CR-NCE1A0955 12345675 08JUL121
5Z
    
```

Show PNR History Codes

Close

En esta opción se tiene acceso también a los códigos y definiciones que se verán en el PNR History.

PNR History X

Hide PNR History Codes

Code	Definition	Code	Definition	Code	Definition
AB	Added Billing Address	CQ	Changed Address Verification Element	OX	Canceled OSI Element
AE	Added Individual Security Element	CR	Changed Remark Element	QA	Automatic Queue Update
AF	Added Fare Element	CS	Changed Status Code	QU	Manual Queue Update
AI	Added Travel Assistance Element	CT	Changed Ticketing Arrangement	RF	Received From
AK	Added Keyword After First End Of Transaction	CW	Changed Waitlist	RP	Changed Responsibility
AM	Added Mailing Address Element	CY	Changed Travel Assistance Total Price	SA	Added SSR Element
AN	Added Name Element	DL	Delete Element	SP	Split Party
AO	Added Option Element	IS	Increase Number In Party	SX	Canceled SSR Element
AP	Added Phone Element	MA	Added Miscellaneous Document Element	TC	Time Change
AQ	Added Address Verification Element	MC	Canceled Miscellaneous Document Element	XB	Canceled Billing Address Element
AR	Added Remark/Confidential Remark Element	MX	Canceled XSB Element	XE	Canceled Individual PNR Security Element
AS	Added Element Containing Status Code, Except SSR	NT	Name Transmitted, Groups Only	XF	Canceled Fare Element
AT	Added Ticketing Arrangement Element	OA	Added OSI Element	XI	Canceled Travel Assistance Element
AY	Added Travel Assistance Total Price	OC	Changed OSI Element	XM	Canceled Mailing Address Element
CB	Changed Billing Address Element	OE	Original Security Element	XN	Canceled Name Element
CF	Channed Individual Security Element	OI	Original Travel Insurance Element	XO	Canceled Option Element

Close

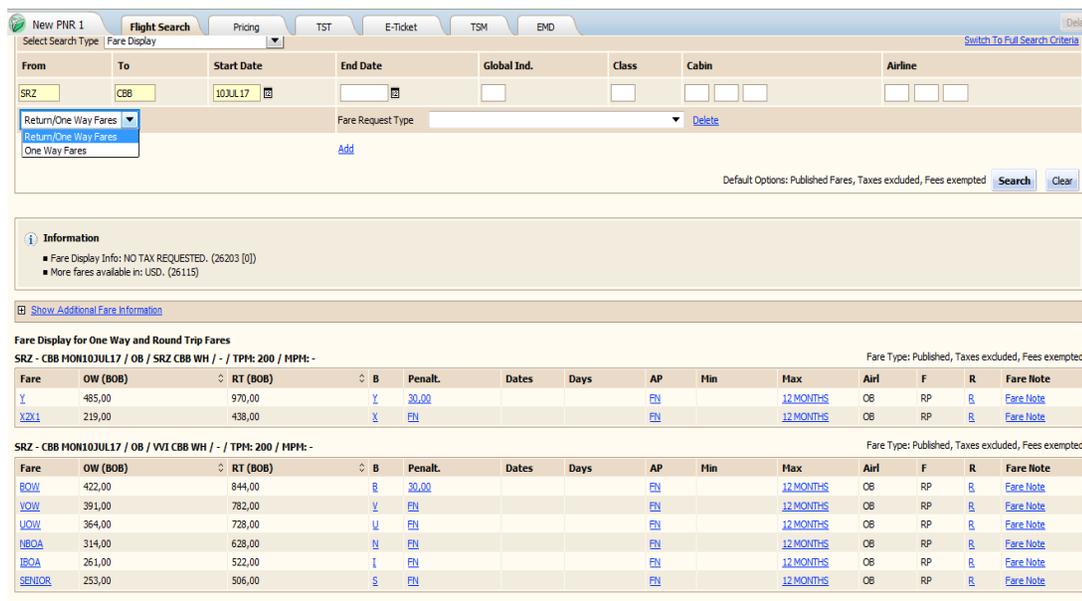
## Capítulo VII

### Despliegue de Tarifas.

- Una pantalla de tarifas muestra todas las tarifas posibles para un par de ciudades (de ida o de ida y vuelta).
- Con o sin fechas específicas, aerolíneas, clase de servicio u otras opciones.
- La pantalla de tarifas no proporciona información sobre la disponibilidad de las tarifas.

### Cómo hacer una solicitud de visualización de tarifas

1. En la ficha **Flight Search**, se debe seleccionar FARE DISPLAY como tipo de búsqueda.
2. Existen campos obligatorios: Origen – Destino y Fecha de inicio.
3. Existen otros criterios que pueden ser completados..
4. Haga click en Buscar.
5. Se generará el listado de tarifas con la información complementaria.



The screenshot shows the Amadeus flight search interface. The 'Flight Search' tab is active, and the search type is set to 'Fare Display'. The search criteria are SRZ to CBB, starting on 10 JUL 17. The 'Return/One Way Fares' dropdown is open, showing options for 'Return/One Way Fares' and 'One Way Fares'. Below the search form, there is an 'Information' section and a 'Fare Display for One Way and Round Trip Fares' table.

Fare	OW (BOB)	RT (BOB)	B	Penalt.	Dates	Days	AP	Min	Max	Airl	F	R	Fare Note
Y	485,00	970,00	Y	30,00			FN		12 MONTHS	OB	RP	B	Fare Note
Y2X1	219,00	438,00	X	FN			FN		12 MONTHS	OB	RP	B	Fare Note

Fare	OW (BOB)	RT (BOB)	B	Penalt.	Dates	Days	AP	Min	Max	Airl	F	R	Fare Note
BOY	422,00	844,00	B	30,00			FN		12 MONTHS	OB	RP	B	Fare Note
YOW	391,00	782,00	Y	FN			FN		12 MONTHS	OB	RP	B	Fare Note
LOW	364,00	728,00	U	FN			FN		12 MONTHS	OB	RP	B	Fare Note
NBOA	314,00	628,00	N	FN			FN		12 MONTHS	OB	RP	B	Fare Note
IJOA	261,00	522,00	I	FN			FN		12 MONTHS	OB	RP	B	Fare Note
SENIOR	253,00	506,00	S	FN			FN		12 MONTHS	OB	RP	B	Fare Note

07/07/17

Fecha de Emisión

N° de Pag. 44

Elaborado por: DC / GP / CCH / SE  
Revisado por: - Edición Original -

-

Fecha de Revisión

### **Solicitud de Informative Pricing.**

El Informative Pricing permite calcular la tarifa de un itinerario, sin realizar la reserva en un segmento. Es especialmente útil si se requiere cotizar el precio para un itinerario, pero todavía no se realizará la reserva.

En esta opción se deben utilizar los códigos de aeropuerto para que el sistema pueda calcular los impuestos apropiados. Se pueden especificar opciones, como el tipo de pasajero, descuentos, puntos de interrupción de tarifas o tipos de tarifas.

Puede calcular los viajes de ida y vuelta con hasta 16 segmentos de vuelo o viajes de ida con hasta 15 segmentos de vuelo.

### **Cómo hacer una solicitud informativa de precios**

En la ficha Flight Search, se debe seleccionar el tipo de búsqueda:

- **Informative Pricing.** Esta opción se utiliza para buscar tarifas posibles para el itinerario y tipos de pasajeros especificados.
- **Informative Pricing & Availability Search.** Esta opción se utiliza para buscar simultáneamente tarifas y vuelos disponibles. En este caso, primero se muestra una lista de tarifas, seguida por las listas de vuelos

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 45</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b> <b>Revisado por: - Edición Original -</b>	<b>Fecha de Revisión</b>

**Your Search Options**

[Hide Search Panel](#)

Select Search Type: Informative Pricing

From	To	Date		Class	Airline	Global Ind.	Stopover	Transfer	Fare Brkpt.
<i>All Sectors</i>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
NCE	LHR	21JUL14 <input type="button" value="T2"/>		<input type="checkbox"/> <a href="#">Delete</a>					
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="button" value="T2"/>		<input type="checkbox"/> <a href="#">Delete</a>					
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="button" value="T2"/>		<input type="checkbox"/> <a href="#">Delete</a>					
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="button" value="T2"/>		<input type="checkbox"/> <a href="#">Delete</a>					

[Add Sector](#)

PTC	PTC / Discount codes
ADT <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/> <a href="#">Add Codes</a> <a href="#">Delete</a>

[Add](#)

Fare Type	Taxes	Fees	Surcharges
<input checked="" type="checkbox"/> Published <input type="checkbox"/> Nego/Priv.	<input type="radio"/> <a href="#">Include all</a> <input checked="" type="radio"/> Exclude all	<input type="radio"/> <a href="#">Include all</a> <input checked="" type="radio"/> Exempt All	<input type="radio"/> Include all <input checked="" type="radio"/> Exclude all
<input type="checkbox"/> Corporate <input type="text"/>	<input type="radio"/> <a href="#">Manage Taxes</a>	<input type="radio"/> <a href="#">Manage Fees</a>	

Fare Restriction Type	Override	Currency
<input type="text"/> <input type="button" value="v"/> <a href="#">Delete</a>	Ticketing Date <input type="text"/> <input type="button" value="T2"/>	<input checked="" type="radio"/> Local
<a href="#">Add Fare Restriction</a>	POS <input type="text"/> POT <input type="text"/>	<input type="radio"/> Other <input type="text"/>

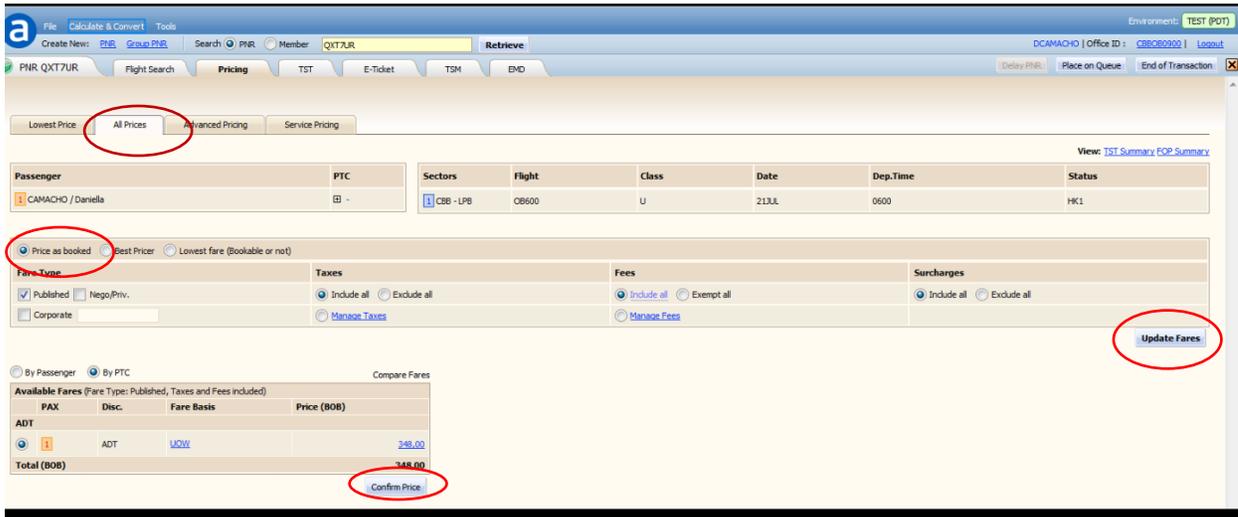
### Explicación: Informative Pricing Display

Cuando se solicita un precio informativo, se genera una lista de tarifas con el total estimado para el itinerario.

Si se han seleccionado Precios y disponibilidad informativos como tipo de búsqueda, los vuelos disponibles por segmento se muestran después de la lista de tarifas.

Fare List (Fare Type: Published, Taxes included, Fees exempted)			
Fare	PAX	Discount	Price (HKD)
<a href="#">YIF</a>	1	ADT	<a href="#">10,610.00</a>
<a href="#">CIF</a>	1	ADT	<a href="#">10,719.00</a>

Cómo cotizar en la tarifa actual.



PNR QXTJUR

Lowest Price **All Prices** Advanced Pricing Service Pricing

Passenger: CAMACHO / Daniela, PTC

Sectors: CB6 - LPB, Flight: CB6000, Class: U, Date: 21JUL, Dep. Time: 0600, Status: HK1

Price as booked (selected), Best Price, Lowest fare (Bookable or not)

Fare Type: Published, Nego.Priv., Corporate

Taxes: Include all, Exclude all, Manage Taxes

Fees: Include all, Exempt all, Manage Fees

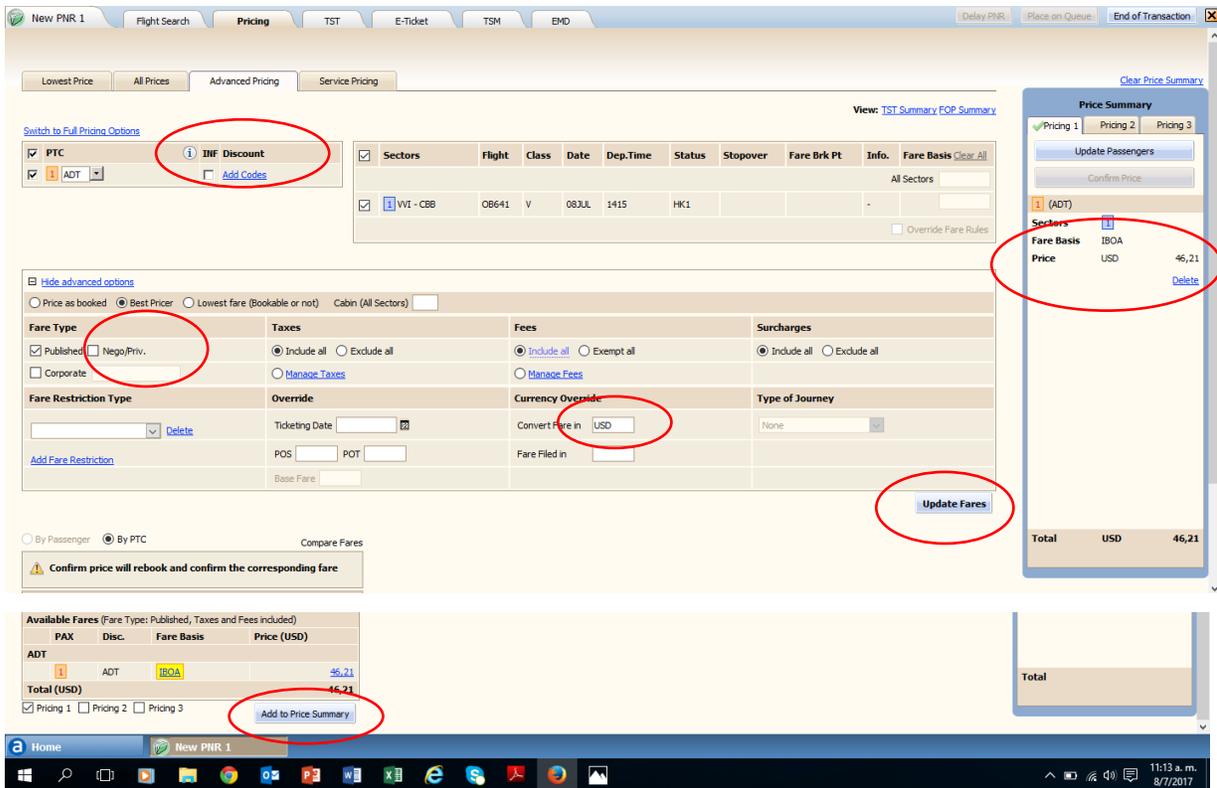
Surcharges: Include all, Exclude all

Compare Fares: By Passenger, By PTC

PAX	Disc.	Fare Basis	Price (BOB)
ADT		UDW	248.00
<b>Total (BOB)</b>			<b>348.00</b>

Confirm Price

Update Fares



New PNR 1

Lowest Price All Prices Advanced Pricing Service Pricing

Switch to Full Pricing Options

PTC (checked), ADT (selected), Add Codes

INF Discount (circled)

Sectors: VVI - CBB, Flight: OB641, Class: V, Date: 08JUL, 1415, Status: HK1

Price as booked, Best Price (selected), Lowest fare (Bookable or not)

Fare Type: Published, Nego.Priv., Corporate

Fare Restriction Type: [Dropdown], Delete

Override: Ticketing Date, POS, POT

Currency Override: Convert Fare in USD (circled), Fare Filed in

Type of Journey: None

Update Fares (circled)

Confirm price will rebook and confirm the corresponding fare

PAX	Disc.	Fare Basis	Price (USD)
ADT		IBOA	46.21
<b>Total (USD)</b>			<b>46.21</b>

Add to Price Summary (circled)

Price Summary: Pricing 1 (selected), Pricing 2, Pricing 3

Update Passengers, Confirm Price

Sectors: VVI (selected)

Fare Basis: IBOA, Price: USD 46.21

Total USD 46.21

## Capítulo VIII

### ¿Qué es el Transitional Stored Ticket (TST)?



- El **Transitional Stored Ticket (TST)** es un registro que graba la tarifa, si la regulación tarifaria así lo permite. El sistema almacena automáticamente la información solicitada al servidor de tarifas en un TST. **Se requiere un TST válido para emitir un boleto.**
- Las tarifas almacenadas en un TST están garantizadas siempre y cuando el TST sea válido. La validez y el tiempo dependen básicamente de la ruta y el mercado.
- Los TST pueden crearse automáticamente o manualmente.
- Se crea un TST de acuerdo al tipo de pasajero y la ruta seleccionada.
- Si hay más de un TST, el sistema los numera y agrega el TST la fecha de creación, identificación de oficina y signo de agente al TST.
- Se puede crear un máximo de 10 TST para cada pasajero, siempre y cuando seleccione diferentes segmentos de vuelo para cada TST. Los segmentos no pueden superponerse.
- Si un PNR contiene un bebé sin asiento, se crea un TST separado para el pasajero infante. El código de estado de ticketing en el TST muestra "NS" que indica que no hay asiento reservado.

### ¿Cuándo se crea un TST?

Se crea un TST al seleccionar y confirmar una tarifa después de fijar el precio del PNR.

### Cómo saber si existe un TST

En un PNR activo, se debe hacer click en la pestaña TST. Si ya se crearon, se mostrarán. Si la pestaña está vacía significa que el PNR no tiene confirmada la tarifa.

### Visualización de TSTs

Sólo es necesario mostrar los TST en los siguientes casos:

- Si desea verificar el precio o la tarifa.
- Si desea modificar el TST; Por ejemplo, porque desea cambiar el pasajeros o segmentos asociados.

07/07/17	N° de Pag. 48	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE	Fecha de Revisión
	Revisado por: - Edición Original -	

- Si vuelve a emitir manualmente un ticket utilizando el flujo guiado, el TST Automáticamente para poder ingresar la nueva tarifa, por ejemplo, Si desea publicar el billete según el precio, puede hacerlo sin mostrar el TST.

### Cómo mostrar un TST

1. En su PNR activo, haga click en la pestaña TST. Si se muestra un error, el PNR aún no ha sido tasado o el precio aún no se ha confirmado.

Se muestra la ficha TST, que muestra una lista de todos los TST en el PNR.

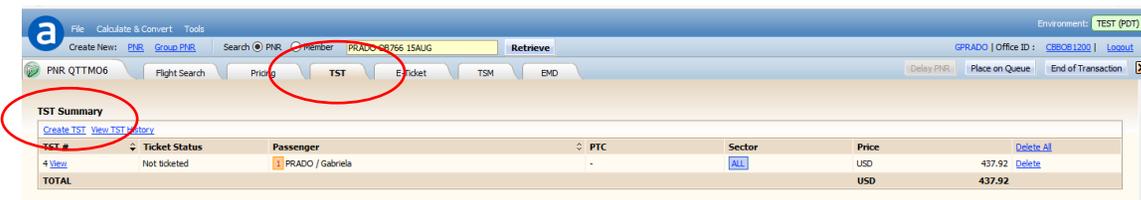
2. Haga click en el enlace Ver para el TST que desea mostrar.

El TST se muestra en una nueva pestaña en el panel TST Display / Update.

Se pueden mostrar hasta cinco TST al mismo tiempo, cada uno en una pestaña diferente.

La página TST se muestra en dos paneles:

- TST Summary, mostrando una lista de TSTs existentes



- Visualización / Actualización TST, mostrando todos los detalles del TST seleccionado.

Panel de visualización / actualización de TST

La siguiente tabla explica el panel de visualización / actualización de TST.

Si muestra un TST existente, este panel es de sólo lectura.

Si modifica un TST existente o crea un TST manual, algunos de los campos son editable.

Estos campos.

07/07/17	N° de Pag. 49	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE	Fecha de Revisión
	Revisado por: - Edición Original -	

Main Contact		Address												
OTHER: CBB +591 67405386 - COCHABAMBA - A														
Passenger	PTC	Contact & Address	Frequent Flyer Number											
PSADO / Gabriela														
Tier Level	VIP	Change	Delete											
		<a href="#">Change</a>	<a href="#">Delete</a>											
Itinerary Details														
<a href="#">Add/Modify</a> <a href="#">Modify Flights</a> <a href="#">Edit/Amend Action Code</a> <a href="#">Price Itinerary</a> <a href="#">Re-Price/Change E-tickets Automatically</a> <a href="#">Re-Price/Reissue E-tickets Manually</a> <a href="#">Manage TST</a> <a href="#">Print Email / Fax Itinerary</a>														
Segment	Class	Date	Day	Dep. Location	Arr. Location	Dep. Time	Arr. Time	Status	Aircraft	Duration	Ticket Status	Info.	Seat	Delete All
08_766	B	17AUG	THU	VVI	MIA	2245	0545 +1	HK 1	763	07:00	Not ticketed		<a href="#">Seat</a>	<a href="#">Delete</a>
Non-Air Bookings														

### TST Display / Update

TST1	TST2	TST3
<a href="#">Print TST</a>	<a href="#">Delete TST</a>	<a href="#">Add / Remove Passenger</a>
<a href="#">Add / Remove Sectors</a>	<a href="#">Split TST</a>	<a href="#">Modify TST</a>
TST 1 – CHEUNG / Samuel mr (ADT) - CHEUNG / Sandra mrs (ADT)		

### Actualización de TSTs

Se crea un TST por tipo de pasaje y pasaje seleccionado. Un TST puede aplicarse a pasajeros múltiples si el itinerario, el tipo de pasajero, los elementos tarifarios y los pago son los mismos.

Puede modificar un TST en los siguientes casos:

- Desea agregar o quitar pasajeros.
- Desea agregar o eliminar segmentos de vuelo.
- Desea actualizar los detalles del TST, como detalles del itinerario, estado de emisión, tarifa información, impuestos, código de viaje o comisión.

Si desea modificar la información sólo para los pasajeros seleccionados, es posible que deba dividir el TST primero.

Nota: Sólo puede modificar un TST a la vez. Cuando se encuentra en modo de actualización, tiene que guardar o cancelar los cambios antes de poder cambiar a otra pestaña.

### Cómo modificar detalles TST

1. Haga click en la ficha TST.
2. Haga click en el enlace Ver para el TST que desea mostrar.
3. Haga click en Modificar TST.

El TST se muestra en el modo de actualización.

4. Ahora puede introducir nuevos valores en todos los campos editables:

07/07/17	N° de Pag. 50	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE	Fecha de Revisión
	Revisado por: - Edición Original -	

- Detalles del itinerario

- Estado de emisión

- Información de tarifas

Nota: Si modifica la información de tarifas, asegúrese de verificar los cambios con la aerolínea, ya que está sobrepasando el sistema automatizado de precios.

- Elementos tarifarios (código de viaje o comisión)

5. Haga click en Actualizar TST para guardar los cambios.

Nota: Para actualizar los impuestos, salga del modo de actualización primero y luego haga click en el botón Modificar impuestos enlace en la parte superior.

### Creación de TSTs manuales

¿Qué es un TST manual?

En contraste con un TST que se crea automáticamente durante la fijación de precios PNR, un manual TST está vacío y debe completar manualmente toda la información necesaria.

Nota: Si crea un TST manualmente, asegúrese de verificar toda la información de tarifas con la aerolínea, ya que está sobrepasando el sistema automatizado de precios.

Antes de poder crear una TST manual, debe introducir los nombres y reservar el itinerario en el PNR.

### Cuándo crear un TST manual

Es posible que deba crear un TST manual si tiene un itinerario o tarifa especial, Ejemplo, una tarifa "Redondo del mundo".

