



Reembolso

Referência Galileo

Galileo by Travelport

Todos os direitos reservados

Este material é de propriedade da Travelport e sua reprodução por quaisquer meios, total ou parcial, não é permitida sem o consentimento por escrito da Travelport Brasil.

O presente guia de referência foi desenvolvido para o único propósito de treinamento e todos os nomes de companhias aéreas, produtos, endereços e nomes de pessoas contidos neste documento, são parte de um cenário completamente fictício ou de situações objetivando apoiar esforços de treinamento.

Revisão – Maio/2020

Travelport – São Paulo/Brasil

Elaborado e revisado por:

Depto. De Treinamento

Sumário

Revisão – Novembro /2016	2
REEMBOLSO AUTOMÁTICO.....	4
VISUALIZADOR DO E-TKT	5
REGRA TARIFÁRIA.....	6
E-TKT REEMBOLSÁVEL INTEGRALMENTE (Pagamento Faturado)	7
E-TKT REEMBOLSÁVEL INTEGRALMENTE (Pagamento Cartão de Crédito a Vista).....	11
E- TKT REEMBOLSÁVEL PARCIAL (Múltiplos pagamentos)	14
E-TKT REEMBOLSÁVEL INTEGRALMENTE (Pagamento parcelado, emitido após 90 dias)	Error! Bookmark not defined.
E-TKT REEMBOLSÁVEL INTEGRALMENTE (Pagamento parcelado emitido até 90 dias)	16
REEMBOLSO AUTOMATIZADO NÃO REPORTADO AO BSP NO GALILEO.....	16
REVERTER SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO	18

REEMBOLSO AUTOMÁTICO

Os exemplos a seguir mostram como devemos proceder no processo de reembolso automático. Cada companhia aérea irá liberar junto ao BSP esse procedimento. Para um (E-TKT) emitido dentro de 90 dias todas as informações são recuperadas na máscara do reembolso. Já para (E-TKTs) emitidos a mais de 90 dias, o agente deverá efetuar o preenchimento de toda a máscara. Para procedimentos regulares de reembolso checar o site do BSP e IATA Brasil.

BSP:

www.bsplink.com

IATA:

www.iata.org.br

VISUALIZADOR DO E-TKT

Ao iniciar o processo de reembolso de bilhete eletrônico (ETKT), integral ou parcial, verifique algumas informações.

Para verificar o status do bilhete eletrônico digite o comando:

***TE/055990027417**

Onde:

*TE	Comando
055	IATA companhia Aérea
990027417	Número do Bilhete

```

TKT: 055 9902 058208      NAME: GALILEO/THAISMRS
ISSUED: 23MAR14          FOP:CASH
PSEUDO: 7B89 PLATING CARRIER: AZ ISO: BR IATA: 57300003
USE CR FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B FARE CPN
OPEN AZ 0675 S 26OCT GRUFCO 1720 OK SLPXBR 1
                                NVB26OCT NVA26OCT
OPEN AZ 0674 O 13NOV FCOGRU 2225 OK OPRBR 2
                                NVB13NOV NVA13NOV

FARE USD 1059.00 TAX 80.47 BR TAX 6.53 EX TAX 110.18 XT
TOTAL BRL 2658.82
EQUIV BRL 2461.64
NONENDO/FARE RESTR APPLY
/2PC EACH 32KGS

SAO AZ ROM 659.00 AZ SAO 399.50 NUC1058.50END ROE1.
0 XT 24.03HB75.10IT2.88MJ8.17VT
RLOC 1G SGRG9S AZ K3AB75

RLOC 1G SGRG9S AZ K3AB75
    
```

Na tela acima temos a informação que o bilhete eletrônico não foi usado; o status consta como **(OPEN)**.