Sin embargo, en lugar de crear una TST manual, puede usar un TST automático al fijar un precio de un PNR con ajustes similares y luego modificar la información que desee.

### Cómo crear un TST manual

Requisitos previos: Antes de crear un TST manual, debe ingresar el pasajeros y reservar el itinerario en el PNR.

1. Haga click en la ficha TST.

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 51</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

2. Haga click en el enlace Crear TST (sólo está habilitado si no hay TST en modo de actualización).

Se abre la ventana Crear TST, mostrando los pasajeros y segmentos presente en el PNR.

3. Seleccione el código de tipo de pasajero para el que desea crear el TST.

Aparecen los pasajeros del PNR que pertenecen al tipo seleccionado.

4. Seleccione los pasajeros para los que desea crear el TST.

Debe seleccionar al menos un pasajero.

5. Seleccione los segmentos que desea incluir en el TST.

Debe seleccionar al menos un segmento.

6. Haga click en Confirmar para crear el TST.

El nuevo TST se muestra en el panel TST Display / Summary.

7. Haga click en Modificar TST. Los campos en el TST ahora se pueden corregir.

8. Introduzca la tarifa y otra información según sea necesario.

9. Cuando haya terminado, haga click en Actualizar para guardar los cambios.

PNR ZBUDL8 Flight Search Pricing TST E-Ticket Delay PNR Place on Queue End of Transaction

**TST Summary**

Create TST View TST History

TST #	Ticket Status	Passenger	PTC	Sector	Price	Delete All
1	Ticketed	CHEUNG / Donald mr	ADT	1	HKD 103,882.00	Delete
	Ticketed	CHEUNG / Daisy mrs	ADT		HKD 103,882.00	Delete
<b>TOTAL</b>					<b>HKD 207,764.00</b>	

**TST Display / Update**

TST1

Print TST Delete TST Add / Remove Passengers Add / Remove Sectors Split TST Modify TST Modify Taxes Modify Fees

**TST 1 - CHEUNG / Daisy mrs (ADT) - CHEUNG / Donald mr (ADT)**

TST Matches PNR:HO | Origin/Destination: HKGLON | Last Update: HKG6X0ARD BB/30JUH | TST Type: M (Manual priced)

#	Dep. City	Arr. City	Stop	Flight No.	Class	Date	Dep. Time	Sector Status	Fare Basis	IWB	IWA	Baggage
1	HKG	LHR		6X 7317	F	24SEP	0800	OK	FF	-	-	40K

Issuing Status: F (First Issue)

Fare Information		Currency	Amount	Additional Information	
Published Fare	-	-	-	Tour Code	-
Net Fare	-	-	-	Commission	-
<b>Base Fare</b>	HKD	102,310.00		Fare Calculation	HKG 6X LOV Q4.25 6588.80 6X HKG6588.80NJC13J8 1.85END ROE7.760890
Banker's Rate 1:	-			Miles Calculation	-
Equivalent Fare	-	-	-	Payment Restrictions	-
Miles	-	-	-	Original Issue/In Exchange	-
<b>Taxes</b>	HKD	1,572.00		Endorsement/Restrictions	-
<b>Fees</b>	-	-	-		
<b>TOTAL</b>	HKD	103,882.00			
Miles	-	-	-		

**Form of Payment**

Passenger	PTC	Document	Type	Details	Amount
ALL	-	ALL	Credit card	V1 - *****2349 / 1010 - 107900	-

## Managing Taxes

Para solicitar precios de itinerario y precios informativos, puede incluir todos los impuestos (por predeterminado), excluir todos los impuestos, o personalizar la forma de manejar los impuestos.

Si elige la opción personalizada, puede utilizar la ventana Administrar impuestos para:

- Retirar todos los impuestos
- Retirar hasta cuatro impuestos
- Exonerar todos los impuestos
- Exención de hasta tres impuestos
- Incluir hasta cuatro impuestos

07/07/17

Fecha de Emisión

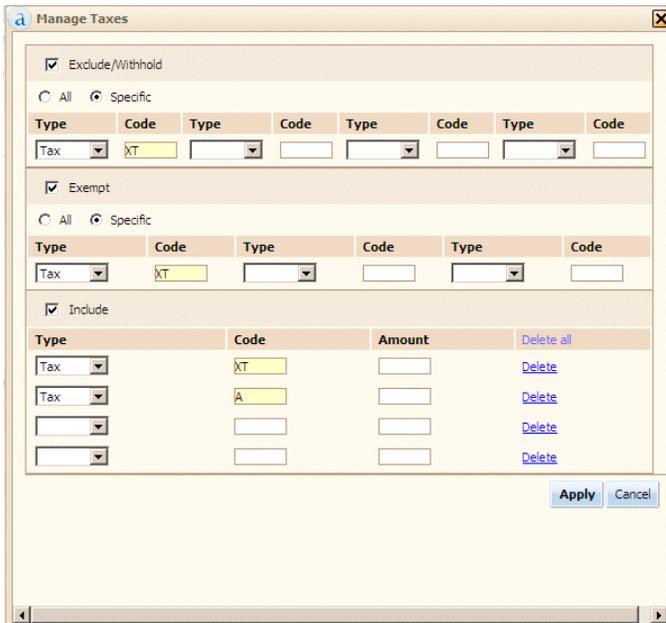
N° de Pag. 53

Elaborado por: DC / GP / CCH / SE

Revisado por: - Edición Original -

-

Fecha de Revisión



## Split de TSTs

Cuándo dividir un TST

Es necesario dividir un TST si, por ejemplo, desea cambiar la tarifa para algunos, pero no todos los pasajeros o segmentos actualmente en el TST.

### Cómo split un TST

1. Haga click en la ficha TST.
2. Haga click en el enlace Ver para el TST que desea mostrar.
3. Haga click en el enlace Split TST (solo está habilitado si el TST contiene más de una pasajero y no está en modo de actualización).

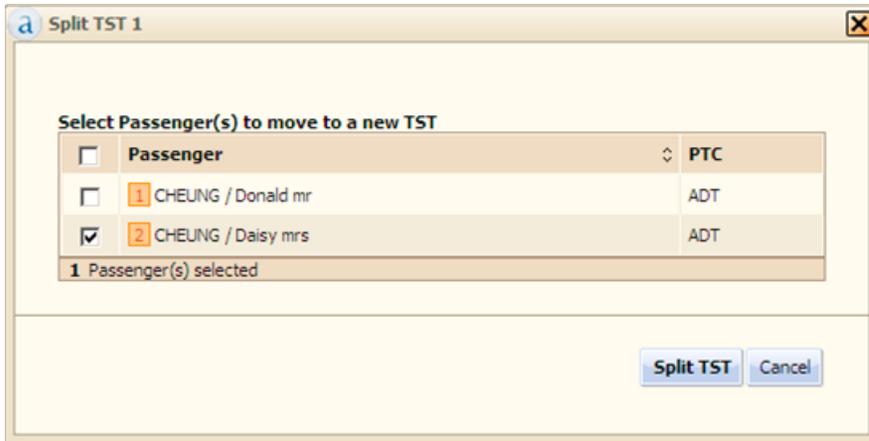
Se abre la ventana Split TST, que muestra la siguiente información:

- El título de la ventana muestra en qué TST está trabajando actualmente.
- Lista de pasajeros actualmente incluidos en el TST.

4. Seleccione los pasajeros que desea mover a la nueva TST.

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 54</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

Haga click en Split TST.



5.-Si la división tiene éxito, se agrega el nuevo TST al Resumen de TST y en el panel Pantalla / Actualización TST.

6. Haga click en Modificar TST y actualice la información en el nuevo TST comonecesario, por ejemplo, la base tarifaria.

## Eliminar TSTs

### Cuándo eliminar un TST

Sólo puede tener un TST por pasajero y segmento.

Si ya existen TST para algunos o todos los pasajeros y segmentos del PNR, se deben eliminarse antes de poder crear nuevos TST para estos pasajeros y segmentos.

Todavía puede recuperar un TST antiguo mostrando el Historial TST.



### Eliminación automática de TST

Los TST se eliminan automáticamente en los siguientes casos:

07/07/17	N° de Pag. 55	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE	Fecha de Revisión
	Revisado por: - Edición Original -	

- Un TST ha caducado.
- Se cancela un itinerario completo o parte de un itinerario para el que existe un TST.
- Si la configuración de su oficina le permite crear una TST manual o aumentar un pasajero que ya tiene un TST, los TSTs antiguos se eliminan automáticamente.
- Si se elimina un pasajero del PNR (si la compañía aérea lo autoriza) y si existen TST para este pasajero solamente, estos TST son eliminados.
- Si un pasajero adulto que viaja con un bebé sin asiento es el PNR (si la compañía aérea lo autoriza), se suprime el TST del bebé.

### **Cómo eliminar un TST individual**

1. Elimine un TST individual de uno de los siguientes lugares:

- Del resumen del TST

Haga click en la pestaña TST para mostrar el resumen del TST y haga click en Eliminar enlace al final de una línea.

-Desde un TST abierto

Haga click en el enlace Eliminar TST (sólo está habilitado si TST no está en modo de actualización).

Aparecerá un mensaje de advertencia.

2. Haga click en Aceptar para confirmar la eliminación.

### **Cómo eliminar todos los TST**

1. Haga click en la ficha TST.

2. Haga click en el enlace Ver para el TST que desea mostrar.

3. En el panel Resumen TST, haga click en el vínculo Eliminar todo (sólo está habilitado si no TST está en modo de actualización).

Puede recuperar el historial de cualquier TST activo y eliminado. TST eliminados se muestran con su número original y una letra adicional (A-Z).

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 56</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

### **Cuándo mostrar el historial de TST**

Muestra el historial de TST si desea comprobar los detalles de un TST antiguo o entender qué datos fueron modificados.

### **Cómo mostrar el historial de TST**

1. Haga click en la ficha TST.
2. Haga click en Ver Historial TST.

Explicación: La pantalla del historial de TST

He aquí una muestra de la historia del TST:

El Historial TST contiene las siguientes secciones:

- Lista de TST activos y borrados en el PNR activo

Haga click en el enlace Ver para abrir una pestaña que muestre el Historial TST de la TST. Puede abrir hasta cinco TST.

La columna Carta indica el orden en que se borraron los pasajeros (A =Primer pasajero suprimido, B = segundo pasajero suprimido, etc.).

- Detalles del historial TST

El historial TST se muestra como una pantalla críptica.

Cada modificación está representada por un código de dos letras seguido de información.

Nota: Los números que aparecen en el Historial TST se refieren al elemento números en el cryptic PNR pantalla y no necesariamente corresponden a los números mostrados en ARD Web. En el críptico todos los elementos (nombres, segmentos, SSR, etc.) están numerados consecutivamente. En ARD Web, la numeración se reinicia con 1 para cada tipo de elemento.

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 57</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

TST #	Status	Passenger	Price
1 <a href="#">View</a>	Active	1.CHEUNG,DONALD MR	HKD 103,882.00
	Active	2.CHEUNG,DAISY MRS	HKD 103,882.00

TST1  [Print](#)

-- CURRENT HISTORY

```

XS LHR EX 25 F 10OCT10 2150 OK
004 RF- CR-HKG6XOARD SU 0002BB 30JUN/0758Z

```

[Hide TST History Codes](#)

Code	Definition	Code	Definition	Code	Definition	Code	Definition
AN	Add Passenger Name	CP	Change payment restriction	XA	Delete baggage allowance	XQ/	Delete refundable tax elements
AS	Add Flight Segment	CQ/	Change refundable tax elements	XB	Delete fare basis	XS	Cancel flight segment
CA	Change baggage allowance	CR	Add Credit Line	XC	Delete fare calculation	XT	Cancel pricing indicator
CB	Change Fare Basis	CT	Change pricing indicator	XD	Cancel Origin/Destination	XV	Delete ticket validity indicator
CC	Change fare calculation	CV	Change ticket validity indicator	XF	Delete PNR Chng Indicator	XX	Delete stopover indicator
CD	Change Origin/Destination	CX	Change stopover indicator	XF/	Delete fare field elements	CU	Changed and Updated Tst
CF/	Change fare field elements	CYT-	Change ticket type to blank	XK1	Delete Bankers rate 1		

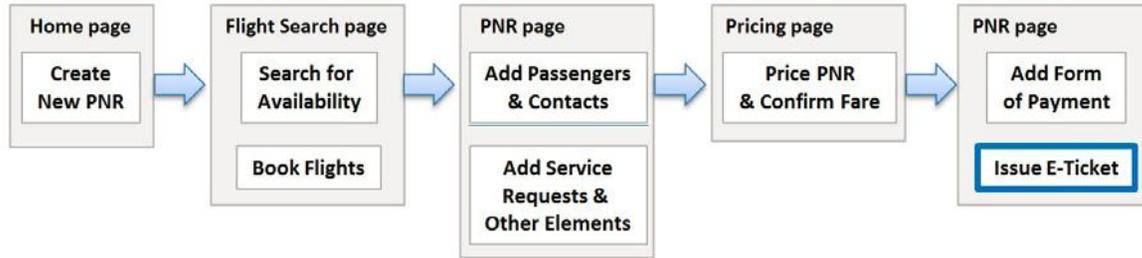
- Códigos de historial TST

Consulte esta lista para entender los códigos utilizados en los detalles del historial de TST.

**Capítulo IX**  
**Emisión de E-Tickets.**

Flujo de trabajo (Workflow): Dónde se encuentra en el proceso de reserva

La emisión de los e-tickets es el último paso en una reserva de vuelo típica:



**¿Por qué emitir E-Tickets?**

Se pueden emitir e-tickets con:

- Un PNR completo que incluya todos los segmentos y pasajeros.
- Sólo pasajeros seleccionados.
- Sólo TST's seleccionados.

**¿Qué es un boleto electrónico?**

Los e-tickets son documentos electrónicos sin papeles y es el método más común de venta de boletos para vuelos. La mayoría de las aerolíneas han dejado atrás el ticket en papel y usan los e-tickets. Con un billete electrónico la información se envía directamente a la línea aérea para que los pasajeros puedan embarcar en aeropuerto sin requerir un documento impreso.

Si la aerolínea acepta la solicitud de e-ticket, la información se almacena en la base de datos de la aerolínea como un registro de e-tickets. La misma información se almacena en el Amadeus E-ticketing Server (ETS).

Se puede visualizar el registro de e-tickets una vez que se ha creado, la pantalla de e-tickets proporciona toda la información relacionada con el billete electrónico, además desde esta pantalla se pueden realizar acciones de seguimiento. Desde la pantalla del billete electrónico, puede realizar varias acciones de seguimiento, como Revalidación y reemisión del e-ticket.

**¿Cuándo Emitir un E-Ticket?**

- Cuando el PNR ha sido tarifado, debe existir un TST válido.
- Cuando el PNR incluye al menos una forma de pago.

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 59</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b> <b>Revisado por: - Edición Original -</b>	<b>Fecha de Revisión</b>

### ¿Cómo Emitir un E-Ticket?

1. En la pestaña PNR, se debe ir al panel **E-Ticket and Electronic Miscellaneous Document (EMD) Information** y hacer clickk en **Issue Documents**.

**E-Ticket and Electronic Miscellaneous Document (EMD) Information**

[Set Ticketing Arrangement](#)
[Set Ticketing Endorsement](#)
[Issue Documents](#)
[Add Document Number](#)
[Revalidate E-Tickets](#)

Passenger	PTC	Sector	E-ticket Number and Information
ALL	-	ALL	OK 08JUL / CBBOB18AA /
1 CAMACHO / Daniella	-	ALL	<b>Ticketing Arrangement</b> - <b>Validating Carrier</b> OB

Se abre la ventana Issue Electronic Document(s), donde se muestra el listado de TST.

Issue Electronic Document(s)

View By  Passenger  Document
 Filter By 
 Please Enter Caller's Details

Passenger	PTC	Sector	<input checked="" type="checkbox"/>	Document	Ticketed/Issued	Reason for Issuance	Service Code	Price(Incl.taxes)
1 CAMACHO / Daniella		ALL	<input checked="" type="checkbox"/>	TST 1	No			BOB 481.00

**E-Ticket Settings**

Set date on E-tickets

**EMD Settings**

Present Credit Card for Verification **PCC**  Please Select Email or Fax

07/07/17

N° de Pag. 60

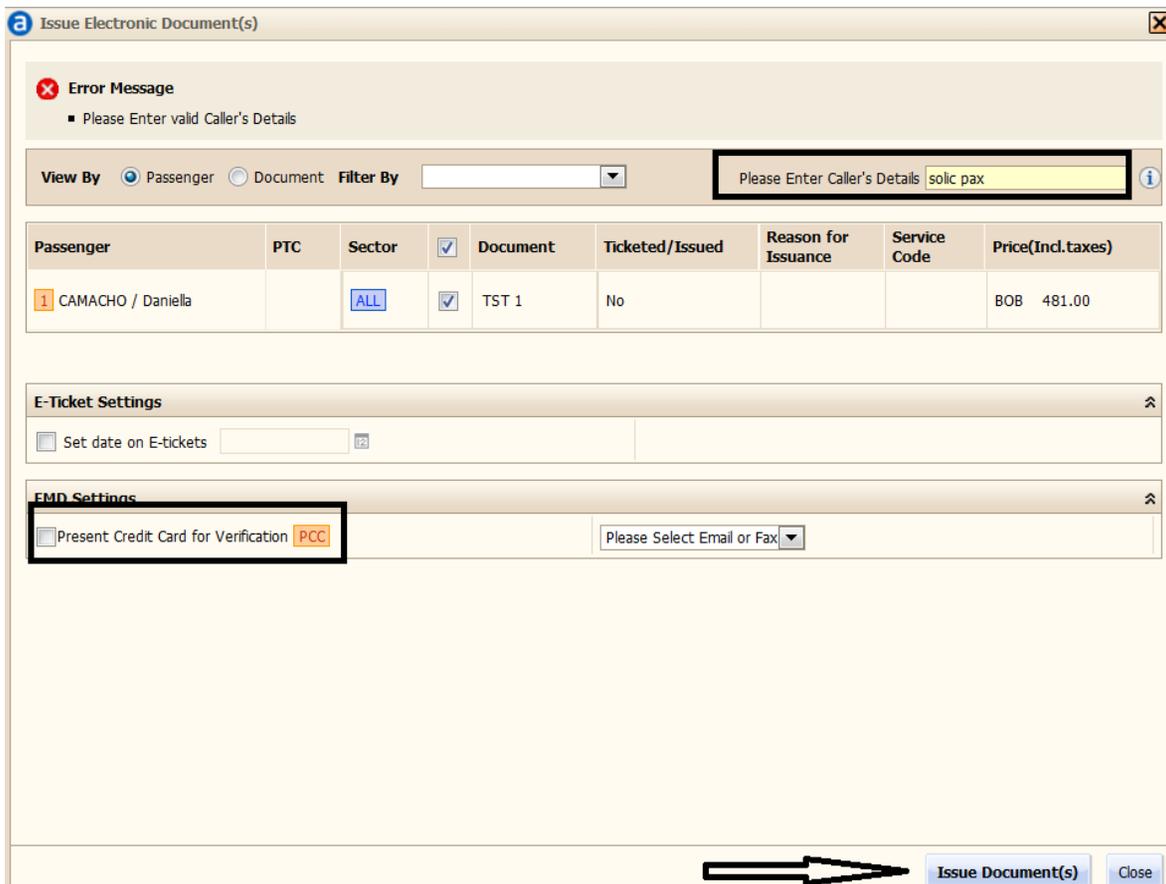
-

Fecha de Emisión

Elaborado por: DC / GP / CCh / SE  
Revisado por: - Edición Original -

Fecha de Revisión

2. Para emitir e-tickets, se debe seleccionar a los pasajeros dentro de cada TST.
  - Por defecto, todos los pasajeros que no tienen e-tickets emitidos estarán marcados.
  - Se debe marcar las casillas correspondientes para emitir e-tickets sólo para pasajeros o TST's seleccionados. Los mismos pasajeros pueden aparecer en varios TST's si uno solo no cubre todos los Segmentos.
  - Ingresar datos en el Please Enter Caller's Details es imprescindible.
3. Si el e-ticket se paga con tarjeta de crédito, se puede seleccionar **Present Credit Card for Verification**, de esta forma se agregará un mensaje en el e-ticket, solicitando que el agente verifique la tarjeta de crédito del viajero.
4. Hacer click en Issue Documents para emitir los documentos.



**Error Message**  
Please Enter valid Caller's Details

View By:  Passenger  Document Filter By:  Please Enter Caller's Details:

Passenger	PTC	Sector	<input checked="" type="checkbox"/>	Document	Ticketed/Issued	Reason for Issuance	Service Code	Price(Incl.taxes)
1 CAMACHO / Daniella		ALL	<input checked="" type="checkbox"/>	TST 1	No			BOB 481.00

**E-Ticket Settings**  
 Set date on E-tickets

**EMD Settings**  
 Present Credit Card for Verification **PCC**

**Issue Document(s)**

La ventana **Issue Electronic Document(s)** se cerrará y panel **E-Ticket and EMD Information** ubicado en la pestaña del PNR se actualizará con el número de los e-tickets.

Los mensajes que generan en la parte superior de este sector informan sobre los e-tickets creados con éxito o cualquier error.

**E-Ticket and Electronic Miscellaneous Document (EMD) Information**

**Success Message**

- Issuance request successfully processed for TST1 (all passengers)(9811)
  - OK ETICKET (9980)

**Information Message**

- Due to Ticketing Time Limit, system will automatically process non-ticketed flights on the following dates: (1)
  - 20JUL 0615 OB CANCELLATION DUE TO NO TICKET CBB TIME ZONE (0)

[Set Ticketing Arrangement](#)
[Set Ticketing Endorsement](#)
[Issue Documents](#)
[Add Document Number](#)
[Revalidate E-Tickets](#)
[Print / Email / Fax Document Receipt](#)
[Manage TST](#)
[Manage TSM](#)
[Add Original Document](#)

E-tickets | EMDs

Passenger	PTC	Sector	E-ticket Number and Information
<a href="#">ALL</a>	-	<a href="#">ALL</a>	OK 08JUL / CBB0B0900 / ETOB <a href="#">Delete</a>
1 CAMACHO / Daniella	-	<a href="#">ALL</a>	<b>930-2400001728</b> <a href="#">Refund</a> <a href="#">Delete</a> Ticketing Arrangement - Validating Carrier OB <a href="#">Delete</a>

En el panel de Itinerary Details, el estado debe cambiar a Ticketed para cada TST.

**Itinerary Details**

[Add/Modify](#)
[Modify Flights](#)
[Edit/Amend Action Code](#)
[Price Itinerary](#)
[Re-Price/Change E-tickets Automatically](#)
[Re-Price/Reissue E-tickets Manually](#)
[Manage TST](#)
[Print / Email / Fax Itinerary](#)

Segment	Class	Date	Day	Dep. Location	Arr. Location	Dep. Time	Arr. Time	Status	Aircraft	Duration	Ticket Status	Info.	Seat	Delete All
1 08 630	V	21JUL	FRI	CBB	VVI	0615	0705	HK 1	733	00:50	<b>Ticketed</b>	-	<a href="#">Seat</a>	<a href="#">Delete</a>

Se debe hacer click en el E-Ticket Number para abrir la pestaña del E-Ticket.

**E-Ticket and Electronic Miscellaneous Document (EMD) Information**

[Set Ticketing Arrangement](#)
[Set Ticketing Endorsement](#)
[Issue Documents](#)
[Add Document Number](#)
[Revalidate E-](#)

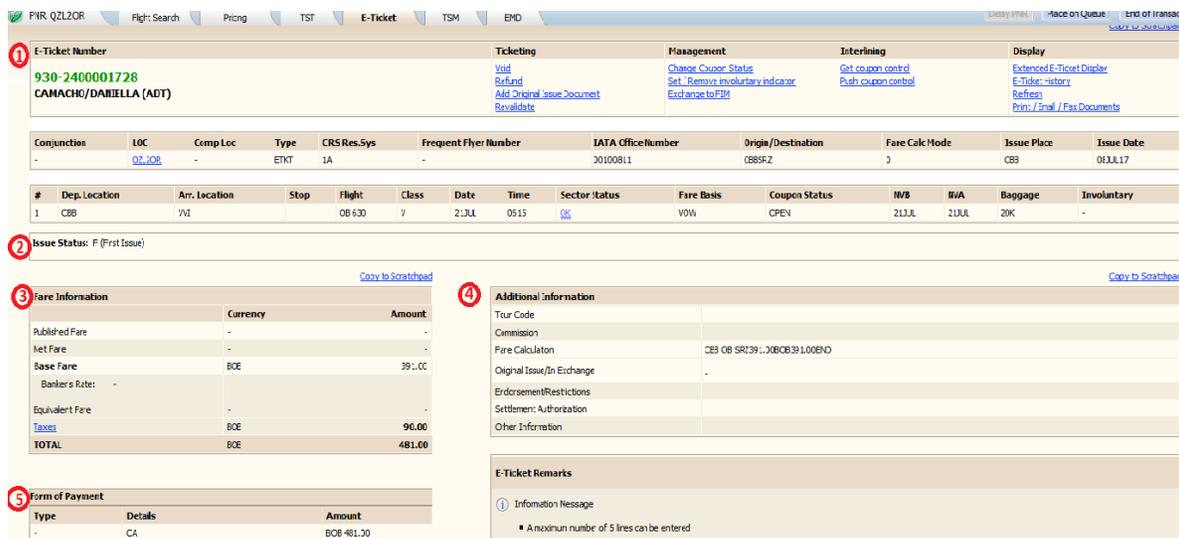
E-tickets | EMDs

Passenger	PTC	Sector	E-ticket Number and Information
<a href="#">ALL</a>	-	<a href="#">ALL</a>	OK 08JUL / CBB0B0900 / ETOB
1 CAMACHO / Daniella	-	<a href="#">ALL</a>	<b>930-2400001728</b> Ticketing Arrangement - Validating Carrier OB

**Explicación: La pestaña del e-ticket.**

- Se puede desplegar el e-ticket record una vez creado.
- La pestaña E-Ticket contiene el **E-Ticket Number**, el nombre del pasajero, el detalle de tarifas y otra información.
- Desde la pestaña E-Ticket, puede realizar varias acciones de seguimiento, también revalidar el e-ticket.
- Sólo se puede abrir un billete electrónico en un PNR a la vez.

Imagen: Contenido del ejemplo de la pestaña E-Ticket



The screenshot displays the E-Ticket interface with the following sections:

- E-Ticket Number:** 930-240001728, CAMACHO/DANIELLA (ADT)
- Ticketing:** Valid, Refund, Add Original Issue Document, Revalidate
- Management:** Change Coupon Status, Set Remove Involuntary Indicator, Exchange to FIM
- Interlining:** Get coupon control, Push coupon control
- Display:** Extended E-Ticket Display, E-Ticket history, Refresh, Print / Email / Fax Documents
- Conjunction Table:**

Conjunction	LOC	Comp Loc	Type	CRS Res.Sys	Frequent Flyer Number	IATA Office Number	Origin/Destination	Fare Calc Mode	Issue Place	Issue Date
-	07-208	-	ETKT	1A	-	30100811	CB8SFZ	3	CB8	08JUL17
- Flight Details Table:**

#	Dep. Location	Arr. Location	Stop	Flight	Class	Date	Time	Sector Status	Fare Basis	Coupon Status	M/B	I/A	Baggage	Involuntary
1	COB	YVI		OB 630	Y	21JUL	0515	OK	VOW	OPEN	21JUL	21JUL	20K	-
- Issue Status:** F (First Issue)
- Fare Information Table:**

	Currency	Amount
Published Fare	-	-
Net Fare	-	-
Base Fare	BOE	391.00
Banker's Rate	-	-
Equivalent Fare	-	-
Taxes	BOE	90.00
<b>TOTAL</b>	BOE	<b>481.00</b>
- Additional information:** Tour Code, Commission, Fare Calculation (CB8 08 SR1391.208CB31.00END), Original Issue/In Exchange, Endorsement/Restrictions, Settlement: Authorization, Other Information
- Form of Payment Table:**

Type	Details	Amount
-	CA	BOE 481.00

El panel del **E-ticket Number** incluye el número de e-ticket, el nombre del pasajero y los enlaces para realizar diferentes acciones con el e-ticket. Además, este panel muestra datos básicos de emisión y validación del e-ticket, como datos de cupones, localizador PNR, lugar y fecha de emisión e información del itinerario.

**Issue Status**, indicando, por ejemplo, si se trata de la primera emisión o si el e-ticket ya ha sido reemitido.

**Fare Information**, incluye el importe de **Base Fare**, **Taxes** y el **Total**. Para visualizar el desglose de Taxes, se debe hacer click en el enlace.

**Additional information**, muestra el Tour Code, Commission, Fare Calculation y otra información.

**Form of Payment**, muestra precisamente la información sobre **form of payment** y **amount**.

07/07/17	N° de Pag. 63	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE	Fecha de Revisión
	Revisado por: - Edición Original -	

### Visualización del E-Tickets.

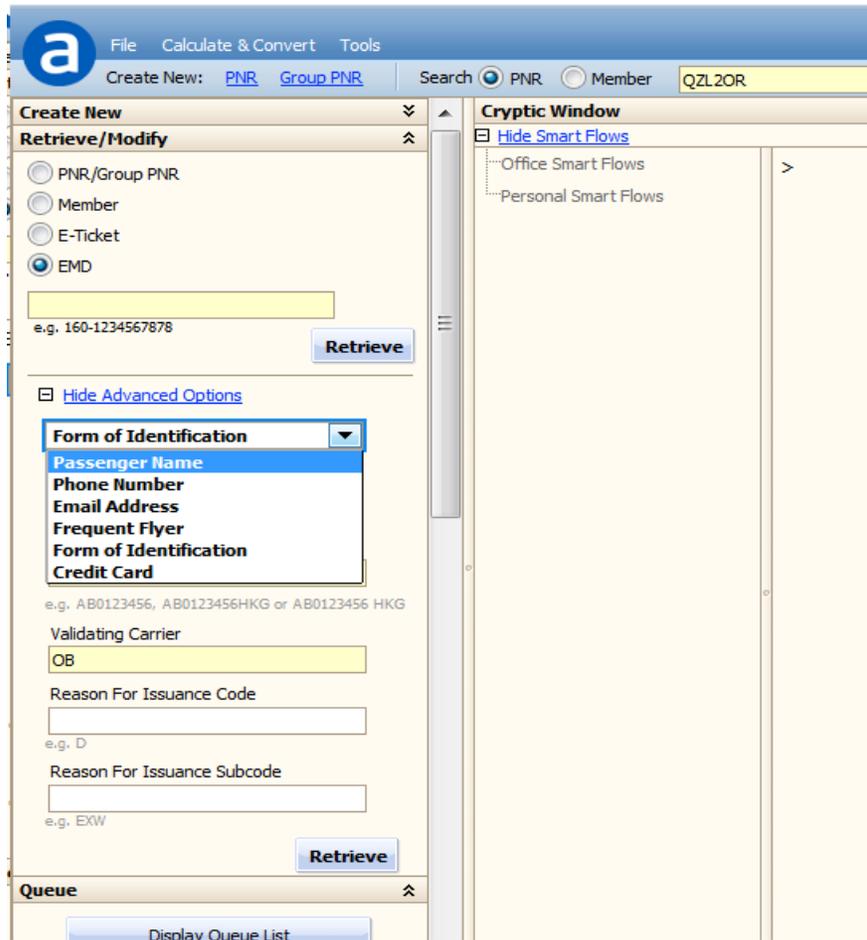
#### ¿Cuáles son las diferentes maneras de mostrar los e-ticket?

Se puede visualizar el e-ticket de las siguientes maneras:

- Visualizar un billete electrónico para el PNR activo.
- Mostrar un e-ticket en modo autónomo, sin mostrar el PNR. Se puede hacer esto introduciendo el número de e-ticket directamente o buscando por los diferentes criterios de búsqueda.

#### Cómo buscar por e-ticket.

1. En **Home page**, se debe abrir el menú Retrieve/Modify.
2. Seleccionar E-Ticket.
3. Hacer click en el enlace **Show Advanced Options**.
4. Seleccionar el criterio de búsqueda requerida en la lista desplegable.



The screenshot shows the Amadeus Altea ARDWeb interface. The top menu bar includes 'File', 'Calculate & Convert', and 'Tools'. Below the menu, there are options to 'Create New' (PNR, Group PNR) and a search field with 'PNR' selected and 'QZL2OR' entered. The main interface is divided into several sections:

- Create New**: A dropdown menu.
- Retrieve/Modify**: A section with radio buttons for 'PNR/Group PNR', 'Member', 'E-Ticket', and 'EMD' (selected). Below these is a text input field with the example 'e.g. 160-1234567878' and a 'Retrieve' button.
- Hide Advanced Options**: A checkbox that is currently checked.
- Form of Identification**: A dropdown menu with a list of options: 'Passenger Name', 'Phone Number', 'Email Address', 'Frequent Flyer', 'Form of Identification', and 'Credit Card'. The 'Form of Identification' option is currently selected.
- Example PNRs**: Text showing 'e.g. AB0123456, AB0123456HKG or AB0123456 HKG'.
- Validating Carrier**: A text input field with 'OB' entered.
- Reason For Issuance Code**: A text input field with 'e.g. D' as an example.
- Reason For Issuance Subcode**: A text input field with 'e.g. EXW' as an example.
- Retrieve**: A second 'Retrieve' button at the bottom of the search section.
- Queue**: A section with a 'Display Queue List' button.
- Cryptic Window**: A section on the right with a 'Hide Smart Flows' checkbox and two expandable areas for 'Office Smart Flows' and 'Personal Smart Flows'.

07/07/17

Fecha de Emisión

N° de Pag. 64

Elaborado por: DC / GP / CCh / SE  
Revisado por: - Edición Original -

-

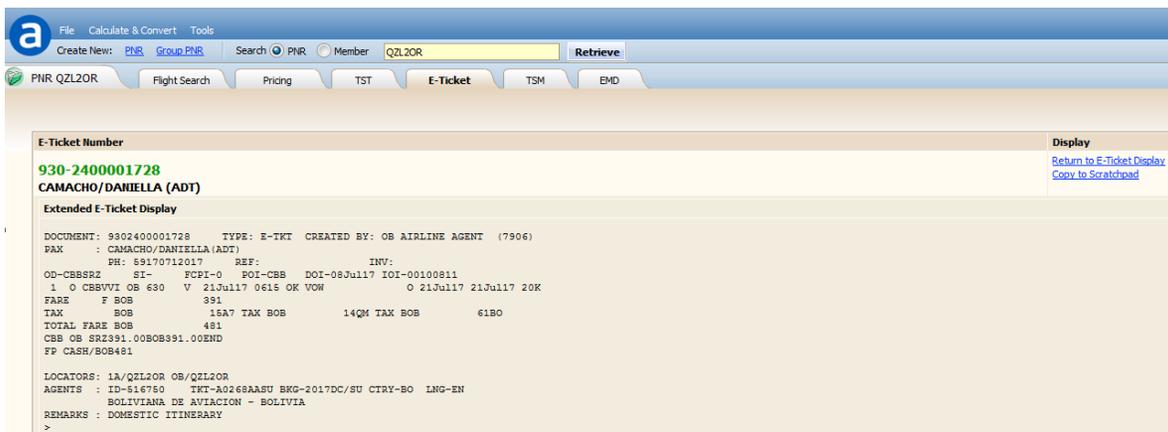
Fecha de Revisión

5. Dependiendo del criterio de búsqueda seleccionado, se debe completar la información requerida.
6. Hacer click en **Retrieve**.

Si sólo un e-ticket coincide con los criterios, se mostrará directamente.  
Si varios e-tickets coinciden con los criterios, se mostrará un listado.

### Cómo ver la pantalla Extended E-Ticket

- En la pestaña E-Ticket, se debe hacer click en el enlace **Extended E-Ticket Display**.  
Se abrirá la ventana **E-Ticket Number**.



The screenshot shows the Altea Amadeus interface with the 'E-Ticket' tab selected. The main content area displays the 'Extended E-Ticket Display' for ticket number 930-240001728, issued to CAMACHO/DANIELLA (ADT). The display includes the following information:

```

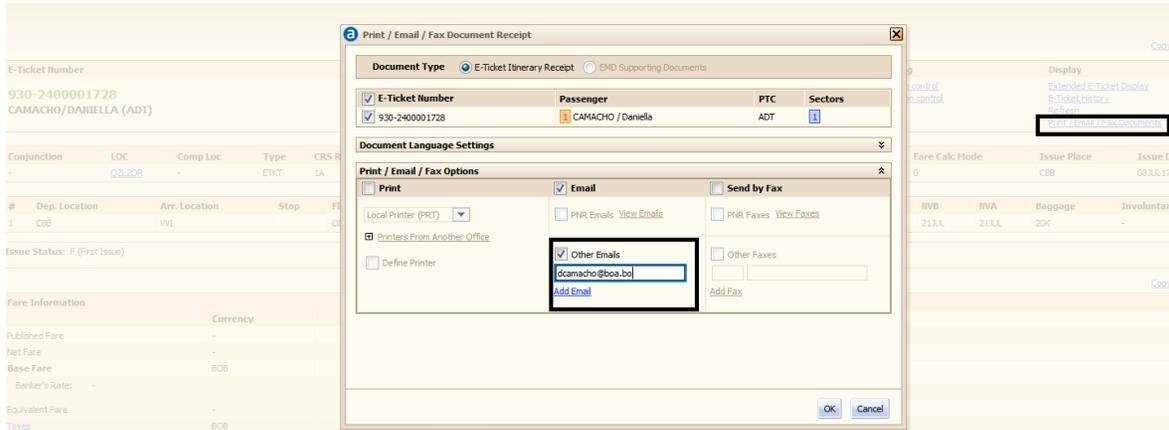
DOCUMENT: 9302400001728 TYPE: E-TKT CREATED BY: OB AIRLINE AGENT (7906)
PAK : CAMACHO/DANIELLA(ADT)
PH: 59170712017 REF: INV:
OD-CBSR2 S1- FCP1-0 POI-CBB DOI-08Jul17 IOT-00100811
1 O CBSVVI OB 630 V 21Jul17 0615 OK VOW O 21Jul17 21Jul17 20K
FARE F BOB 391
TAX BOB 15A7 TAX BOB 14QM TAX BOB 61BO
TOTAL FARE BOB 481
CBB OB SR2391.00BOB391.00END
FP CASH/BOB481

LOCATORS: 1A/QZL2OR OB/QZL2OR
AGENTS : ID-516750 TKT-A0268AASU BKG-2017DC/SU CTRY-BO LNG-EN
BOLIVIANA DE AVIACION - BOLIVIA
REMARKS : DOMESTIC ITINERARY
    
```

El Extended E-Ticket Display muestra adicionalmente información específica del transportador como por ejemplo Agent ID's y remarks.

### ¿Cómo Emitir un Itinerario?

Para emitir un itinerario, se debe ingresar al enlace *Printing, Emailing and Faxing* en la pestaña del e-ticket, ingresar el email y hacer click en OK.



CAMACHO/DANIELLA 21JUL CBB VVI

-----  
 This document is automatically generated.  
 Please do not respond to this mail.

ELECTRONIC TICKET  
 PASSENGER ITINERARY RECEIPT

OB TRAINING OFFICE                   DATE: 08 JUL 2017  
 TR12678484                           AGENT: 0268  
   NAME: CAMACHO/DANIELLA

COCHABAMBA  
 IATA                   : 001 00811  
 TELEPHONE         : TBA

ISSUING AIRLINE                   : BOLIVIANA DE AVIACION  
 NIT                    : 154422029  
 TICKET NUMBER         : ENRT 930 2400001728  
 FORM OF IDENTIFICATION         : NATIONAL IDENTITY N1347710  
 BOOKING REF : AMADEUS: QZL2OR, AIRLINE: OB/QZL2OR

FROM /TO	FLIGHT	CL	DATE	DEP	FARE BASIS	NVB	NVA	BAG	ST
COCHABAMBA	OB 630	V	21JUL	0615	VOW	21JUL	21JUL	20K	OK

JORGE WILSTERMANN  
 INTL                    FLIGHT OPERATED BY: BOLIVIANA DE AVIACION  
 SANTA CRUZ VIRU       ARRIVAL TIME: 0705   ARRIVAL DATE: 21JUL  
 VIRU INTL

AT CHECK-IN, PLEASE SHOW A PICTURE IDENTIFICATION AND THE DOCUMENT YOU GAVE  
 FOR REFERENCE AT RESERVATION TIME

PAYMENT               : CASH

FARE CALCULATION   : CBB OB SR2391.00BOB391.00END

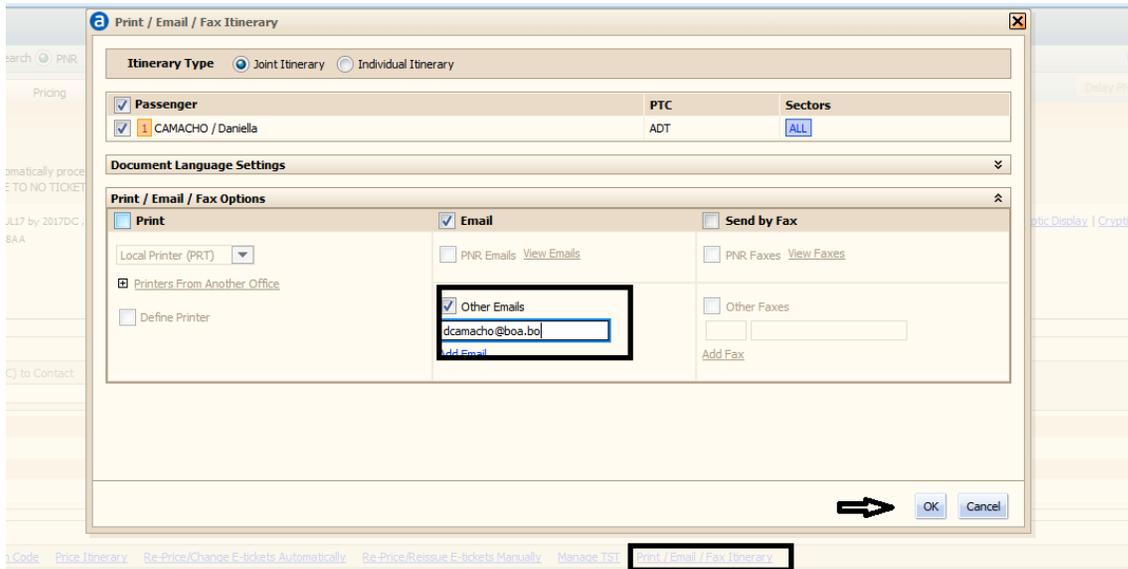
AIR FARE             : BOB   391  
 TAX                   : BOB   15A7   BOB   14QM   BOB   61B0  
 SUBJECT TO TAX     : BOB   466  
 CREDIT (T/IVA)     : BOB   481  
 TOTAL

### Emisión de recibos de itinerario.

#### ¿Qué es un recibo de itinerario?

Un recibo de itinerario electrónico es un documento que acompaña a un e-ticket. Esto proporciona al pasajero información detallada sobre el vuelo y sirve como recibo de pago (de acuerdo a la normativa vigente en casa país).

Ejemplo: Recibo de Itinerario



OB TRAINING OFFICE  
TR12678484  
COCHABAMBA  
BOLIVIA  
TELEPHONE: TBA

BOOKING REF: QZL2OR  
DATE: 09 JULY 2017  
CAMACHO/DANIELLA

FLIGHT OB 630 - BOLIVIANA DE AVIACION FRI 21 JULY 2017  
-----  
DEPARTURE: COCHABAMBA, BO (JORGE WILSTERMANN INTL) 21 JUL 06:15  
ARRIVAL: SANTA CRUZ, BO (VIRU VIRU INTL) 21 JUL 07:05  
FLIGHT BOOKING REF: OB/QZL2OR  
RESERVATION CONFIRMED, ECONOMY (V) DURATION: 00:50  
-----  
BAGGAGE ALLOWANCE: 20K  
MEAL: REFRESHMENTS  
NON STOP COCHABAMBA TO SANTA CRUZ  
AIRCRAFT OWNER: BOLIVIANA DE AVIACION, OB  
EQUIPMENT: BOEING 737-300

FLIGHT TICKET(S)

-----  
TICKET: OB/EKKT 930 2400001728 FOR CAMACHO/DANIELLA

CHECK YOUR TRIP ONLINE

<https://www.checkmytrip.com/CMTServlet?R=QZL2OR&L=US&N=CAMACHO>

07/07/17	N° de Pag. 67	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCH / SE	Fecha de Revisión
	Revisado por: - Edición Original -	

**Desplegar un reporte de E-ticket e invoice.**

Ingresando a Tools – E-ticket and Invoice Report se generan los reportes de e-tickets.



**E-Ticket and Invoice Report**

Date  
27SEP10

```

TICKETS AND INVOICES ISSUED ON 27SEP HKG CX0300
T-TTP, I-INV, E-INE, J-JOINT, B-BTK)

SEPA/T E 1602414602678 46 5X76OL 77198HKD
SEPA/M E 1602414602673 47 5X76OL 9494HKD
SEPB/T E 1602414602677 48 5X76OL 57910HKD
SEPC/T E 1602414602676 49 5X76OL 77198HKD
SEPD/T E 1602414602675 50 5X76OL 57910HKD
SEPE/T E 1602414602674 51 5X76OL 77198HKD
SEPF/T E 1602414602681 52 5X76OL 57910HKD
SEPG/T E 1602414602680 53 5X76OL 77198HKD
SEPH/T E 1602414602679 54 5X76OL 76230HKD
SEPA/T EJ 1602414602678 55 5X76OL* 558752HKD
SEPA/M EJ 1602414602673 56 5X76OL* 9494HKD
BROWN/R EJ 57 5XUTWJ* 42134HKD
BROWN/R EJ 58 5XUTWJ* 42134HKD
END OF REPORT
    
```

## Capítulo X

### Void o anulación de boletos

#### Anulación de E-Tickets.

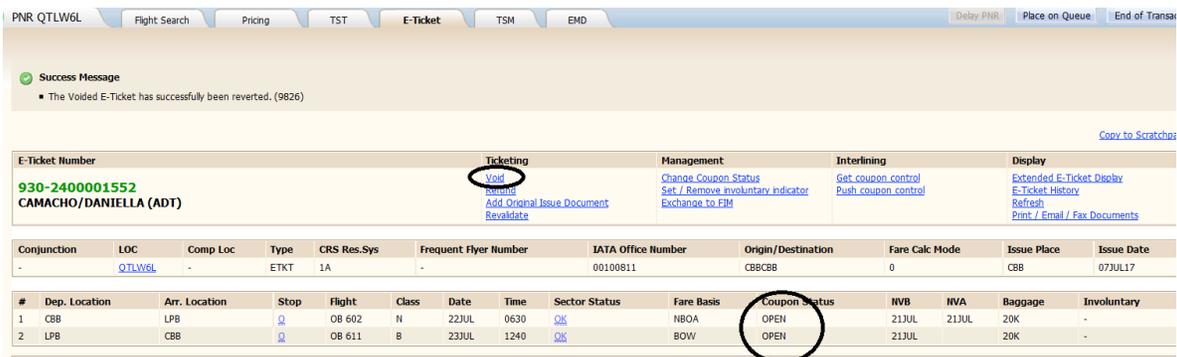
**Nota.** Esta transacción estará o no, habilitada en el sistema de acuerdo a los permisos de la firma del agente de ventas y/o tráfico.

#### ¿Cuándo se voidea un e-ktk?

- Se anula un billete electrónico cuando se ha confirmado la cancelación de la venta.

#### ¿Cómo anular un E-Ticket?

1. En la pestaña E-Ticket, se debe hacer click en el enlace **Void**, ubicado en la columna **Ticketing**.

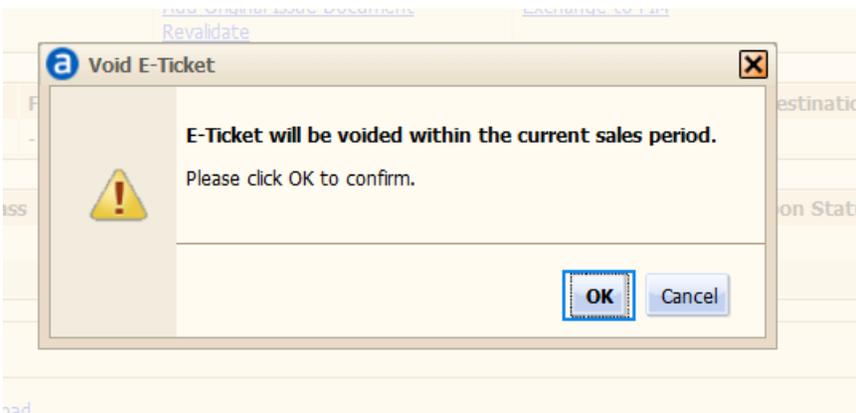


Conjunction	LOC	Comp Loc	Type	CRS Res.Sys	Frequent Flyer Number	IATA Office Number	Origin/Destination	Fare Calc. Mode	Issue Place	Issue Date
-	QTLW6L	-	ETKT	1A	-	00100811	CBBCBB	0	CBB	07JUL17

#	Dep. Location	Arr. Location	Stop	Flight	Class	Date	Time	Sector Status	Fare Basis	Coupon Status	IWB	IWA	Baggage	Involuntary
1	CBB	LPB	Q	OB 602	N	22JUL	0630	OK	NBOA	OPEN	21JUL	21JUL	20K	-
2	LPB	CBB	Q	OB 611	B	23JUL	1240	OK	BOW	OPEN	21JUL	21JUL	20K	-

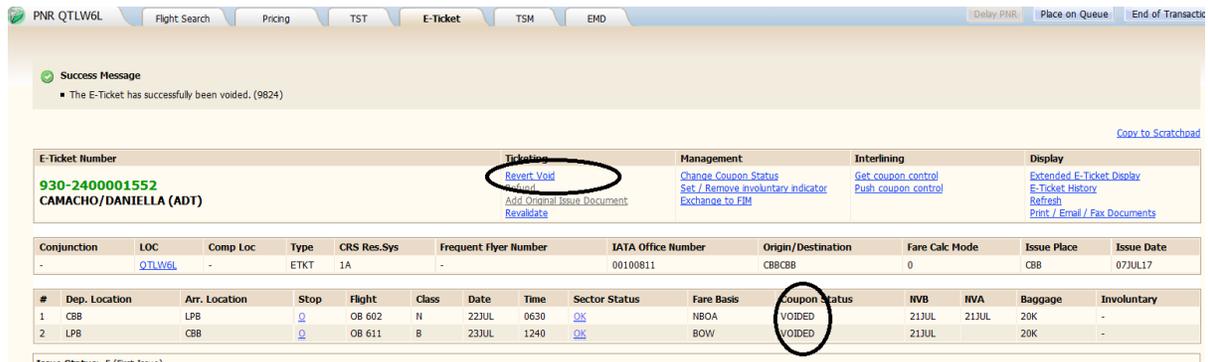
2. Se debe hacer click en OK para confirmar el void.



### ¿Cómo revertir un E-Ticket anulado?

Puede revertir el void de un e-ticket si la cancelación de una venta aún no ha sido confirmada. Sin embargo, una vez que se confirma la cancelación de una venta, no se puede revertir el void.

1. En la pestaña **E-Ticket**, haga click en **Revert Void** en la columna **Ticketing**.



PNR QTLWGL Flight Search Pricing TST **E-Ticket** TSM EMD Delay PNR Place on Queue End of Transaction

Success Message  
The E-Ticket has successfully been voided. (9824)

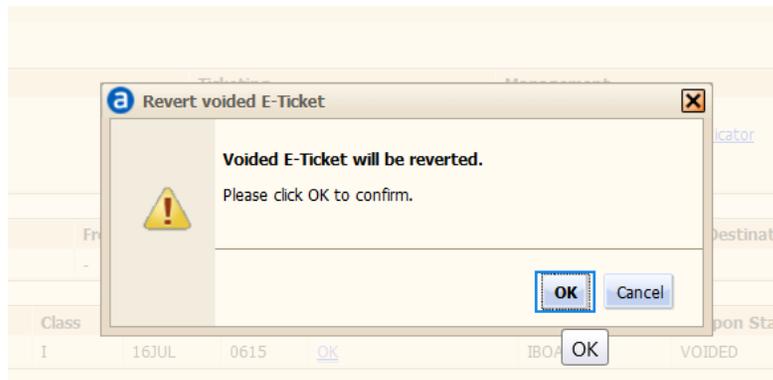
E-Ticket Number: **930-2400001552**  
CAMACHO/DANIELLA (ADT)

Conjunction	LOC	Comp Loc	Type	CRS Res.Sys	Frequent Flyer Number	IATA Office Number	Origin/Destination	Fare Calc Mode	Issue Place	Issue Date
-	QTLWGL	-	ETKT	1A	-	00100811	CBBCBB	0	CBB	07JUL17

#	Dep. Location	Arr. Location	Stop	Flight	Class	Date	Time	Sector Status	Fare Basis	Coupon Status	NVB	NVA	Baggage	Involuntary
1	CBB	LPB		OB 602	N	22JUL	0630	OK	NBOA	VOIDED	21JUL	21JUL	20K	-
2	LPB	CBB		OB 611	B	23JUL	1240	OK	BOW	VOIDED	21JUL		20K	-

Issue Status: F (First Issue)

2. Se debe hacer click en **OK** para confirmar la reversión del void.



Revert voided E-Ticket

Voided E-Ticket will be reverted.  
Please click OK to confirm.

OK Cancel

07/07/17

Fecha de Emisión

N° de Pag. 70

Elaborado por: DC / GP / CCH / SE

Revisado por: - Edición Original -

-

Fecha de Revisión

## Capítulo XI

### Revalidación.

Se debe que mostrar cada boleto electrónico individualmente y luego revalidarlo.

#### ¿Cuándo se debe revalidar un boleto electrónico?

Es posible que sea necesario revalidar un billete electrónico por las siguientes razones:

- Uno o más segmentos de vuelo en el PNR, para los que ya han sido emitidos, se vuelven a reservar y el e-ticket necesita sincronizarse con El PNR.
- Se purga un PNR, para el que se han emitido billetes electrónicos. Los billetes electrónicos permanecen Válido y puede introducirse manualmente para un nuevo PNR, pero Sincronizado con la nueva reserva.

Puede revalidar un billete electrónico cuando cambien los siguientes elementos, siempre y cuando no exista cambio en la tarifa:

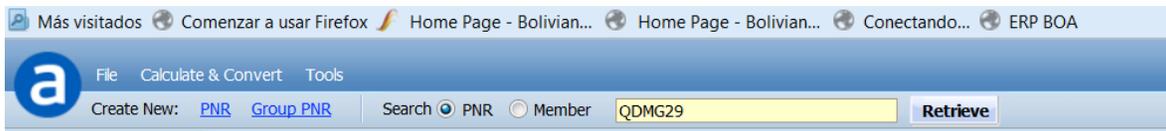
- Aerolínea (misma ruta)
- Clase de servicio
- Fecha
- Hora
- Número de vuelo
- Aeropuerto de llegada o salida dentro de la misma ciudad

Nota: Si la revalidación está permitida depende de la aerolínea. Algunas aerolíneas No admiten la revalidación y en su lugar utilizan la reemisión

Cuando revalida un billete electrónico, debe asociar el billete electrónico original Cupón al segmento reservado.

#### 1. Revalidación por cambio de fecha involuntario (sin cobro).

##### 2.1 Recuperar el PNR.



07/07/17	N° de Pag. 71	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE	Fecha de Revisión
	Revisado por: - Edición Original -	

## 2.2 Modificar el vuelo.

**Modify Flights**

The following information messages were returned

- Information message(68200)
  - ASSOCIATED SSR REMOVED - ALL SSR REBOOKED (15934)

**Itinerary Summary**

Change flight number/class/date      Search alternative flight

	Flight Number	Class	Date	Day	Dep. City	Arr. City	Dep. Time	Arr. Time	Status	Info.	Actions
1	OBG41	B	23JUL17	SUN	VI	CBB	1415	1500	HK 1		Apply   Restore

## 2.3 Verificar si los Servicios Especiales continúan activos.

**PNR QDMG29**      Flight Search      Pricing      TST      E-Ticket      TSM      EMD

Itinerary Details

Segment	Class	Date	Day	Dep. Location	Arr. Location	Dep. Time	Arr. Time	Status	Aircraft	Duration	Ticket Status	Info.	Seat	Delete
1	B	23JUL	SUN	VI	CBB	1415	1500	HK 1	733	00:45	Unknown		Seat	Delete

Non Air Bookings

Special Services Requests (SSRs) and Auxiliary Services (SVCs)

SSR (1)    SVC (0)

Passenger	Services	Sector & O/D	Type	Code	Details	Status	Modify	Delete
CAMACHO / Daniela (ADT)	FORM OF IDENTIFICATION	OB	SSR	F01D	N123423423	HK1	Modify	Delete

## 2.4 Revalidar el E-Ticket.

**PNR QDMG29**      Flight Search      Pricing      TST      E-Ticket      TSM      EMD

SSR (1)    SVC (0)

Passenger	Services	Sector & O/D	Type	Code	Details
CAMACHO / Daniela (ADT)	FORM OF IDENTIFICATION	OB	SSR	F01D	N123423423

Remarks, Other Service Information(OSI), Special Keyword (SK)

Option Queues

Form of Payment

Fare Elements

E-Ticket and Electronic Miscellaneous Document (EMD) Information

Revalidate E-Tickets

Passenger	PTC	Sector	E-ticket Number and Information
CAMACHO / Daniela	ADT	ALL	OK 04JUL / CBB080900 / ET08
CAMACHO / Daniela	ADT	ALL	930-2400001316

## 2.5 Ingresar el motivo de modificación involuntaria y los datos del solicitante.

07/07/17	N° de Pag. 72	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCH / SE	Fecha de Revisión
	Revisado por: - Edición Original -	

**E-ticket Revalidation**

**Information Message**

- Information message (68200)
  - ASSOCIATED SSR REMOVED - ALL SSR REBOOKED (15934)

**Selected E-tickets**

Passenger	PTC	E-ticket Number
CAMACHO / Daniela	ADT	930-2400001316

Please Enter Caller's Details:

**Options**

Involuntary revalidation:

**Select the Sector(s) for which you want to revalidate coupon(s)**

<input checked="" type="checkbox"/>	Sectors	Dep.City	Arr.City	Flight	Class	Date	Dep.Time	Status
<input checked="" type="checkbox"/>	VVI	VVI	CBB	OB641	B	23JUL	1415	HK1

**Select the associated E-ticket Coupon(s) to be revalidated**

<input checked="" type="checkbox"/>	#	Dep.City	Arr.City	Stop	Flight	Class	Date	Time	Fare Basis	Coupon Status	NVB	NVA	Baggage	Involuntary
<input checked="" type="checkbox"/>	1	VVI	CBB		OB 631	B	22JUL	0540	BOW	OPEN			20K	

**Revalidate** **Cancel**

## 2.6 Verificación datos de boleto revalidado.

- ✓ Vuelo y fecha nuevos.
- ✓ Estado del cupón.
- ✓ Marcación del motivo como involuntario.
- ✓ La tarifa y tasas (que no sufrieron modificación).
- ✓ Se puede ingresar un E-ktk Remarks con detalles de la modificación.

PNR QDMG29 Flight Search Pricing TST E-Ticket TSM EMD Delay PNR Place on Queue End of Transaction

**930-2400001316**  
**CAMACHO/DANIELLA (ADT)**

Conjunction	LOC	Comp Loc	Type	CRS Res.Sys	Frequent Flyer Number	IATA Office Number	Origin/Destination	Fare Calc Mode	Issue Place	Issue Date
-	QDMG29	-	ETKT	1A	-	00100811	SRZCBB	0	CBB	04JUL17

#	Dep. Location	Arr. Location	Stop	Flight	Class	Date	Time	Sector Status	Fare Basis	Coupon Status	INB	IWA	Baggage	Involuntary
1	VVI	CBB		08 641	B	23JUL	1415	OK	BOW	OPEN			20K	3

Issue Status: F (First Issue)

Fare Information		
	Currency	Amount
Published Fare	-	-
Net Fare	-	-
Base Fare	BOB	422.00
Banker's Rate:	-	-
Equivalent Fare	-	-
Taxes	BOB	97.00
<b>TOTAL</b>	BOB	<b>519.00</b>

Form of Payment		
Type	Details	Amount
-	CA	BOB 519.00

Additional Information	
Tour Code	
Commission	
Fare Calculation	SRZ 08 CBB422.00B08422.00EHD
Original Issue/In Exchange	
Endorsement/Restrictions	
Settlement Authorization	
Other Information	

E-Ticket Remarks	
1	Information Message
	• A maximum number of 5 lines can be entered
	modif sin cobro por ttaa xx vuelo original

## Introducción manual de números de boletos electrónicos

### Cuándo insertar manualmente un número de boleto electrónico en un PNR

Si los pasajeros no pueden viajar en la fecha programada de vuelo, sus billetes electrónicos pueden ser válidos y ser utilizado para una nueva reserva.

Si el PNR ha expirado entretanto (esto ocurre cuatro días después de la fecha de El último vuelo), puede crear un nuevo PNR. Es necesario reservar el itinerario y

Introduzca los nombres de los pasajeros y una forma válida de pago desde la primera emisión.

A continuación, deberá introducir manualmente el número de billete electrónico original de todos los pasajeros

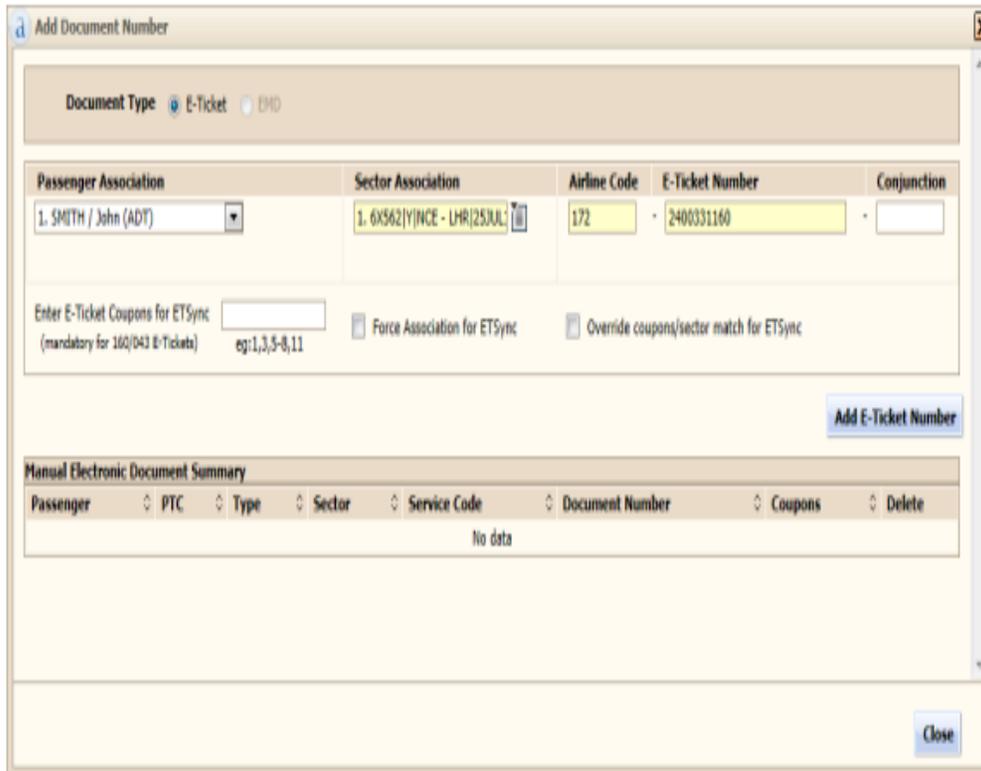
Que deben ser reemitidos o revalidados.

Los números de billete electrónico introducidos manualmente se muestran con un indicador M en el E-Ticket en la ficha PNR.

Cómo insertar manualmente un número de boleto electrónico en un PNR

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 74</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCH / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

1. En el panel E-Ticket de la ficha PNR, haga click en Add Document Number.  
Aparecerá la ventana Añadir número de documento.
2. Seleccione el primer pasajero y los segmentos asociados.
3. Introduzca el número de billete electrónico del billete electrónico no utilizado.



Passenger Association	Sector Association	Airline Code	E-Ticket Number	Conjunction
1. SMITH / John (ADT)	1. 6X562YINCE - LHR(25JUL)	172	2400331160	

Enter E-Ticket Coupons for ETSync (mandatory for 16Q/043 E-Tickets) eg:1,3,5-8,11

Force Association for ETSync  Override coupons/sector match for ETSync

**Add E-Ticket Number**

Passenger	PTC	Type	Sector	Service Code	Document Number	Coupons	Delete
No data							

**Close**

4. Si está utilizando ETSynchronizer para comprobar y revalidar automáticamente etickets, Seleccione una de las siguientes opciones:
  - Introduzca cupones de E-Ticket para ETSync

Puede introducir los números de cupón de billetes electrónicos que se asociarán a los Segmentos seleccionados.

Introduzca los números o rangos de cupones individuales, separado por comas.

Ejemplo:

Usted tiene un billete electrónico que contiene cuatro cupones, pero desea asociar sólo los cupones 2 y 3 que corresponden a los segmentos 5 y 6 en El PNR:

Selecciona los segmentos 5 y 6 en el marco de la Asociación de Introduzca 2,3 en este campo.

**- Asociación Forzosa para ETSync**

Al hacer click en Add E-Ticket Number, ETSynchronizer hará algunos controles de consistencia relacionados con el estado del cupón. Si estos controles fallan, el número de billete electrónico manual no se añade al PNR.

Seleccione esta opción si esto ha sucedido y ahora desea anular la compruebe y obligue a asociar el número del billete electrónico a los segmentos.

**- Anular Cupón / Sector Match para ETSync**

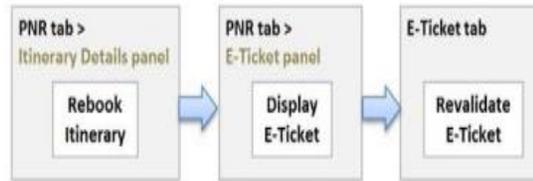
Esto es similar a la opción anterior, pero le permite anular o modificar El cupón / segmento Información,

5. Haga click en Add E-Ticket Number. El número se agrega al resumen de número de boleto electrónico.

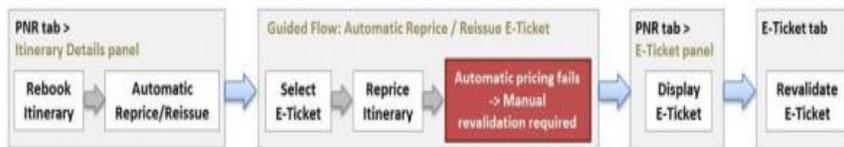
6. Haga click en Cerrar para cerrar la ventana y volver a la ficha PNR. El panel E-Ticket ahora muestra el nuevo número de ticket electrónico. Una 'M' indica que Se añadió manualmente. Haga click en Cupones para consultar la asociación de cupones

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 76</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

Manual Revalidation: Starting from the PNR tab



Manual Revalidation: After Automated Repricing Fails



was added manually. Click on **Coupons** to check the coupon association.

ticket and Electronic Miscellaneous Document (EMD) Information

[et Ticketing Arrangement](#)
[Get Ticketing Endorsement](#)
[Issue Documents](#)
[Add Document Number](#)
[Revalidate E-Tickets](#)
[Print / Email / Fax Document Receipt](#)
[Manage TST](#)
[Manage TSM](#)
[Add Original Document](#)

E-tickets **EMDs**

Passenger	PTC	Sector	E-ticket Number and Information	FI	Hide Details	Endorsement Information
ALL	-	ALL	OK 05DEC12 / HIGENARD /		<a href="#">Delete</a>	
1 CHEUNG / Donald	ADT	ALL	<b>172-2400023990</b> <a href="#">COUPONS</a> <a href="#">Refund</a> <a href="#">Delete</a> Date Issued Issued By Status Agency IATA No. Total Amount 05DEC12 HIGENARD ET6X 12345675 HFD 22190.0 Ticketing Arrangement - Validating Carrier 6X <a href="#">Delete</a>			
3 CHEUNG / Mike	ADT	ALL	<b>172-2400023991</b> <a href="#">Refund</a> <a href="#">Delete</a> Date Issued Issued By Status Agency IATA No. Total Amount 05DEC12 HIGENARD ET6X 12345675 HFD 22190.0 Ticketing Arrangement - Validating Carrier 6X <a href="#">Delete</a>			

07/07/17

Fecha de Emisión

N° de Pag. 77

Elaborado por: DC / GP / CCH / SE  
Revisado por: - Edición Original -

-

Fecha de Revisión

## Capítulo XII

### Reemisión de entradas electrónicas: Flujo manual

Comprensión del flujo manual de la reemisión

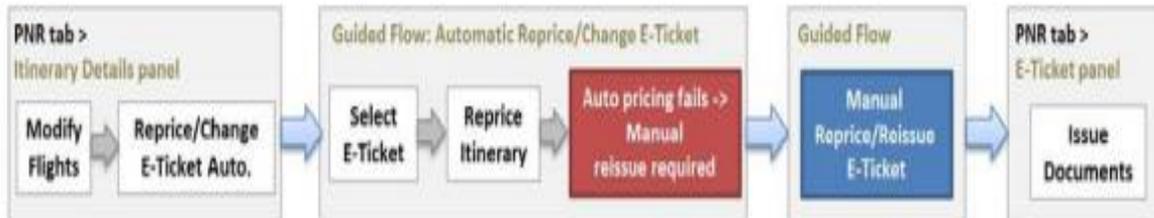
¿Cuál es el flujo manual del E-Ticket de Reemisión?

El flujo manual de e-ticket de reemisión es un flujo guiado que le permite seleccionar y Reimprimir un billete electrónico, añadir formas de pago y luego volver a emitir billetes electrónicos y / o Documentos electrónicos diversos (EMDs).

El flujo le guía paso a paso a través de todas las acciones necesarias. Para volver a emitir el E-tickets y / o EMDs, debe completar todos los pasos del flujo.

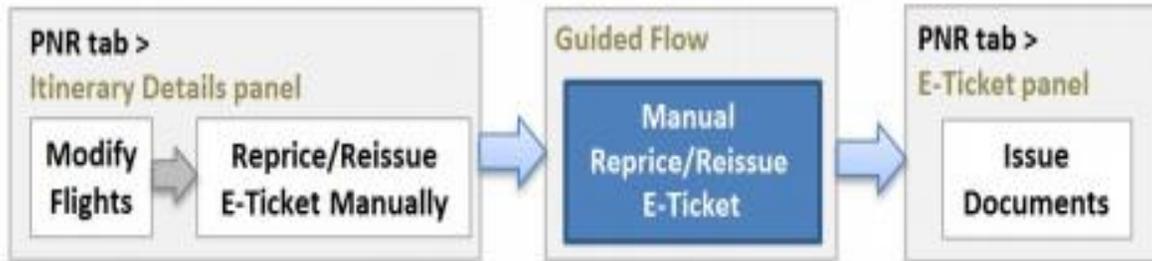
¿Cuándo es necesaria la reemisión manual de un E-Ticket?

Si está realizando un cambio de boleto automático y el reprogramación automática falla, Necesita reajustar manualmente y volver a emitir los billetes electrónicos



Si ya sabe que el flujo automático no es posible, también puede Iniciar el reajuste / reexpedición manual del panel Detalles del Itinerario en la pestaña PNR

07/07/17	N° de Pag. 78	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE Revisado por: - Edición Original -	Fecha de Revisión



#### Requisitos previos

- Ha recuperado el PNR que se utilizó para emitir los boletos originales y cambiado el itinerario, o a creado un nuevo PNR, ha reservado el itinerario y ha introducido manualmente los números originales del e-ticket.
- El PNR debe contener al menos un billete electrónico.
- Si desea actualizar un TST existente, pero contiene pasajeros cuyos e -tickets no quiere volver a emitir, primero debe quitar estos pasajeros desde el TST. Para ello, divida el TST antes de iniciar la reemisión.

#### Cómo iniciar el flujo guiado de reemisión manual

En la pestaña PNR, vaya al panel Detalles del Itinerario y haga click en **Reprice / Reissue E-tickets Manualmente**.

También puede utilizar la reemisión manual del enlace PNR desde el Itinerario de Reprice Paso en el flujo automático de revalidación / reemisión, si falla el reajuste automático.

Nota: El enlace Reprice / Reissue Tickets Manually no está disponible cuando El retarifar no es aplicable.

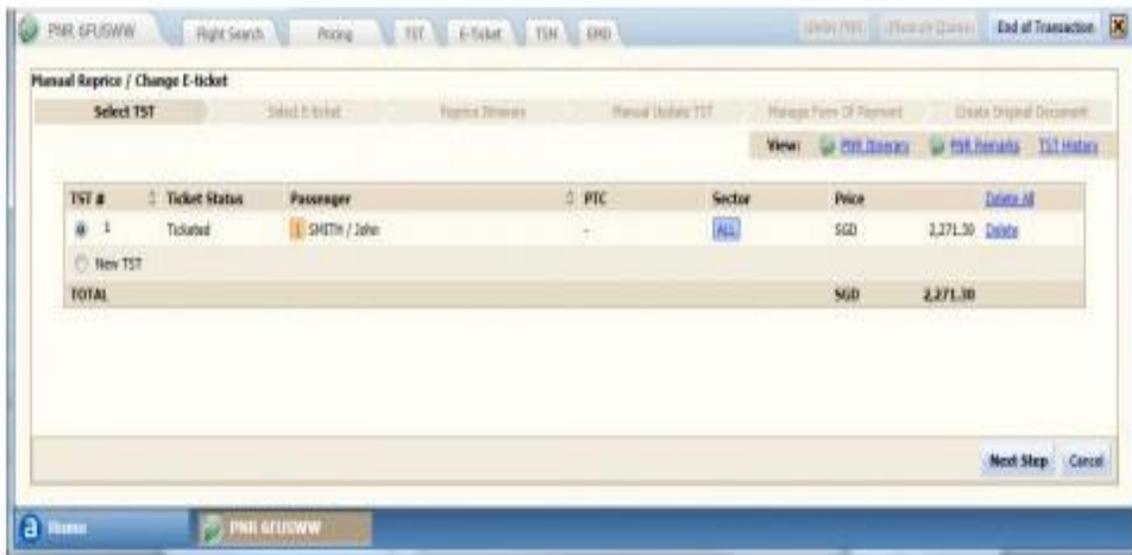
Aparece el panel Manual Reprice / Change E-Ticket y el primer paso, Seleccione TST, es visible.

Los pasos del flujo se muestran en la parte superior del panel:

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 79</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b> <b>Revisado por: - Edición Original -</b>	<b>Fecha de Revisión</b>



### Paso 1 Seleccione TST



1. Seleccione un TST existente o haga click en Nuevo TST para crear un nuevo TST. Si los segmentos se superponen, es posible que tenga que eliminar primero un TST, Y, a continuación, crear un nuevo TST.

2. Haga click en Siguiete paso. Aparecerá el paso Select E-Ticket

### Paso 2: Seleccione E-Ticket

1. Seleccione el tipo de flujo de reemisión  
 Seleccione una de las siguientes opciones:

- **Flujo Estándar:** Seleccione esta opción para mostrar los tickets electrónicos en los que

07/07/17	N° de Pag. 80	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE	Fecha de Revisión
	Revisado por: - Edición Original -	

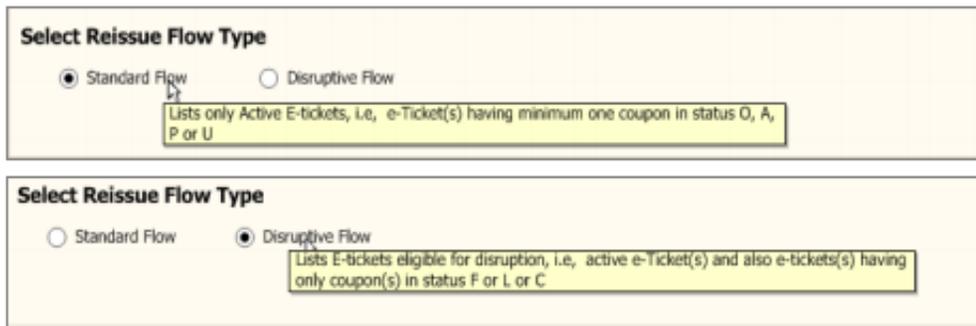
Cupones están activos.

Un cupón activo tiene el estado O, A, P o U.

- **Flujo disruptivo:** Seleccione esta opción para mostrar e-tickets en los cuales uno o más cupones han sido volados o parcialmente volados. El billete electrónico también puede incluir cupones activos.

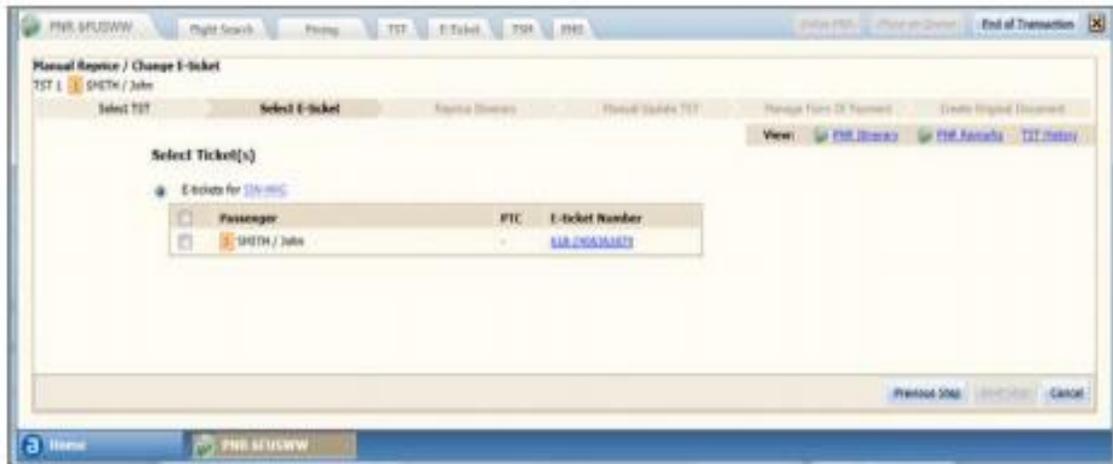
Un cupón volado, o parcialmente volado tiene el estado F, L o C.

Seleccione este flujo para una reedición involuntaria debido a un vuelo desviado.



**Nota:** Los códigos de estado del cupón son: O (abierto), A (control del aeropuerto), P (impreso), F (volado), L (embarcado / levantado), C (registrado)

2. Seleccione los billetes electrónicos que se volverán a publicar



07/07/17

N° de Pag. 81

-

Fecha de Emisión

Elaborado por: DC / GP / CCh / SE  
Revisado por: - Edición Original -

Fecha de Revisión

Algunas entradas electrónicas se seleccionarán de forma predeterminada, pero puede cambiar esta selección. Al cambiar la selección, considere lo siguiente:

Sólo seleccione un billete electrónico por pasajero.

- El mismo pasajero puede aparecer varias veces, con diferentes billetes electrónicos  
Números si se emitieron boletos electrónicos separados para diferentes segmentos.

- Asegúrese de seleccionar las entradas electrónicas para todos los pasajeros en el TST.

Si el TST contiene pasajeros cuyos billetes electrónicos no desea reemitir, debe quitar estos pasajeros del TST. En este caso, cancele el proceso y divida el TST primero.

- Si selecciona varios boletos electrónicos, porque, por ejemplo, los mismos cambios  
Son necesarios para varios pasajeros, asegúrese de seleccionar sólo billetes electrónicos  
Que tienen el mismo enrutamiento, clase de reserva, estado de cupón, etc.

El TST seleccionado en el primer paso.

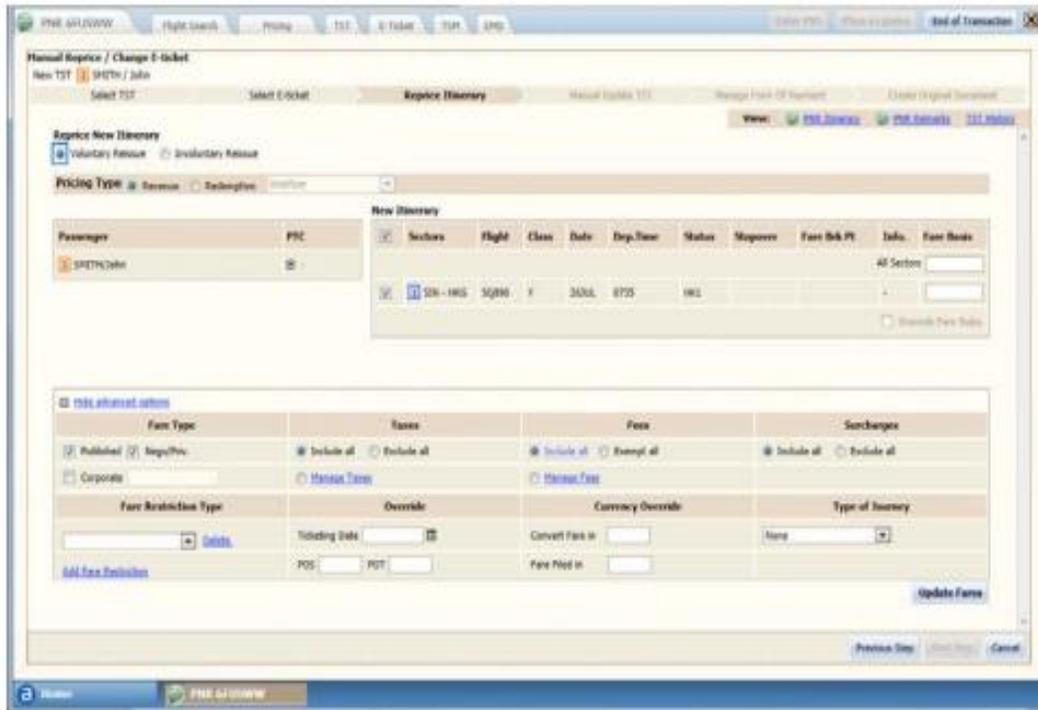
En caso de duda, haga click en el enlace Historial TST en la parte superior derecha de la  
para ver los detalles del TST, o haga click en los números del billete electrónico para  
Exhibición del boleto.

Nota: Asegúrese de seleccionar los billetes electrónicos correctos. No hay cheques en  
Esta etapa, pero el proceso fallará más tarde si comete un error.

2. Haga click en el siguiente paso:

Retarifa el itinerario desplegando el siguiente paso:

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 82</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b> <b>Revisado por: - Edición Original -</b>	<b>Fecha de Revisión</b>



1. Seleccione la razón para el cambio / re tarificación:

- **Reemisión voluntaria** si es iniciada por el viajero.

O:

- **Reemisión involuntaria** si es iniciada por la aerolínea.

Nota: Si seleccionó el flujo disruptivo en el paso Select E-Ticket,

La reemisión involuntaria se seleccionará de forma predeterminada y Voluntaria

La reemisión quedará en gris y no podrá seleccionarse.

2. En el panel Nuevo Itinerario, seleccione los segmentos de itinerario que desee re tarifar

Asegúrese de seleccionar los segmentos que corresponden a los billetes electrónicos que seleccione en el paso anterior. En caso de duda, haga click en Paso anterior para verificar.

Los segmentos volados se muestran sólo para información y no se pueden seleccionar.

07/07/17

Fecha de Emisión

N° de Pag. 83

Elaborado por: DC / GP / CCh / SE

Revisado por: - Edición Original -

Fecha de Revisión

3. Si desea cambiar el código del tipo de pasajeros, haga click en el enlace en el PTC columna.

4. Si seleccionó Reemisión voluntaria:

A) Haga click en Mostrar opciones avanzadas para comprobar y, si es necesario, modificar las opciones de precios.

B) Haga click en Actualizar tarifas.

Se muestra la lista de tarifas disponibles. Puede hacer click en una tarifa para mostrar el desglose de precios.

C) Si está satisfecho con una de las tarifas mostradas, seleccione la tarifa.

Si no es así, cambie las opciones de precios y actualice las tarifas nuevamente. Usted puede repetir esto tantas veces como sea necesario.

5. Haga click en Siguiete paso.

Se muestra el paso Actualización manual TST

#### Paso 4: Actualización manual TST

Cómo actualizar un TST para una reemisión involuntaria

Emisión del panel de información de estado

En el panel Información de emisión del estado (sección 2), se muestra el estado de emisión como Involuntario.

2	Original TST	New Fare	Updated TST
Issuing Status	F (First Issue)		R (Re-issue) Involuntary
TST Matches PNR	YES		@ YES <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
Origin/Destination	SINHKG		SINHKG

El campo Origen / Destino se rellena con el código de la ciudad del origen

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 84</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

Original, incluso en el caso de un PNR parcialmente volado.

Por ejemplo, si un ticket tiene el itinerario

SIN-HKG-SIN-BKK-SIN, el campo Origen / Destino

Muestra SINSIN. Si el segmento SIN-HKG es volado y realiza una reemisión desde HKG-SIN-BKK-SIN, el origen y el destino mostrados en el TST siguen siendo SINSIN.

Nota: Un segmento se considera volado si el estado del cupón es Flown (F), Checked-in (C), or Boarded (B).

En el caso de selección múltiple de billetes electrónicos, el origen mostrado es el del primer billete seleccionado. En el caso de un exchange parcial, en el que el billete original tiene un Estatus de cupón 'exchanged', el valor del origen se toma de la nueva tarifa.

#### **Panel de información de tarifas**

Cuando el panel Información de tarifas (sección 3) para el TST actualizado está vacío, no se cobra a los pasajeros por una reemisión involuntaria.

El campo Equivalent Fare se rellena con el valor del TST original (en el caso de un TST existente), o desde el billete electrónico original (en el caso de un nuevo TST), si existe un equivalente.

La moneda que se muestra para el impuesto total y la tarifa total es la moneda de la nueva oficina emisora.

En el siguiente ejemplo, El billete electrónico se vuelve a reemitir en una oficina australiana para que se muestre AUD.

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 85</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

3	Original TST	New Fare	Updated TST
Published Fare	- -		- -
Net Fare	- -		- -
Base Fare	HKD 5,500.00		SGD 2,136.00 <input type="radio"/> Numerical <input type="radio"/> Other
Equivalent Fare	Banker's Rate 1 0.166590 Banker's Rate 2 - Equivalent Fare SGD 935.00	Equivalent Fare	Banker's Rate 1 - Banker's Rate 2 - Equivalent Fare - SGD 935.00
Taxes	SGD 55.10		AUD 0.00 <a href="#">Taxes</a>
Fees	SGD 65.10	- -	- - Fees
TOTAL	SGD 971.10		AUD 0.00

### Panel de Información Adicional

En el panel Información adicional, la línea de cálculo de tarifas para el nuevo TST

Muestra un indicador Involuntario:

4	Original TST	New Fare	Updated TST
Tour Code	-		-
Commission	-		-
Fare Calculation	SIN SQ HKG1708.38NUC1708.38END ROE1.250300		I-SIN SQ HKG1708.38NUC1708.38END ROE1.250300
Payment Restrictions	-		-
Original Document Number	-		-
Endorsement / Restriction	-		-

Si seleccionó la opción reemisión involuntaria en el paso Itinerario de reporte, normalmente no necesita cambiar ninguna información en el paso TST de actualización manual. Sin embargo, puede haber casos en los que es necesario cambiar la información TST.

Por ejemplo, si seleccionó el flujo disruptivo en el paso Select E-Ticket, para cumplir con los estándares de la industria, en el campo de Endoso / Restricción, debe ingresar 'INVOL REROUTE'.

Para realizar cambios en el TST:

1. Si necesita hacer cambios en los impuestos o tarifas, realice estos cambios antes de modificar el TST. Haga click en Modificar Impuestos o Modificar Tasas y haga

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 86</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCH / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

Los cambios apropiados.

2. Haga click en Modificar TST.
3. Realice los cambios necesarios.
4. Haga click en Actualizar TST para guardar el TST.

La pantalla Actualización manual TST se actualiza y los campos ya no son editables

5. Haga click en Siguiente paso.

Aparece el paso Administrar forma de pago.

### **Cómo actualizar un TST para una reemisión voluntaria**

Si seleccionó un TST existente en la pantalla Seleccionar TST, la actualización manual La pantalla TST se llena con información del original y del nuevo TST.

Si eligió crear un nuevo TST en la pantalla Seleccionar TST, la actualización manual de la pantalla TST se llena con información del boleto electrónico original.

La tarifa El panel de información para el TST actualizado está vacío y debe rellenarse de forma manual.

He aquí una típica pantalla TST de actualización manual para una reemisión voluntaria:

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 87</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

Manual Reprice / Change E-ticket  
TST 2 | SMITH / John

Select TST | Select E-ticket | Reprice Itinerary | Manual Update TST

View: [EMR.History](#) [EMR.Remarks](#) [TST.History](#)

Manual Update TST  
Modify TST | Modify Taxes | Modify Fees

Base: All Clear All

1 Original E-Ticket Itinerary						Updated TST Itinerary								
Sector	Stop	Sector Status	Fare Basis	NVB	NVA	Baggage	#	Sector	Stop	Sector Status	Fare Basis	NVB	NVA	Baggage
SQ090 SIN-HKG 28JUL 0735-1120 Class Y HKG		OK	YIF	-	-	20K	1	SQ090 SIN-HKG 28JUL 0735-1120 Class Y HKG		OK	YIF			20 K

2	Original E-Ticket	New Fare	Updated TST
Issuing Status	F (First Issue)		R (Re-Issue) Voluntary
TST Matches PNR	YES	YES	<input checked="" type="radio"/> YES <input type="radio"/> NO
Origin/Destination	SIN-HKG	SIN-HKG	SIN-HKG

3	Original E-Ticket	New Fare	Updated TST
Published Fare	-	-	-
Net Fare	-	-	-
Base Fare	SGD 2,136.00	SGD 2,136.00	SGD 2136.00 Numerical Other
Equivalent Fare	Banker's Rate 1 - Banker's Rate 2 - Equivalent Fare -	Banker's Rate 1 - Banker's Rate 2 - Equivalent Fare -	<a href="#">Add Banker Rate</a>
Taxes	SGD 70.28	SGD 70.28	SGD 0.00 Taxes
Fees	-	SGD 65.28	- Fees
TOTAL	SGD 2,206.28	SGD 2,271.30	SGD 0.00

4	Original E-Ticket	New Fare	Updated TST
Tour Code	-	-	
Commission	-	-	
Fare Calculation	SIN SQ HGG170R38NAUC170R38END ROE1.250300	SIN SQ HGG170R38NAUC170R38END ROE1.250300	SIN SQ HGG170R38NAUC170R38END ROE1.250300
Payment Restrictions	-	-	
Original Document Number	-	-	
Endorsement / Restriction	-	-	

Update TST

Home PNR RESPONSE Close

### 1.-Itinerario original TST / E-ticket y paneles de Itinerario TST actualizados

- Panel de Itinerario Original TST / E-ticket

Muestra información de segmentos del TST original (si seleccionó una TST existente) o del boleto electrónico original (si ha seleccionado Nuevo TST). Campos No son editables.

- Panel actualizado del Itinerario TST

Contiene campos editables para Stopover, Fare Basis, NVB (no válido antes Fecha), NVA (no válida después de la fecha) y equipaje.

Los campos que contienen información sobre segmentos ya volados no se pueden editar.

2.- Emisión del panel de información de estado Muestra el estado de emisión, la discrepancia PNR y la información de origen / destino Para el TST original o billete electrónico, la nueva tarifa y el TST

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 88</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCH / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

actualizado. Para un nuevo TST, debe seleccionar el estado de emisión en la columna TST actualizada. Para el TST actualizado, puede editar el estado de emisión y el origen / destino información.

El indicador voluntario o involuntario no puede ser cambiado y depende de qué Que seleccionó en la pantalla Reprice Itinerary.

### 3.- Panel de información de tarifas

Muestra los datos de tarifa para el TST original o billete electrónico, para la nueva tarifa y para el TST Actualizado.

Puede editar la información de tarifa para el TST actualizado. Si seleccionó Nuevo TST, deberá rellenar manualmente los campos de información de tarifas para el TST actualizado.

Si necesita ingresar impuestos, vea Cómo actualizar los impuestos para un TST para una reemisión Voluntario.

### 4.- Panel de información adicional

Muestra código de viaje, comisión, cálculo de tarifas, restricciones de pago, número de documento, endosos y restricciones para el TST original o billete electrónico,

Para la nueva tarifa y para el TST actualizado puede editar esta información para el TST actualizado.

Si ha seleccionado Nuevo TST, deberá rellenar manualmente estos campos para TST.

Actualice el TST de la siguiente manera:

1. Si necesita hacer cambios en los impuestos o tarifas, realice estos cambios

Antes de modificar el TST. Haga click en Modificar Impuestos o Modificar Tasas y haga

Los cambios apropiados. Para obtener más información, consulte Cómo actualizar el

Impuestos para un TST para una reemisión voluntaria a continuación.

2. Haga click en Modificar TST.

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 89</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

3. Ingrese o modifique la información en los campos editables según sea necesario.

los campos amarillos son obligatorios.

- Para restablecer todos los campos a los valores mostrados cuando abrió esta pantalla por primera vez, haga click en el enlace Reiniciar todo en la esquina superior derecha.

- Para borrar todos los campos editables, haga click en el vínculo Borrar todo en la parte superior derecha.

4. Si agregó impuestos, asegúrese de actualizar el importe total.

5. Haga click en Actualizar TST para guardar el TST con sus cambios. La pantalla Actualización manual TST se actualiza y los campos ya no se Editable Si desea realizar más cambios, haga click en Modificar TST de nuevo.

6. Haga click en Siguiendo paso. Se muestra el paso Gestionar formulario de pago cómo actualizar los impuestos para un TST para una reemisión voluntaria

1. Haga click en el enlace Modificar impuestos en la parte superior de la pantalla Actualización manual TST.

Se abre la ventana Modificar impuestos.

**Example: Modifying Taxes (Multi-currency)**

**Modify Taxes**

**Information Message**

- After leaving this popup, please check that the TST Total Amount has been updated accordingly
- Because of more than 2 currencies, Tax Update needs to be done manually.

[Hide currency converter](#)

Amount:  From:  To:  Date:

Code	Original Tax			New Tax		Tax Update			
	Currency	Amount	Status	Currency	Amount	Currency	Amount	Status	Reset
SG	HKD	133.00	Paid	HKD	143.00	HKD	133.00	Paid	<a href="#">Clear</a>
DP	HKD	84.00	Paid	HKD	80.00	HKD	84.00	Paid	<a href="#">Clear</a>
DD	SGD	97.00	Paid	-	-	SGD	97.00	Paid	<a href="#">Clear</a>
YQ	HKD	55.00	Paid	HKD	55.00	HKD	55.00	Paid	<a href="#">Clear</a>
	SGD	20.00	Paid	HKD	100.00				<a href="#">Clear</a>
HK	HKD	30.00	Paid	HKD	40.00	HKD	30.00	Paid	<a href="#">Clear</a>
									<a href="#">Clear</a>

[Additional Tax](#)

[Copy total to scratchpad](#)

	Total Original Tax		Total New Tax		Total Tax Update		
	Amount		Amount		Paid	To be paid	Credit (surcharge to be refunded)
HKD	302.00		418.00		302.00	-	-
SGD	117.00		-		117.00	-	-

- The Original Tax panel contains the original taxes paid at previous issuance. The status is always set to Paid. If the TST contains multiple

El panel de impuestos originales contiene los impuestos originales pagados previos a la emisión. El estado siempre se establece en Pago.

Si el TST contiene múltiples monedas, puede haber varias filas correspondientes a varias monedas, debido a diferentes reemisiones.

- El panel Nuevo Impuesto muestra los impuestos de los precios actuales, teniendo en Cuenta el itinerario actual.

- El panel de actualización de impuestos se rellena con el monto del impuesto calculado (el Saldo de los impuestos antiguos y nuevos) y el estatus apropiado.

2. Modifique los impuestos para el TST actualizado como sigue:

Para cada impuesto, ingrese la moneda, el monto y el estado en el

Panel de actualización de Impuesto

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 91</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

- Para borrar los campos de un impuesto, haga click en el enlace Borrar al final de la fila.
- Para restablecer todos los campos editables a su valor original, haga click en enlazar.
- Para agregar impuestos adicionales, haga click en el enlace Impuesto adicional.

3. Si está trabajando con más de una moneda y desea convertir entre Monedas:

A) Haga click en Show Currency Converter, ingrese los detalles de conversión y haga click en Convertir para obtener la tasa del banquero para la conversión.

B) Ingrese la tasa del banquero en el campo de tarifa del banquero y haga click en Calcular Actualización de impuestos.

Los campos del panel Actualización de impuestos se rellenan automáticamente el saldo de cada impuesto y el estado apropiado.

La tabla Total en la parte inferior de la ventana también se actualiza con la actualización de impuestos total.

4. Una vez que haya terminado de hacer modificaciones a las cantidades, haga click en Actualizar el total de la tabla.

El impuesto total se vuelve a calcular y se muestra en la tabla Total.

5. Haga click en Aplicar para guardar los cambios en el TST y volver al Manual Actualizar la pantalla TST.

6. Haga click en el enlace Impuestos en la columna Actualizar TST para mostrar el Descompostura.

Tax Breakdown

[Copy to Scratchpad](#)

Code	Currency	Amount	Status
HK	HKD	120.00	TO BE PAID
LB	HKD	242.00	TO BE PAID
<b>Total</b>	<b>HKD</b>	<b>362.00</b>	<b>TO BE PAID</b>

Close

Paso 5: Administrar la Forma de Pago

PNR: SNL3HZ Flight Search Pricing TST E-Ticket TSM EMD Delay PNR Place on Queue End of Transaction

Manual Reprice / Change E-ticket  
TST 2 SMITH, Bill

Select TST Select E-ticket Reprice Itinerary Manual Update TST **Manage Form Of Payment** Create Original Document

View: PNR Itinerary PNR Remarks TST History

Show Form of Payment Summary Show TST Summary Show TSM Summary

First Issuance Re-issuance

Passenger Association	Document Association	Document(s)	Amount
L. SMITH / Bill	TST2	HKD	88,147.00
Total Amount applied			HKD 0.00
Remaining Amount to be paid			HKD 88,147.00

Form of Payment

Original Form Of Payment

Payment Type 1	Payment Type 2	Payment Type 3
Please Select		

New Form Of Payment

Payment Type Credit Card	Credit Card Type American Express	Credit Card Number	Expiry Date e.g 01/13	Total Amount (HKD) 88,147.00
Cardholder's Name		CW		
<input type="checkbox"/> Enter Approval Code manually				

Add POP

Only one Credit Card may be used in a single payment transaction.

Calculate Payment Clear

Payment Solution

Previous Step **Next Step** Close

Cuando vuelva a emitir un boleto, necesita:

- Guardar las formas de pago usadas para la emisión original.

A continuación, se muestran como formas de pago "ANTIGUO" en la ficha PNR.

- Agregar las nuevas formas de pago para la reemisión en el PNR.

07/07/17  
Fecha de Emisión

N° de Pag. 93  
Elaborado por: DC / GP / CCH / SE  
Revisado por: - Edición Original -

-  
Fecha de Revisión

1. En el panel Forma de pago original, seleccione hasta tres formas de  
Mediante las listas desplegables para Tipo de pago.

2. En el panel Nueva forma de pago, ingrese la nueva forma de pago,  
Tienen dos opciones.

- Introduzca uno o dos nuevos FOPs para un TST solamente (el TST puede contener uno  
O más pasajeros):

En la lista Asociación de documentos, seleccione un TST. A continuación, elige introducir  
Una o dos formas de pago.

- Introduzca una sola FOP para todos los TST.

En la lista Asociación de documentos, seleccione Todos los documentos.

3. En el panel FOP, seleccione el tipo de pago y complete los detalles.

4. Haga click en Organizar FOP.

Esto elimina la FOP original y añade la nueva a la Forma de resumen de pago en la parte inferior de la  
pantalla

Reemisión de entradas electrónicas: Flujo automático

### Entendiendo el flujo automático de reemisión

¿Qué es el flujo automático de E-Ticket de reemisión?

El flujo automático para la reemisión de e-tickets es una característica de ARD Web que  
Amadeus Ticket Changer (ATC) para cambiar las reservas de vuelos modificadas para las cuales los e-  
tickets ya han sido emitidos.

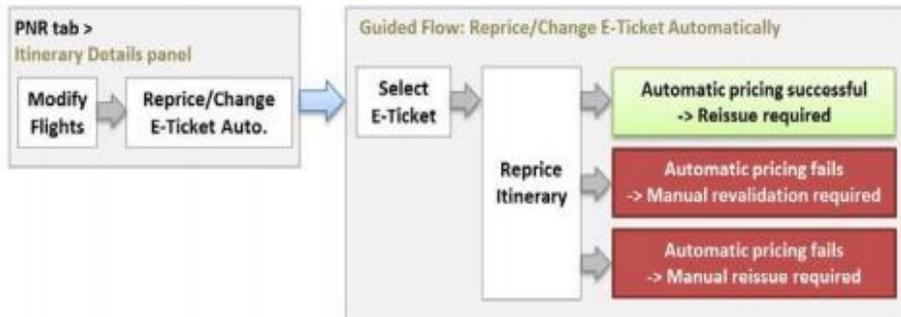
ATC determina si los boletos electrónicos pueden ser revalidados o si tienen que ser reemitidos,  
también comprueba si se requiere recolección adicional, sanciones o reembolsos.

El flujo automático es un flujo guiado. Los pasos del flujo guiado le ayudan a seleccionar

Y reimprimir un boleto, agregar formas de pago y luego volver a emitir billetes electrónicos y / o  
documentos electrónicos diversos (EMDs).

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 94</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

El flujo le guía paso a paso a través de todas las acciones necesarias para volver a emitir los billetes electrónicos y / o EMDs. Reeditar E-tickets y / o EMDs automáticamente,



Precaución: Si sale del flujo guiado en cualquier punto antes del final del último paso, El flujo se terminará y no se podrá reiniciar. En este caso usted Tendrá que iniciar el flujo de nuevo.

### Cómo iniciar el flujo automático

En la pestaña PNR, vaya al panel Detalles del Itinerario y haga click en Reprice / Change E-tickets automáticamente de forma alternativa, si se muestra la ficha Búsqueda de vuelos, en el panel Detalles del itinerario, haga click en Reprice / Change Tickets automáticamente



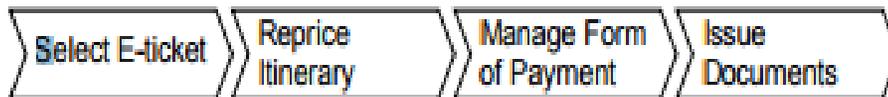
Nota: El enlace Reprice / Change Tickets Automatically no está disponible cuando El retarifar no es aplicable.

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 95</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

Aparece el panel Reprice / Change E-Ticket Automatically y se muestra el primer Paso, seleccione E-ticket, es visible.

Los pasos del flujo se muestran en la parte superior del panel. Los pasos dependen Sobre el tipo de cambio:

**Cambios en los ingresos (voluntarios)**



**Cambios en los ingresos (involuntarios)**



Paso 1: Seleccione E-Ticket



**Select Change Type**  
 Revenue (voluntary)  Redemption (voluntary)  Revenue (involuntary)

**Select E-ticket**  
 E-tickets for [SIN-TPE-SIN](#)

<input checked="" type="checkbox"/>	Passenger	PTC	E-ticket Number
<input checked="" type="checkbox"/>	1 VALLEE / Moelia	-	<a href="#">618-2413160417</a>
<input checked="" type="checkbox"/>	2 VALLEE / Mo	-	<a href="#">618-2413160416</a>

E-tickets for [SIN-HND](#)

<input type="checkbox"/>	Passenger	PTC	E-ticket Number
<input type="checkbox"/>	1 VALLEE / Moelia	-	<a href="#">618-2413160418</a>
<input type="checkbox"/>	2 VALLEE / Mo	-	<a href="#">618-2413160419</a>

Next Step Cancel

1. Seleccione el tipo de cambio.

2. Seleccione los boletos electrónicos a modificar.

Algunos o todos los boletos electrónicos se seleccionan de forma predeterminada, pero puede cambiar la selección

Al cambiar la selección, considere lo siguiente:

- Sólo se puede manejar un billete electrónico por pasajero a la vez.
- Los boletos seleccionados deben contener el mismo itinerario.

En caso de duda, haga click en los enlaces del número del billete electrónico para ver los detalles del billete electrónico.

Nota: Asegúrese de seleccionar los billetes electrónicos correctos. No hay cheques en Esta etapa, pero el proceso fallará más tarde si comete un error.

3. Haga click en Siguiete paso. El paso Itinerario de Reprice o el paso Seleccionar Nuevo Itinerario y Cupones se visualiza.

Paso 2: Reprice Itinerary O seleccione un nuevo itinerario y cupones

Dependiendo del tipo de cambio seleccionado, este paso es:

- Reprice Itinerary si ha seleccionado un cambio voluntario. Consulte el Paso 2: Reprice Itinerary a continuación. O:
- Seleccione Nuevo Itinerario y Cupones si seleccionó un cambio involuntario.

### **Paso 2: Reprice Itinerary**

1. En el panel Nuevo Itinerario, seleccione los segmentos de itinerario que desee "Reprice".

Asegúrese de seleccionar los segmentos que corresponden a los billetes electrónicos que selecciono en el paso anterior. En caso de duda, haga click en Paso anterior para verificar.

Los segmentos en movimiento se muestran sólo para información y no se pueden seleccionar, sin embargo, se tendrán en cuenta en el proceso de re tarifación

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 97</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

2. Si desea cambiar el código de tipo pasajero, en el panel Pasajeros, haga click en En el enlace de la columna PTC. Si desea introducir descuentos, haga click en PTC.

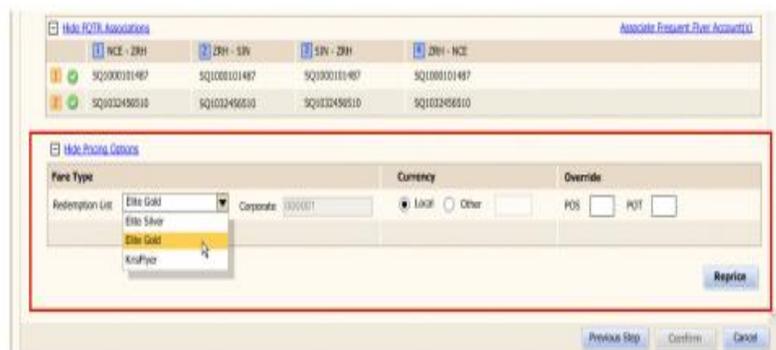
3. Haga click en Mostrar opciones de precios para comprobar y, si es necesario, Opciones de precios.

Nota: Dependiendo de la implementación de ARD Web, es posible que Opción adicional para seleccionar Amadeus Best Pricer.

#### Ejemplo: Opciones de precios para el cambio voluntario de ingresos



#### Ejemplo: Opciones de precios para el cambio con reembolso



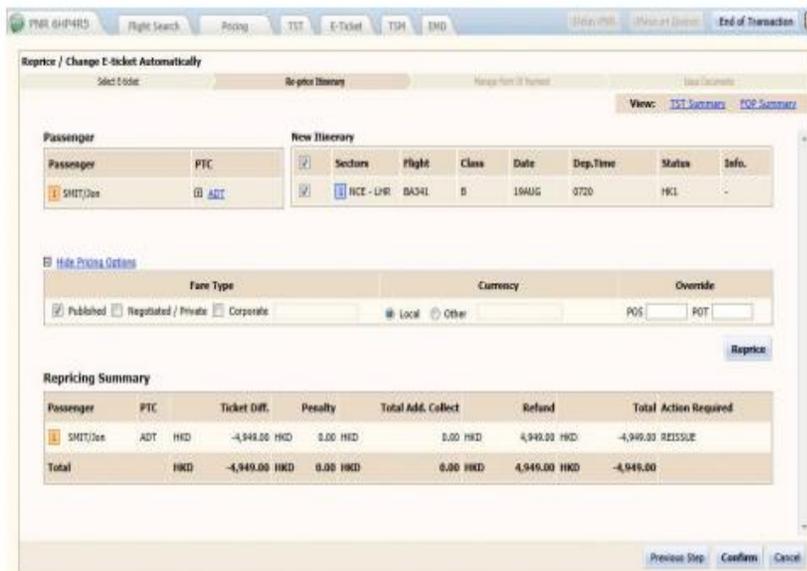
4. Haga click en Reprice.

Si los cálculos de reevaluación tienen éxito, el panel Resumen de lista de precios y acciones a tomar para cada pasajero.

Se muestra la lista de tarifas disponibles

### Ejemplo de Repricing del cambio voluntario

5. Haga click en Reprice. Si los cálculos de repricing tienen éxito, el panel Resumen de Lista de precios y acciones a tomar para cada pasajero. Se muestra la lista de tarifas disponibles.



The screenshot shows the 'Repricing Summary' section of the Amadeus interface. It contains a table with the following data:

Passenger	PTC	Ticket Diff.	Penalty	Total Add. Collect	Refund	Total Action Required
SMIT/Des	ADT	-4,948.00 HKD	0.00 HKD	0.00 HKD	4,948.00 HKD	-4,948.00 REISSUE
<b>Total</b>	<b>HKD</b>	<b>-4,948.00 HKD</b>	<b>0.00 HKD</b>	<b>0.00 HKD</b>	<b>4,948.00 HKD</b>	<b>-4,948.00</b>

Si los cálculos de repricing fallan, y Amadeus Ticket Changer no puede manejar Un mensaje de error, indicándole que la reemisión no es posible. En este caso, haga click en la reemision manual de PNR Enlace para seguir el proceso manual guiado. Consulte Reemisión de entradas electrónicas:

. 6. Opcional: Para ver los detalles de la tarifa de un pasajero, haga click en el pasajero en El panel Resumen de la revisión. Aparecerá el panel Detalles de reevaluación. El panel es sólo informativo y Proporciona detalles de cómo se calculó el reajuste de la tarifa del pasajero.

**Example: Repricing Details Panel**

Repricing Details

Fare Details for: SHET / Jen

E-ticket reissue is required

Fare Information			Origin / Destination : NCE/LHR		Last date to ticket : -							
	Origin Currency	Reissue Currency	Dep.	Arr.	Stop	Flight	Class	Date	Fare Basis	NVB	NVA	Bag.
Old Fare	EUR	849.00	NCE	LHR		BA341	B	19AUG	8V3HD	19AUG	1PC	
New Fare	EUR	393.00										
<b>Fare Balance</b>												
	Payment Currency	Reissue Currency										
Old Taxes	HKD	729.00	Fare Calculation: NCE BA LON534.41NUCS34.41END RDED.735385									
New Taxes	HKD	586.00	General Information: BG CX: BA									
<b>Tax Balance</b>			PRICED WITH VALIDATING CARRIER: 6X - REPRICE IF DIFFERENT VC									
			Endorsement/Restriction: BA ONLY									
Ticket Difference												
	Payment Currency	Reissue Currency										
TST Add. Collection	HKD	0.00										
Penalty	HKD	0.00										
<b>Total Add. Collection</b>												
Refund	HKD	4,949.00										
<b>Total</b>												

6. Opcional: Para ver precios alternativos, modifique las opciones de precio y haga click en Reprice. Puede repetir esto tantas veces como sea necesario.

7. Haga click en Confirmar para aceptar la tarifa re evaluada. Los nuevos TST se crean en segundo plano y se añaden al PNR y se muestra el paso Gestionar formulario de pago. Consulte el Paso 3: Administrar la forma de Pago a continuación.

Paso 2: Seleccione un nuevo itinerario y cupones.

1. En el panel Nuevo Itinerario, seleccione los segmentos de itinerario que desee Reprice y asegúrese de seleccionar los segmentos que corresponden a los billetes electrónicos que se seleccionaron en el paso anterior. En caso de duda, haga click en Paso anterior para verificar. Los segmentos en movimiento se muestran sólo para información y no se pueden seleccionar sin embargo, se tendrán en cuenta en el proceso de repricing

2. Si desea cambiar el código de tipo pasajero, en el panel Pasajeros, haga click en en el enlace de la columna PTC. Si desea introducir descuentos, haga click en PTC.

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 100</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

3. Seleccione los cupones de e-ticket contra los cuales los nuevos segmentos de itinerario deben ser emitidos

4. Haga click en Confirmar para aceptar la tarifa reevaluada.

Los nuevos TST se crean en segundo plano y se añaden al PNR y al

Se muestra el paso Gestionar formulario de pago. Consulte el Paso 3: Administrar la forma de Pago a continuación.

### **Paso 3: Administrar la forma de pago**

Cuando vuelva a emitir un boleto, debe guardar las formas de pago antiguas (FOP)

Utilizado para la emisión original y añadir los nuevos para la reedición en el PNR.

1. En el panel Forma de pago original, seleccione el Tipo de pago utilizado para Pagar la tarifa original.

2. En el panel Nuevo formulario de pago, seleccione el Tipo de pago e introduzca Detalles de la forma de pago.

3. Haga click en Calcular pago.

4. Haga click en Aplicar pago.

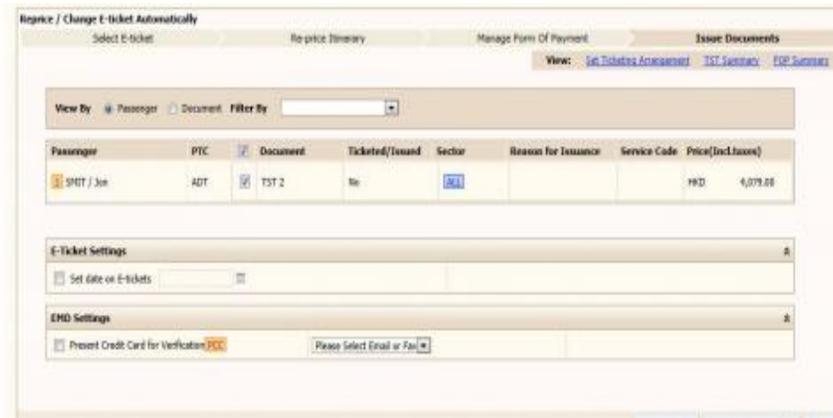
El Formulario de Resumen de Pago y el Importe restante a pagar se actualizan.

5. Haga click en Siguiete paso.

Se muestra el paso Documentos de problema.

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 101</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

#### Paso 4: Emitir documentos



Passenger	PTC	Document	Ticketed/Issued	Sector	Reason for Issuance	Service Code	Price(Incl.Taxes)
SPMT / Jon	ADT	TST 2	No	ALL		NRD	4,079.00

1. Si es necesario, seleccione pasajeros / TST y establezca las opciones para los billetes electrónicos.
2. Haga click en Documentos de problema. Los boletos electrónicos se vuelven a emitir y se muestran en la ficha PNR.



Passenger	PTC	Sector	E-ticket Number and Information	Endorsement Information
INCL		ALL	OK 3EDUL / HOGREARD / ET6X	
SPMT / Jon	ADT	ALL	172-2400004658	NRD0596 NOAREF - SA DAILY

#### Cómo cancelar una re emisión automática

Puede cancelar un flujo de reemisión automático antes o después de confirmar Repricing.

#### Cancelación antes de confirmar el repricing

Para cancelar la reemisión antes de confirmar el reajuste en el Reprice Itinerario, haga click en el botón Cancelar que se encuentra en el Select E-ticket y Reprice Itinerary pantallas.

### **Cancelación después de confirmar el reajuste**

Cuando confirme repricing y continúe con el paso Gestionar formulario de pago,

El PNR se actualiza.

Puede hacer click en el botón Cerrar que se proporciona en la sección Administrar formulario de pago pero esto sólo cierra el flujo guiado.

En esta etapa, los billetes ya han sido cambiados. Si quieres deshacer cambios en los billetes y en el PNR, es necesario hacerlo manualmente. (Por ejemplo, puede que tenga que actualizar manualmente los TST).

Nota: Todos los cambios se descartan si se ignora el PNR

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 103</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b> <b>Revisado por: - Edición Original -</b>	<b>Fecha de Revisión</b>

## Emisión de un Electronic Miscellaneous Document (EMD).

### Fundamentos de EMD.

#### ¿Qué es un EMD?

Un EMD permite vender y rastrear el uso de cargos, por ejemplo: Cargos por exceso de equipaje, varios, penalizaciones, procesar un valor residual, etc. El EMD es la alternativa perfecta para todos los cobros adicionales al boleto, sustituye a todos los documentos de papel y electrónicos existentes.

Con un EMD se puede:

- Aceptar el pago de varios tipos de servicios, incluyendo el transporte aéreo, los depósitos grupales, las tarifas de reserva y otros cargos.
- Emitir un documento electrónico e imprimirlo en papel en blanco (dependiendo de la configuración del perfil de oficina).
- Integrar automáticamente cargos varios en facturas, informes de ventas, contabilidad de back office y sistemas externos (sistemas de reserva y sistemas de control de salida).

Un EMD se basa en el Reason-For-Issuance-Code (RFIC), que determina el grupo de servicios a los que pertenece.

#### ¿Cuál es la diferencia entre un Associated EMD y un Standalone EMD?

Existen dos tipos de EMD, el **Standalone EMD** (EMD independiente) (EMD-S) y el **Associated EMD** (EMD asociado) (EMD-A) que pueden asociarse a cupones de billetes electrónicos. Los dos tipos difieren en su comportamiento y uso. Estas son las principales características:

07/07/17	N° de Pag. 104	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE Revisado por: - Edición Original -	Fecha de Revisión

**Tabla: Características de los diferentes tipos de EMD.**

Standalone EMD (EMD-S)	Associated EMD (EMD-A)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un <b>EMD-S</b> se emite para un valor residual o la colección de los <b>miscellaneous charges</b> que no se realizan con un cupón del e-ticket. Por ejemplo, venta de camisetas, vales, <b>Rebooking</b> o cobros por cancelación entre otros.</li> <li>- El EMD-S puede consistir en un único o varios cupones valorados.</li> <li>- Este puede contener reverencia al e-ticket.</li> <li>- Puede ser utilizado durante la emisión o en la emisión o en diferentes etapas..</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se emite un Associated EMD para coleccionar cargos varios, por ejemplo, equipo deportivo, mascotas en cabina, sillas de ruedas, asientos, menú especial, menores no acompañados, exceso de equipaje, etc.</li> <li>- El registro del eticket hace referencia a cada cupón de EMD asociado.</li> <li>- El transportador y el routing registrados en el EMD-A y los cupones de e-ticket deben coincidir.</li> <li>- Un EMD-A puede ser automática o manualmente asociado o disociado.</li> <li>- Sólo los agentes de la aerolínea pueden asociar o disociar manualmente un EMD-</li> </ul>

**Cómo crear Chargeable Services (Servicios facturados) en el PNR.**

Se pueden realizar cualquiera de las siguientes acciones, o ambas:

Para EMD's que están asociados con un segmento de vuelo (EMD-A), se debe ingresar un servicio especial (SSR).

Para EMD's que no están asociados con un segmento de vuelo (EMD-S), se debe ingresar un segmento auxiliar manual (SVC).

**¿Qué son RFICs / RFISCs?**

Un RFIC es un código de Razón de Emisión, algunos códigos fueron definidos por IATA, otros pueden ser utilizados y definidos por las compañías aéreas.

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 105</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b> <b>Revisado por: - Edición Original -</b>	<b>Fecha de Revisión</b>

Los RFISC o Reason for Issuance Subcodes es específicos de la aerolínea, se trata de un código secundario que completa la información del RFIC. Un EMD no puede contener solicitudes de servicio especial (SSR) cobrables y segmentos auxiliares manuales (SVC) en un TSM-P. El sistema realiza automáticamente una división cuando se crea el TSM-P.

### **¿Qué es la estructura de cupones de EMD?**

Un EMD puede contener hasta 16 cupones, cuatro de estos pueden tener el mismo número EMD. Si un EMD contiene más de cuatro cupones, se debe emitir un EMD conjunto.

Cada cupón de EMD contiene la siguiente información:

- RFIC (pertenece al mismo RFIC que todos los cupones del EMD).
- RFISC (puede ser diferente a otros cupones de EMD).
- Estado del cupón EMD (O = Open, F = Flown / Used, R = Reembolsado, V = Void).

El estado del cupón EMD indica el uso actual del servicio o cuota. Cuando un EMD está asociado a un billete electrónico.

### **Creación, actualización y eliminación de un TSM.**

#### **Pre requisitos.**

Antes de poder crear manualmente un TSM-P, se deben agregar los siguientes elementos al PNR:

- Un elemento del nombre del pasajero.
- Un elemento de servicio.

El elemento de servicio puede ser:

Elemento de solicitud de servicio especial (SSR).

O:

Un segmento auxiliar manual (SVC).

El servicio cobrable debe estar confirmado.

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 106</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

### Cómo crear un TSM.

- Se debe hacer Click en la pestaña TSM. Alternativamente, en la pestaña PNR ingresando a la solicitud de Servicios Especiales (SSR) y Servicios Auxiliares (SVC) haciendo click en Create TSM, se abrirá la ventana Create TSM.
- Se debe seleccionar un SSR o SVC.
- Se debe seleccionar el servicio que cada pasajero de la lista requiere.
- Click en Create TSM.

La ventana se cierra y ARD Web muestra los TSM en el panel TSM summary. Siempre se crea un TSM por pasajero.

### Cómo hacer un exchange en el TSM.

- Mostrar la pestaña **TSM Details**.

Hacer lo siguiente:

- Para actualizar los paneles TSM Display / Update y / o Issuing Status, se debe hacer click en Modify TSM en el panel TSM Display / Update.
- Para actualizar los Cupones o la sección **Fare Information**, se debe hacer click en **Modify Coupons** o **Modify Taxes** respectivamente en el panel **TSM Display / Update**.

El sistema muestra una ventana de actualización para cada sección.

- Se deben realizar los cambios y confirmar las actualizaciones para volver a la pestaña **TSM Details**.

Para realizar un Exchange en el TSM, se debe hacer click en Prepare TSM for Exchange. El sistema realiza las siguientes acciones:

- El estado de emisión se actualiza a Re-Issue (Re-issue IT or Re-issue BT en el caso de Primera emisión IT o Primera emisión BT).
- La forma de pago (FOP) se convierte en la antigua forma de pago en el TSM Tipo P si es válida de acuerdo con la tabla FOP. Si no es válida de acuerdo con la tabla FOP, la FOP permanece sin cambios.

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 107</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

- El Total Amount cambia a 0 (cero). La moneda del monto total se cambia a la moneda predeterminada para la oficina que realiza el reissue.
- The bankers' rates are changed to 0 (blank).
- Todos los nuevos indicadores de impuestos (X) cambiarán a viejos indicadores de impuestos (O).
- Para agregar formas de pago al panel **Form of Payment**, se debe hacer click en **Manage Payment**.
- Para agregar una Antigua Form of Payment, se debe hacer click en **Arrange TSM FOP**.
- Para agregar un document original, se debe hacer click en **Original Issue/in Exchange** y crear un document original.

Cuando se haya terminado ese proceso, se debe realizar una de las siguientes acciones:

- Para salvar los cambios y volver a mostrar la página, se requiere hacer click en **Update**.
- Para salvar los cambios y emitir un EMD, se debe hacer click en Issue EMD.

#### Cómo borrar un TSM.

**Nota:** Para eliminar un TSM, la pestaña TSM Details debe estar en modo de visualización.

- En la pestaña TSM Details, se debe realizar una de las siguientes acciones:
- Para eliminar un TSM individual: en el panel TSM Summary, se debe hacer click en el enlace **Delete para ese TSM** se debe confirmar la eliminación.
- Para eliminar todos los TSM's: en el encabezado del panel TSM Display/Update, se debe hacer click en el enlace Delete All para confirmar la eliminación.
- El sistema elimina el TSM o TSM's y vuelve a mostrar el TSM Summary.

#### Trabajando con EMD's.

##### Emisión de EMD'S.

##### Pre requisitos.

Se debe tener un PNR con chargeable service (SSR o un segmento SVC) y un TSM-P para el servicio.

07/07/17	N° de Pag. 108	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE Revisado por: - Edición Original -	Fecha de Revisión

Los campos obligatorios del TSM-P deben haber sido completados.

### ¿Cuál es el comportamiento del sistema al emitir EMDs?

Cuando emite un EMD, se aplican las siguientes condiciones:

- Sólo se puede emitir un EMD desde un PNR recién creado o recuperado.
- Se pueden emitir hasta cuatro EMD's juntos.
- Para EMD-A, se requiere un cupón EMD por segmento de vuelo (par de ciudades)

### Cómo emitir un EMD.

1. Seleccionar la pestaña **TSM** y hacer click en Issue **EMD**.  
Alternativamente, en la pestaña PNR, se debe ir al **Panel E-Ticket and Electronic Miscellaneous Document (EMD) Information** y hacer click en **Issue Documents**.  
Esta acción abre la ventana **Issue Electronic Documents**.
2. Para seleccionar el tipo de documento a emitir, se debe elegir **Passenger or Document** en el área **View By**.
3. En la columna **Documents**, se debe elegir el documento que se desea emitir.
4. Hacer click en **Issue Document(s)**.
5. Si los documentos se emiten con éxito, se agregará una subpestaña **EMD** al panel **E-Ticket and EMD Information** en la pestaña del **PNR**, mostrando los números de EMD's emitidos.
6. Se debe hacer click en **EMD Number** para mostrar los detalles del EMD.

EMD-A		Ticketing		Management		Display			
172-8239400500 HOLLOWAY / Jack mr (ADT)		Frequent Flyer	-	Void	Change Coupon Status	EMD History			
		Form of Identification	-	Refund		Print / Email / Fax EMD Receipt			
				Manage EMD Association					
Reason for Issuance	LOC	Validating Carrier	Date of Issue	Place of Issue	International Indicator	ATA/IATA Number	Endorsable	FCPI	FCRI
G (IN-FLIGHT SERVICES)	3QJ5A4	6X	31AUG11	HKG	I	12345675	NO	0	0
Remark -									

07/07/17	N° de Pag. 109	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE	Fecha de Revisión
	Revisado por: - Edición Original -	

## Visulación de EMD's.

### ¿Cómo mostrar un EMD en un PNR?

1. Haga click en la pestaña PNR.

E-Ticket and Electronic Miscellaneous Document (EMD) Information

[Set Ticketing Arrangement](#)
[Set Ticketing Endorsement](#)
[Issue Documents](#)
[Add Document Number](#)
[Revalidate E-Tickets](#)
[Verify Credit Cards](#)
[Print / Email / Fax Document Receipt](#)
[Manage TST](#)
[Manage TSM](#)

[Add Original Document](#)
[E-tickets](#)
[EMDs](#)

Passenger	PTC	EMD Number and Information	<a href="#">Show details</a>	Service Code
 HOLLOWAY / Jack mr	ADT	<a href="#">172-8239400500</a>	<a href="#">Refund</a>	<a href="#">Delete</a> VGML VGML

2. Se debe ingresar al panel **E-Ticket and Electronic Miscellaneous Document (EMD) Information**, y se debe hacer click en la **pestaña EMD**.

3. En el panel **EMD**, se debe hacer click en **EMD Number**.

El sistema muestra el **EMD** en la pestaña **EMD**.

### Cómo mostrar un EMD en la página principal

1. En la página de inicio, se debe hacer click en **Retrieve / Modify**.
2. Se debe seleccionar el EMD.
3. Se pueden realizar alguna de las siguientes acciones:
  - Si se conoce el número EMD, se lo debe escribir en el espacio y hacer click en Retrieve. La ficha EMD muestra la información EMD.
  - Para usar otros criterios de búsqueda, se debe hacer click en Show Advanced Options, se debe escribir el criterio en el cuadro y hacer click en Retrieve.

### Emisión y reemisión de EMDs,

Se puede volver a emitir un EMD de las siguientes maneras:

- EMD a EMD.
- Boleto electrónico para EMD y viceversa.
- Boleto de papel para EMD.

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 110</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

Cuando un boleto electrónico es reemitido o reembolsado, los cupones no utilizados de un EMD (EMD-A) se disocian automáticamente.

Un EMD que ha sido emitido por una aerolínea podría no ser visualizable por un agente de reserva de otras aerolíneas.

Dependiendo de la aerolínea, algunos servicios (valor residual, multas, importes no reembolsables, etc.) deberán ser emitidos como documentos adicionales en el exchange. Estos **Standalone EMD's** deben ser creados y emitidos simultáneamente a una transacción de Exchange.

Para hacer un Exchange en un EMD se deben actualizar los campos TSM-P de manera manual. Para obtener más información.

#### **Revalidación de entradas electrónicas asociadas con EMD**

##### **¿Qué sucede cuando se realiza la revalidación de un billete electrónico asociado con un EMD?**

Cuando se revalida un billete electrónico asociado a un EMD, los cupones EMD permanecen asociados con el billete electrónico después de la revalidación. El EMD en sí no es revalidado.

Nota: Sólo los agentes de la aerolínea pueden asociar / disociar manualmente EMD's con / de billetes electrónicos.

#### **Cómo revalidar un E-Ticket con un EMD asociado**

1. Se debe recuperar el PNR, por ejemplo mediante el localizador de registros.
2. Cambiar la reserva. Por ejemplo, volver a registrar el vuelo saliente.
3. Hacer click en la pestaña EMD y verificar que el estado del cupón a revalidar sea Open o Airport Control.
4. Vuelva a validar el E-Ticket.

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 111</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

5. Muestra el EMD.

El registro EMD todavía estará asociado con el E-Ticket

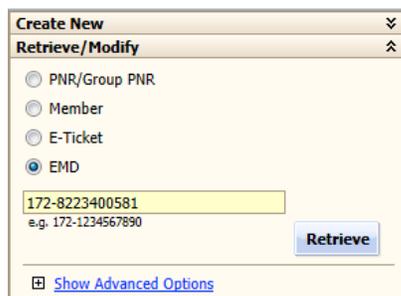
6. Se debe hacer click en la pestaña E-Ticket.

El e-ticket record (con el cupón de vuelo revalidado) sigue asociado con los cupones EMD.

**Nota:** Si una aerolínea permite una revalidación con un cambio en el routing, los cupones del EMD se disociarán automáticamente de los cupones de billetes electrónicos.

### ¿Cómo asociar un EMD a un E-Ticket?

1. En la página de inicio, se debe hacer click en el menú Retrieve/modify, seleccionar EMD y luego ingresar el número del EMD.



2. En la pestaña EMD, en la columna Ticketing, se debe hacer click en **Manage EMD Association**.



EMD-A		Ticketing		Management		Display				
172-8223400581 HAMILTON / Thierry mr (ADT)		Frequent Flyer	- Void	Change Coupon Status		EMD History				
		Form of Identification	- Refund			Print / Email / Fax EMD Receipt				
			- Manage EMD Association							
Reason for Issuance	LOC	Validating Carrier	Date of Issue	Place of Issue	International Indicator	ATA/IATA Number	Endorsable	FCPI	FCRI	
G ( IN-FLIGHT SERVICES )	224936	6X	02AUG11	HKG	I	12345675	NO	0	0	
Remark -										
Coupons										
#	RFISC	O/D	Coupon Value	OP	Issued in Connection With E-ticket/Coupon number	Present To	Present At	Status	Involuntary	Details
1	0AR	LHR-FRA		6X	1722400230981 / C1 A			OPEN		Details

3. En la ventana **Manage EMD Association**, se debe ingresar el número del E- ticket, el número del EMD deberá estar asociado, finalmente se debe hacer click en **Check E-Ticket Details**.

El sistema desplegará los detalles del e-ticket.

4. Hacer click en **Update EMD Association**.

**EMD-A 172-8223400579** HAMILTON / Dinah mrs (ADT) [Help](#)

**Associate EMD with a different E-Ticket**

Enter E-Ticket Number:  [Check E-Ticket Details](#)  
e.g: 618-1234567890

E-ticket 172-2400230978							
#	Dep.City	Arr.City	Flight Number	Date	Coupon Status	NVB	NVA
1	LHR	FRA	6X 902	15DEC	OPEN		

[Update EMD Association](#)

Al concluir el procedimiento el sistema mostrará un mensaje de éxito o error.

**Manage EMD Association**

**Information Message**  
To modify EMD association to a different E-Ticket, ALL EMD coupons must be Dissociated first.

**EMD-A 172-8223400579** HAMILTON / Dinah mrs (ADT) [Help](#)

**Associate EMD with a different E-Ticket**

Enter E-Ticket Number:  [Check E-Ticket Details](#)  
e.g: 618-1234567890

[Update EMD Association](#)

**Coupon Summary**

#	RFISC	O/D	Status	In Connection With E-Ticket/Coupon	<a href="#">Re-associate All</a>	<a href="#">Dissociate All</a>
1	99L	LHR-FRA	OPEN	1722400230998/E1 <a href="#">D</a>	<a href="#">Re-associate</a>	<a href="#">Dissociate</a>

[Close](#)

07/07/17

Fecha de Emisión

N° de Pag. 113

Elaborado por: DC / GP / CCh / SE

Revisado por: - Edición Original -

-

Fecha de Revisión

**Manage EMD Association**

**Information Message**

- To modify EMD association to a different E-Ticket, ALL EMD coupons must be Dissociated first.

**Success Message**

- Association/Dissociation for EMD-A 172-8223400579 coupon(s) 1 with E-ticket 172-2400230978 coupon(s) 1 succeeded. (9873)

**EMD-A 172-8223400579** HAMILTON / Dinah mrs (ADT) [Help](#)

**Associate EMD with a different E-Ticket**

Enter E-Ticket Number:  [Check E-Ticket Details](#)  
e.g: 618-1234567890

E-ticket 172-2400230978							
#	Dep.City	Arr.City	Flight Number	Date	Coupon Status	NVB	NVA
1	LHR	FRA	6X 902	15DEC	OPEN		

[Update EMD Association](#)

**Coupon Summary**

#	RFISC	O/D	Status	In Connection With E-Ticket/Coupon	Re-associate All	Dissociate All
1	99L	LHR-FRA		1722400230978/E1 <b>A</b>	Re-associate	Dissociate

[Close](#)

### Cómo disociar un EMD de un E-Ticket.

1. Se debe recuperar el PNR que contiene el billete electrónico y EMD.
2. En el panel **E-Ticket and Electronic Miscellaneous Document (EMD) Information**, se debe hacer click en la pestaña EMD.
3. Se debe hacer click en el número del documento EMD.
4. En la pestaña EMD, en la columna Ticketing, se debe hacer click en Manage EMD Association.

EMD-A		Ticketing		Management		Display				
172-8223400581 HAMILTON / Thierry mr (ADT)		Frequent Flyer	- Void	Change Coupon Status		EMD History				
		Form of Identification	- Refund			Print / Email / Fax EMD Receipt				
			Manage EMD Association							
Reason for Issuance	LOC	Validating Carrier	Date of Issue	Place of Issue	International Indicator	ATA/IATA Number	Endorsable	FCPI	FCRI	
G ( IN-FLIGHT SERVICES )	224936	6X	02AUG11	HKG	I	12345675	NO	0	0	
Remark -										
Coupons										
#	RFISC	O/D	Coupon Value	OP	Issued in Connection With E-ticket/Coupon number	Present To	Present At	Status	Involuntary	Details
1	0AR	LHR-FRA		6X	1722400230981 / C1 A			OPEN		Details

5. En el panel **Coupon Summary**, se debe hacer click en el enlace **Dissociate** del número de EMD que se desea disociar del e-ticket.

**EMD-A 172-8223400581** HAMILTON / Thierry mr (ADT) Help

**Associate EMD with a different E-Ticket**

Enter E-Ticket Number    
e.g: 618-1234567890

#	Dep.City	Arr.City	Flight Number	Date	Coupon Status	NVB	NVA
1	LHR	FRA	6X 807	15DEC	OPEN		
3	LHR	FRA	6X 806	15JAN12	OPEN		

**Coupon Summary**

#	RFISC	O/D	Status	In Connection With E-Ticket/Coupon	Re-associate All	Dissociate All
1	0AR	LHR-FRA		1722400230981/E1 A	Re-associate	<input type="button" value="Dissociate"/>

El sistema despliega un mensaje de éxito o de error.

Cómo re asociar un EMD a un E-Ticket.

- En el panel **Retrieve/Modify** se debe seleccionar EMD e ingresar el número del EMD que debe ser re-asociado a un e-ticket al que estaba previamente asociado.  
Aparecerá el registro EMD.
- En el panel **EMD**, en la columna **Ticketing**, se debe hacer click en **Manage EMD Association**.

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 115</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCH / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

EMD										
EMD-A		Frequent Flyer		Ticketing			Management		Display	
<b>172-8223400581</b> HAMILTON / Thierry mr (ADT)		Form of Identification		-	Void	Change Coupon Status		EMD History		
				-	Refund			Print / Email / Fax EMD Receipt		
					Manage EMD Association					
Reason for Issuance	LOC	Validating Carrier	Date of Issue	Place of Issue	International Indicator	ATA/IATA Number	Endorsable	FCPI	FCRI	
G ( IN-FLIGHT SERVICES )	224936	6X	02AUG11	HKG	I	12345675	NO	0	0	
Remark -										
Coupons										
#	RFISC	O/D	Coupon Value	OP	Issued in Connection With E-ticket/Coupon number	Present To	Present At	Status	Involuntary	Details
1	0AR	LHR-FRA		6X	1722400230981 / C1			OPEN		Details

3. Click en el link Re-associate del EMD con el que quiere reasociar

**EMD-A 172-8223400581** HAMILTON / Thierry mr (ADT) Help

**Associate EMD with a different E-Ticket**

Enter E-Ticket Number:    
e.g: 618-1234567890

E-ticket 172-2400230981							
#	Dep.City	Arr.City	Flight Number	Date	Coupon Status	NVB	NVA
1	LHR	FRA	6X 807	15DEC	OPEN		
3	LHR	FRA	6X 806	15JAN12	OPEN		

**Coupon Summary**

#	RFISC	O/D	Status	In Connection With E-Ticket/Coupon	Re-associate All	Dissociate All
1	0AR	LHR-FRA		1722400230981/E1	<b>Re-associate</b>	Dissociate

**Nota:** Se puede elegir volver a asociar todos los EMD a este número de ticket electrónico.

El sistema muestra un mensaje de éxito o error.

**Cómo mostrar el historial ampliado de EMD.**

1. Se debe seleccionar la pestaña EMD y hacer click en EMD History, ubicado en el encabezado.

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 116</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

El sistema muestra la ventana Historial de EMD. Esta ventana muestra el historial extendido de forma predeterminada.

- Una vez concluida la revisión del historial se debe hacer click en **Close**.

### Eliminación y void de un EMD.

#### Cómo anular un EMD.

**Nota:** El void se aplica a todo el EMD. No se puede restablecer un EMD anulado.

- En la pestaña PNR, se debe hacer click en el enlace del número EMD.
- Haga click en Void.

El sistema muestra una alerta.

- Se debe hacer click en OK para voidear el EMD.
- El sistema despliega una notificación de éxito o error.

#### Cómo eliminar un EMD

- En la pestaña de **PNR**, se debe ir al panel **E-Ticket and Electronic Miscellaneous Document (EMD) Information**, y se pueden realizar las siguientes acciones:

- Para eliminar un EMD individual, haga click en Eliminar.
- Para borrar todos los EMD, haga click en Eliminar todo.

E-Ticket and Electronic Miscellaneous Document (EMD) Information						
<a href="#">Set Ticketing Arrangement</a> <a href="#">Set Ticketing Endorsement</a> <a href="#">Issue Documents</a> <a href="#">Add Document Number</a> <a href="#">Revalidate E-Tickets</a> <a href="#">Print / Email / Fax Document Receipt</a> <a href="#">Manage TST</a> <a href="#">Manage TSM</a> <a href="#">Get Document Diagnostic</a> <a href="#">Add Original Document</a>						
E-tickets		EMDs				
Passenger	PTC	EMD Number and Information	Refund	Show details	Delete	Service Cod
1 CHEUNG / Jim	ADT	<a href="#">172-8200001244</a>	<a href="#">Refund</a>	<a href="#">Show details</a>	<a href="#">Delete</a>	-
1 CHEUNG / Jim	ADT	<a href="#">172-8200001248</a>	<a href="#">Refund</a>	<a href="#">Show details</a>	<a href="#">Delete</a>	-
2 CHEUNG / John	ADT	<a href="#">172-8200001243</a>	<a href="#">Refund</a>	<a href="#">Show details</a>	<a href="#">Delete</a>	-
2 CHEUNG / John	ADT	<a href="#">172-8200001247</a>	<a href="#">Refund</a>	<a href="#">Show details</a>	<a href="#">Delete</a>	-
3 CHEUNG / Mark	ADT	<a href="#">172-8200001245</a>	<a href="#">Refund</a>	<a href="#">Show details</a>	<a href="#">Delete</a>	-
3 CHEUNG / Mark	ADT	<a href="#">172-8200001249</a>	<a href="#">Refund</a>	<a href="#">Show details</a>	<a href="#">Delete</a>	-

- Hacer click en OK.

La pestaña PNR se actualizará.

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 117</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

### Capítulo XIII

#### Queues

La funcionalidad de QUEUES permite a las compañías aéreas comunicarse entre oficinas y Enviar y recibir mensajes PNR y mensajes que requieran acción.

Cada aerolínea y agencia de viajes tiene un conjunto de colas predefinidas; El banco de colas. El sistema coloca los PNR automáticamente en estas colas predefinidas utilizando oficina contenida en el PNR. También se pueden configurar colas adicionales en las que puede colocar manualmente los PNR.

Se puede colocar un PNR o un mensaje en la cola porque:

- Está esperando la confirmación de segmentos, servicios, opciones o asientos de una lista de espera
- La oficina responsable del PNR ha cambiado.
- Se ha cambiado el horario de vuelo.
- Está esperando la fecha de emisión del PNR.
- Está esperando la fecha de caducidad de la fecha de emisión.
- Está esperando una cotización de tarifa de una línea aérea.

Las colas le permiten buscar PNRs que cumplan con criterios específicos (por ejemplo, PNRs para los que se acerca la fecha de emisión). PNR o mensajes en cola pueden ser procesados uno tras otro, en el orden en que aparecen en el queue.

Algunas tareas relacionadas con la cola sólo están disponibles para los usuarios de supervisor:

- Filtrar la lista de PNR
- Mover los PNR desde la cola
- Transmitir mensajes a las sucursales

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 118</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

### ¿Qué es una Queue?

Queue es un área de espera para los PNR o mensajes que requerirán más acción a una fecha o hora posterior. Se identifica por un número de 1 a 99. Cada cola puede ser dividida en categorías, que están numeradas de 0 a 254. Algunas colas pueden también dividirse en cuatro intervalos de fechas. Algunos números de colas son predeterminados por Amadeus, debido a la industria y las normas. Los PNR y los mensajes se colocan automáticamente en compañías aéreas, compañías de automóviles, otros proveedores y Amadeus.

### Categorías de Queues

Las colas se pueden subdividir en categorías.

Por ejemplo, para la Cola 1, la categoría 1 está configurada por defecto para las confirmaciones aéreas, categoría 2 para confirmaciones de hotel y categoría 6 para confirmaciones de SSR.

### Intervalos de fechas de cola

También puede subdividir las categorías de colas en rangos de fechas para que pueda priorizar sus PNRs.

Cada categoría puede tener cuatro intervalos de fechas. Cada rango de fechas funciona como una sub-cola separada. Los intervalos de fechas se pueden cambiar para cumplir con los requisitos de cada oficina individual.

Los intervalos de fechas predeterminados establecidos por Amadeus son:

<b>Date</b>	<b>Range Includes</b>
1	Hoy más dos días
2	Hoy más cinco días
3	Hoy más ocho días
4	Rango de fechas 3 en adelante

Cómo mostrar la lista de colas

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 119</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

Para comprobar qué colas en su oficina contienen actualmente PNR o mensaje,

La lista de colas:

1. En la página de inicio, expanda el menú Cola.
2. Haga click

**Queue** ⤴

Display Queue List

Create Queue Message

Broadcast Message

Queue    Category    Date Range

Display PNR List

Start Queue

Latest PNRs

Open

2. Haga click en Mostrar lista de colas.

Se muestra la lista de todas las colas que contienen PNR:

### Queue List

```

1743 26JUN
QUEUE...HKG6XOARD.....Q/TTL...ADDS...LQC...IW
Q97.MESSAGE.....
.....C 0.D1. 4. 0. 8. 4
Q 1.CONFO .....
.....C 0.D1. 1. 0. 1. 0
...AIR ...C 1.D1. 1. 0. 1. 0
.....C 1.D4. 11. 1. 10. 0
...CAR ...C 3.D1. 1. 0. 1. 0
...SPCL SVC ...C 6.D4. 13. 6. 10. 3
...OPW TTL ...C 7.D1. 1. 0. 1. 0
...FQTV ...C 15.D4. 3. 0. 3. 0
Q 3.OPTION .....
.....C 0.... 5. 1. 5. 1
Q 7.SKEDCHG.....
...ASC ...C 1.D4. 2. 0. 2. 0
Q 8.TKTG .....
...TIME LIMIT...C 1.D4. 2. 1. 1. 0
...TIME/INTL...C 5.D4. 2. 0. 2. 0
Q34. ....
.....C 3.... 2. 0. 2. 0
*TRN*
Q54.VERA .....
.....C 1.... 4. 0. 4. 0
Q87.GRPS .....
...AIR ...C 1.D4. 1. 0. 1. 0
...OPTION ...C 12.D4. 1. 0. 1. 0
*TRN*

```

**Explicación:** La visualización de la lista de colas

La lista de colas sólo muestra las colas de su oficina que contienen actualmente PNR o mensajes.

Explicación de la pantalla:

Item / Column	Explanation
1802 16OCT	Fecha y hora en que hizo la solicitud.
Q97.	Número y nombre de Message Queue
C [no]	Número de categoría
D1-D4	Rango de fechas 1 a 4.
TTL (Total)	Muestra el número total de PNR o mensajes a
	trabajado en.
ADDS (Items Added)	Muestra el número de PNR o mensajes recibidos
	Ya que la cola estaba activada o desde la última cola
	Contar Reinicio (QCR).

07/07/17	N° de Pag. 121	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE	Fecha de Revisión
	Revisado por: - Edición Original -	

LQC (Last Queue Count)	Esto muestra el número de PNR o mensajes en el
	'TTL' cuando el conteo de cola fue restablecido por última vez. Va a
	Mostrar '0' si el conteo de colas no ha sido restablecido
	previamente.
IW	(Artículos trabajados) Muestra el número de PNR o mensajes que
	a sido activada desde que se activó la cola o
	Reiniciar.
	Esta columna sólo aparece si ha iniciado sesión como
	Upervisor

### ¿Qué es el banco de QUEUES?

El banco de colas es una colección de colas en las que los PNR y los mensajes automáticamente colocado y categorizado de modo que usted pueda trabajar en ellos.

Cada oficina tiene su propio banco de colas. Las agencias de viajes son proporcionadas automáticamente con 16 colas predefinidas y oficinas de líneas aéreas con 19 colas. El sistema coloca PNR automáticamente en estas colas predefinidas según la oficina Identificación contenida en la línea de encabezado PNR.

El banco de colas se crea al mismo tiempo que se crea un nuevo ID de oficina y tiene el mismo ID de oficina que la oficina. Un banco de colas de oficina puede utilizar hasta 60 colas.

El banco de colas se crea con varias colas predeterminadas. Sin embargo, puede crear colas adicionales donde puede colocar manualmente PNR y mensajes que requieren un seguimiento. También puede seleccionar una categoría a asociar , de modo que cualquier PNR o mensaje que cree se colocará en el

Cola apropiada en la categoría asignada.

Para que el procesamiento de colas funcione correctamente, el banco de colas debe incluir las siguientes categorías;

- 0 - Cola general

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 122</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

- 1 - Cola de confirmación
- 3 - Cola de opciones
- 97 - Cola de mensajes
- Cola DLY / DATE - DLY / TIME

Si personaliza su banco de colas, los PNR no se colocan automáticamente en Colas personalizadas, pero por defecto a la cola 0.

Nota: Las colas se agregan en la página de comandos. A continuación, puede utilizar el módulo de colas gráficas para mostrar el contenido de las colas

Llevar a cabo acciones de seguimiento relacionadas.

¿Cuáles son los tipos de cola disponibles?

Colas especiales y dobles

Hay dos tipos de colas automáticas en el sistema de colas de Amadeus:

- Colas especiales: puede contener hasta 256 categorías, pero no puede tener fecha

Rangos

- Colas dobles: puede contener hasta 256 categorías; Cada categoría puede tener

A cuatro intervalos de fechas.

Colas de fecha de retraso y tiempo de espera.

Los PNR se colocan manualmente en la cola de retardo que requieren acción en la fecha o tiempo especificado. La cola de retardo contiene dos secciones para la fecha de retraso y time delayed

PNR. No contiene ninguna categoría.

El sistema devuelve el PNR a la cola original ya la categoría cuando la fecha o

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 123</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

Tiempo.

Colas comúnmente usadas

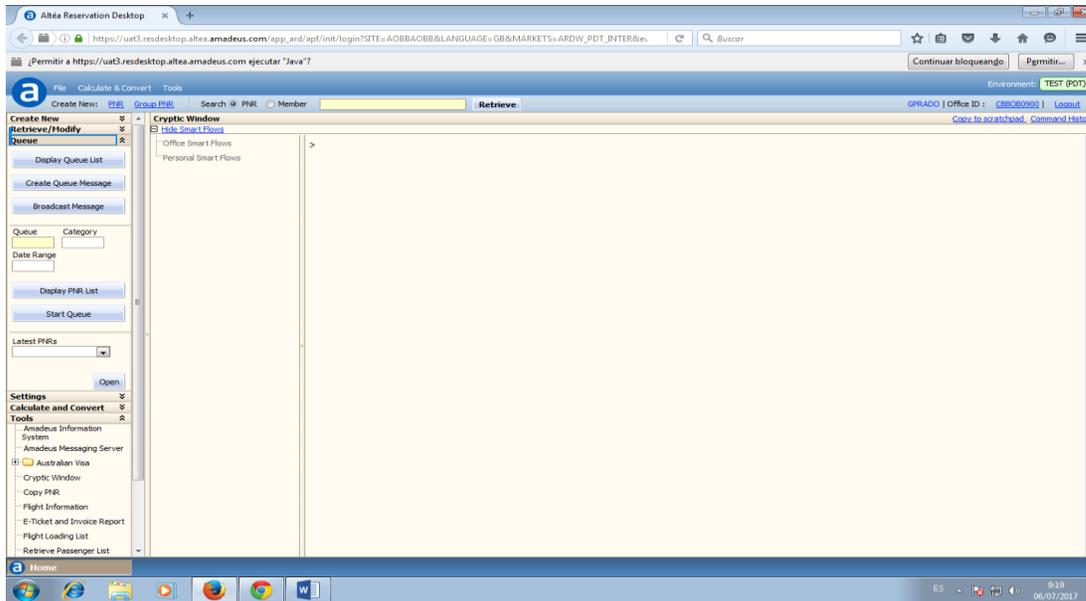
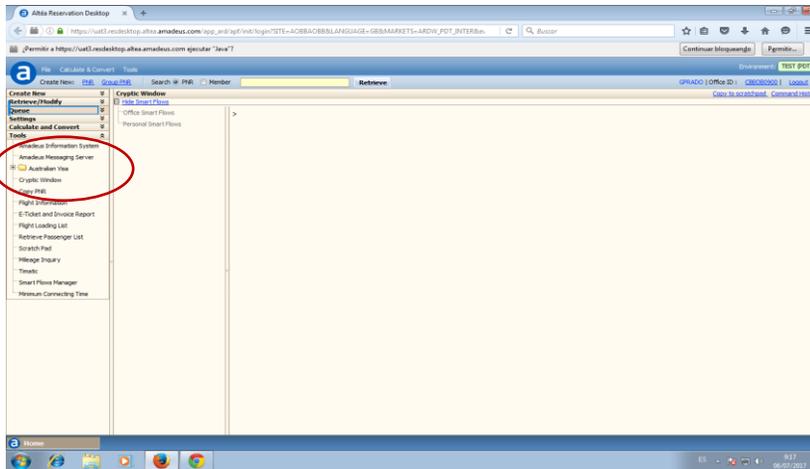
Esta es una descripción de algunas colas de uso común.

Tabla: Colas comunes

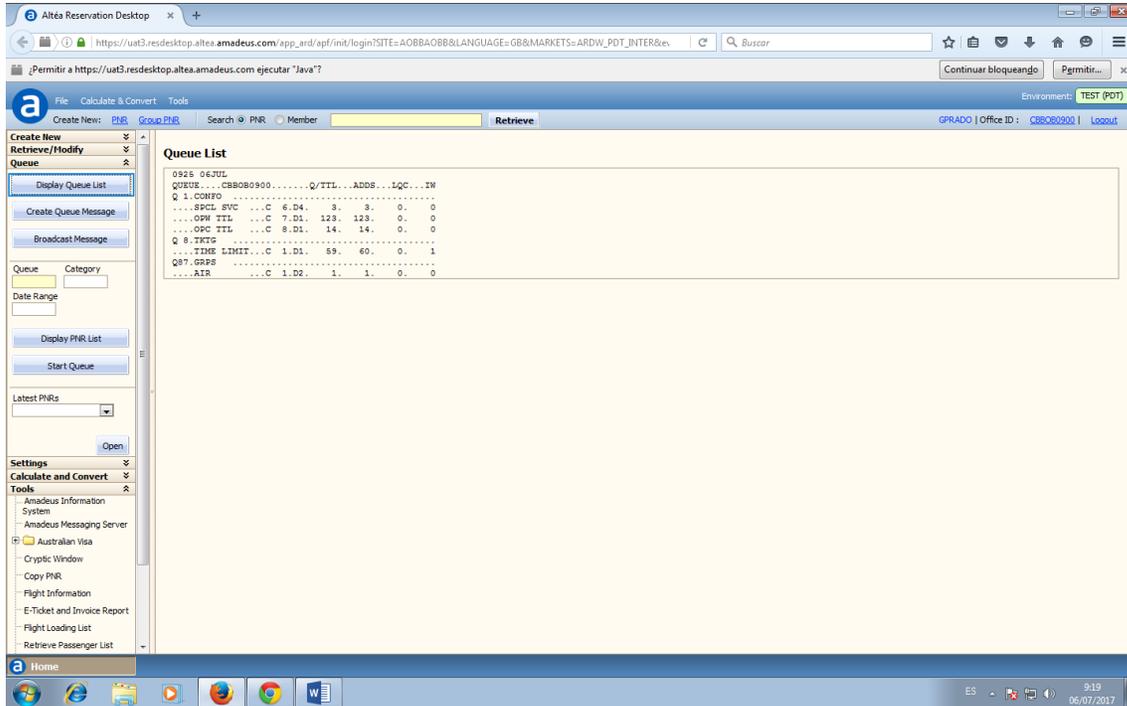
Queue	Descripción
Q0	General
Q1	Confirmación
Q2	Confirmación de la lista de espera
C0	Defecto
C1	AIRE
C6	SPCL SVC (elementos SSR)
Q3	Opcion
Q4	Cambio de oficina responsable
Q7	Cambio de horario
Q8	Ticketing
Q12	Plazo expirado
Q25	Multi-list
	(Las categorías 0-254 están activadas)
Q26	Multi-list
	(Sólo las categorías 0-31 están activadas)
Q87	Grupos
Q94 Customer profile message	Q94 Customer profile message
Q96 Past date record message	Q96 Past date record message
Q97 Message	Q97 Message

**COMO INGRESAR EN LOS QUEUES DESDE ARDW**

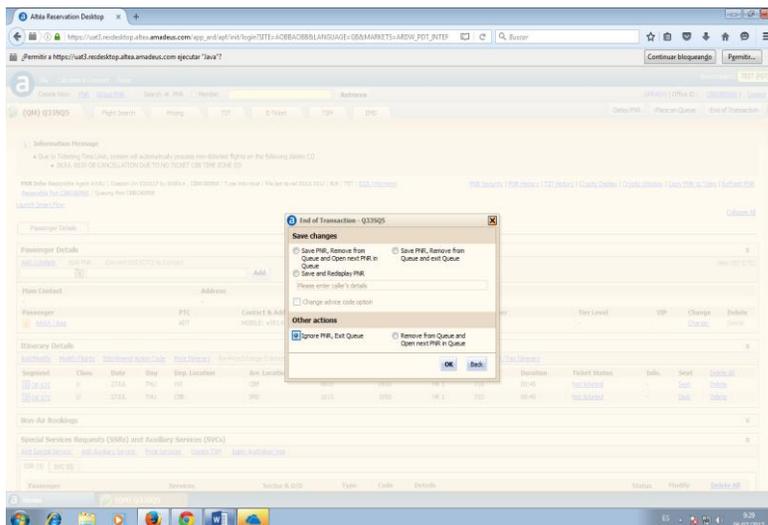
07/07/17	N° de Pag. 124	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE Revisado por: - Edición Original -	Fecha de Revisión



## Desplegar los QUEUES



## Salir de los QUEUES



## Capítulo XIV

### Reportes

#### ¿Qué son los informes de ventas?

Cuando emite un ticket, la información de ventas y estadísticas de contabilidad se almacenan en la base de datos de documentos (DOCDB) de Amadeus Central Ticketing Platform (CTP).

ARD Web proporciona una serie de informes de ventas que utilizan la información base de datos de documentos para ayudarle a informar, por ejemplo:

- Un resumen de los valores de venta y reembolso (Informe diario o Resumen de período de ventas Informe).
- Qué forma de pago se utilizó (formulario de informe de pago).
- Una lista de los documentos que emitió (Informe de consulta o Periodo de venta de artículos Informe).
- La referencia cruzada entre un número de control de stock y un número de ticket (Informe de referencias cruzadas).

El número de días para los que se llevan a cabo los datos de ventas y los informes se pueden ejecutar varía desde la línea aérea a la línea aérea y el mercado al mercado. El valor predeterminado es 62 días.

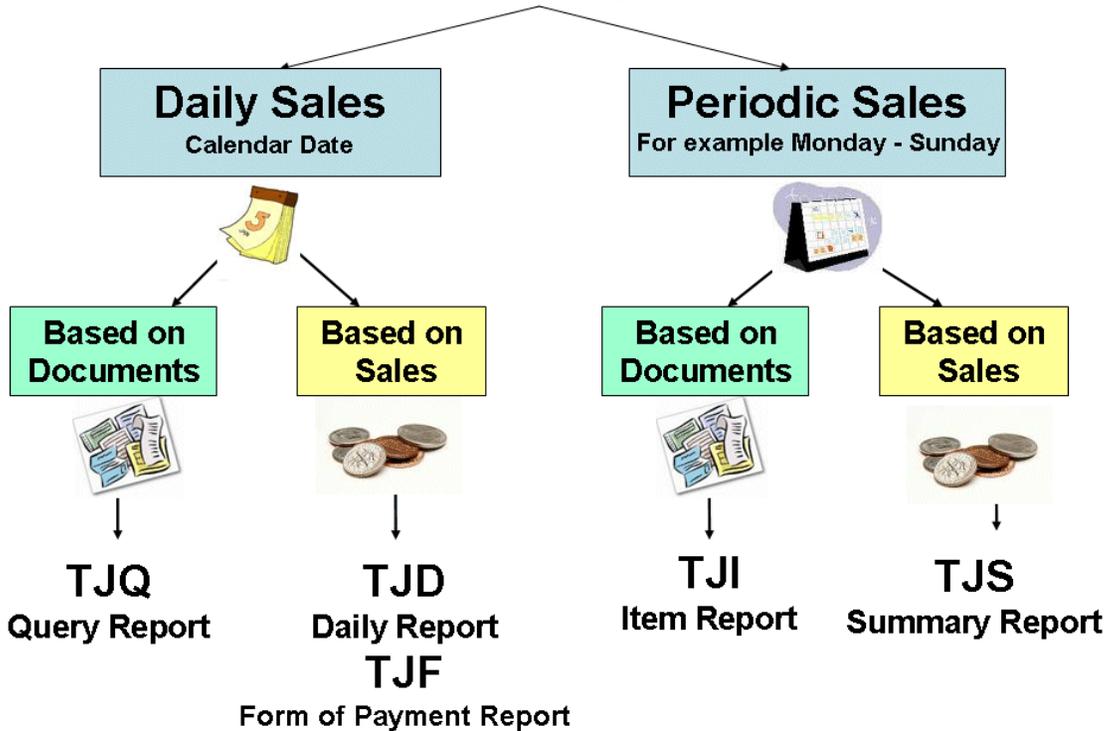
#### ¿Cuáles son las categorías de informes de ventas?

Algunos informes de ventas se basan en la fecha del calendario, mientras que otros se basan en las ventas períodos:

- Los informes de ventas diarios cubren un día o rango de fechas específico.
- Los informes de período de ventas cubren el período actual o un período cerrado. Ver qué es Un período de ventas? Además, los informes de ventas pueden basarse en documentos o en ventas:
- Los informes basados en documentos, como el Informe de consultas (TJQ) y las Ventas de artículos (TJI) proporcionan información sobre las transacciones de documentos, Donde puede ver el historial del documento o los detalles de la transacción.
- Informes basados en ventas, como el Informe diario (TJD), la forma de pago (TJF) y el Informe de Resumen de Periodo de Venta (TJS), proporcionan Totales de la cantidad de ventas periódicas.

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 127</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

## Sales Reports



### ¿Qué es un período de ventas?

Un período de ventas es un período definido de tiempo durante el cual se han emitido los billetes.

La duración de un período de ventas se define por la línea aérea o local BSP / ARC:

- Para las líneas aéreas, un período de ventas suele ser de 24 horas, desde la medianoche hasta la medianoche.

El período de ventas puede cerrarse en diferentes momentos según la zona horaria.

- Para las agencias de viajes, un período de ventas varía de mercado a mercado, pero es generalmente una o dos semanas.

El período de venta actual se conoce como período abierto.

Los periodos de ventas anteriores se conocen como períodos cerrados.

07/07/17	N° de Pag. 128	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE	Fecha de Revisión
	Revisado por: - Edición Original -	

Transacciones en períodos cerrados se confirman.

Nota: Dado que los periodos de ventas no son los mismos que los períodos no se mantienen en el sistema.

### **¿Qué son las ventas pendientes y confirmadas?**

Cuando emite un ticket por primera vez, el estado de la transacción de venta está pendiente.

Ventas pendientes:

- Se puede cancelar (anulado).
- Tener un espacio en blanco en lugar de un asterisco (\*) después del número de secuencia en El informe de consulta.
- Pertenecen al período de ventas actual.

Una venta pendiente se confirma cuando el período de ventas se cierra.

Ventas confirmadas:

- No se puede anular (sólo se puede reembolsar).
- Tener un asterisco (\*) después del número de secuencia en el Informe de consultas.
- Se han reportado en un período cerrado de ventas.

### **¿Cómo se cierra un período de ventas?**

Los periodos de ventas se cierran automáticamente a intervalos regulares durante las horas de fuera de oficina,

Normalmente cada 24 horas para una línea aérea y cada una o dos semanas para agencias de viajes.

Dependiendo de su línea aérea y el mercado, usted puede ser capaz de cerrar las ventas actuales

En cualquier momento. Por ejemplo, puede que tenga que hacer esto porque:

- Se debe reembolsar un boleto que se emitió durante el período actual (no se puede devolver una venta hasta que se haya confirmado).

### **Cómo cerrar manualmente el período de ventas actual**

1. Para cerrar el período de ventas actual, introduzca:

TRCS

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 129</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

Nota: La entrada TRCS está restringida a agentes de aerolíneas solamente. Póngase en contacto con su Organización comercial local de Amadeus (ACO) si recibe la respuesta del sistema: NO UTORIZADO.

CONSOLIDATION PROCESS STARTED - REPORT 122 UNDER CREATION

2. Anote el número del informe en la respuesta del sistema. Puedes usarlo cuando ejecutan los informes de período de ventas.

No hay límite para el número de períodos de ventas que puede cerrar en un día, pero tener muchos períodos de un día puede hacer que los informes de período de ventas difícil de verificar y reconciliar.

### **¿Qué sucede cuando se cierra un período de ventas?**

Cuando el período de ventas se cierra:

- Todos los billetes emitidos o cancelados durante el período se confirman.

Al período se le asigna un número de informe - puede ejecutar informes de período de ventas para el período cerrado.

### **Cómo reportar ventas en un período cerrado**

Puede informar las ventas por períodos cerrados en el Resumen del período de ventas (TJS) y el Informe de Periodo de Venta de Artículos (TJI).

Usted solicita reportes para períodos cerrados o por número de informe (opción / HNU-) o

Para 'N' períodos atrás (/ H-opción).

El número de períodos cerrados disponibles para la presentación de informes depende de sus períodos, y si o no usted cierra los períodos manualmente.

Los datos de los informes de ventas se mantienen durante 62 días en promedio, pero el número de días puede variar Por mercado y aerolínea.

Si está utilizando informes de ventas diarios, puede informar sobre fechas pasadas agregando el Fecha (/ D-) opción.

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 130</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

### ¿Qué es el historial de ventas y cuánto tiempo se almacena?

Los datos del informe de ventas se almacenan en la base de datos del informe de ventas máximo de 75 días a partir de la fecha de la transacción. Puede mostrar informes de ventas.

Para los datos anteriores durante este período histórico con las opciones de historial (/ H- y / HNU-).

Para los reembolsos automatizados de documentos en papel, los datos de ventas originales se almacenan en El sistema por 185 días. Cuando realiza un reembolso, el sistema comprueba que el Documento que desea devolver es una venta confirmada y que el documento todavía está presente en la base de datos de documentos. Si han pasado más de 185 días desde el documento, el sistema muestra un registro de reembolso en blanco que debe rellenar manualmente.

Para los reembolsos automáticos de boletos electrónicos, los datos originales de ventas se almacenan Base aérea de acuerdo con el período especificado por cada línea aérea individual. Los períodos son de aproximadamente 12 a 13 meses.

### Creación de informes de ventas diarias

#### ¿Qué son los informes de ventas diarias?

Los informes diarios de ventas muestran transacciones y ventas por fecha calendario.

Los informes de ventas pueden mostrar transacciones pendientes y confirmadas.

Explicación: El encabezado de informes de ventas diarias

Todos los informes diarios de ventas tienen un encabezado de informe común. Por ejemplo:

AGY NO - 23205980 ①	QUERY REPORT 08MAY ②	CURRENCY EUR ③
OFFICE - NCE1A098R ④	SELECTION: ⑤	
AGENT - 0102BE ⑥		09 MAY 2009 ⑦

Informe diario Resumen de ventas y reembolsos en un día dado,

1 Número de agencia IATA.

2 Nombre del informe seguido de la fecha o el intervalo de fechas.

3 Moneda utilizada en el informe.

4 Identificación de la oficina donde se realizaron las ventas.

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 131</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	

4 Sólo se muestra para el Informe de consultas, Informe de remisión neto y Forma de pago. Muestra las opciones de selección (/ Q ...) introducidas al ejecutar el informe.

6 Signo del agente que realizó las ventas (ALL si ha ejecutado el informe para todos los agentes).

7 Fecha de ejecución del informe (hoy).

## Reporte diario

### El TJD

#### ¿Qué es el informe diario?

El informe diario proporciona un resumen de todas las ventas que se recopilaron y reembolsados durante un solo día.

Las ventas, los reembolsos y el saldo resultante se presentan en efectivo, crédito y totales de efectivo / crédito, y también por tipo de pago individual.

Los totales de ajuste también se muestran en algunos mercados. El informe también número de documentos emitidos y cancelados por tipo de documento.

#### Cuándo utilizar el informe diario

Puede ejecutar el Informe diario al final de su turno, para su propia firma de agente, por lo que puede reconciliar el efectivo, cheques y tarjetas de crédito en su caja contra lo que se registra en el sistema.

Un supervisor puede ejecutar el informe al final del día para proporcionar totales para la oficina.

#### Cómo mostrar el informe diario

Para mostrar el informe diario de su propio agente, escriba:

TJD

Informe de consulta

HE TJQ

#### ¿Qué es el informe de consulta?

El informe de consulta muestra todos los documentos que se emitieron o se reembolsaron Solo día Cada documento del informe tiene un número de secuencia, por lo que es fácil para usted solicitar información detallada de la transacción o del historial, cancelar o restablecer una transacción individual, directamente desde el informe visualizado.

El importe total del documento, el impuesto, las comisiones, la comisión, la forma de pago, la firma del agente, el localizador de registros PNR y el tipo de transacción están incluidos en el informe.

07/07/17	N° de Pag. 132	-
Fecha de Emisión	Elaborado por: DC / GP / CCh / SE Revisado por: - Edición Original -	Fecha de Revisión

**Cuándo utilizar el informe de consulta**

Utilice el Informe de consultas cuando necesite trabajar con transacciones de documentos o ver la lista de todos los documentos emitidos durante el día.

**Cómo mostrar el informe de consulta**

Para mostrar el informe de consulta para la firma del agente, debe ingresar la siguiente transacción:

TJQ

**HE TJQ**

<b>07/07/17</b>	<b>N° de Pag. 133</b>	<b>-</b>
<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Elaborado por: DC / GP / CCh / SE</b>	<b>Fecha de Revisión</b>
	<b>Revisado por: - Edición Original -</b>	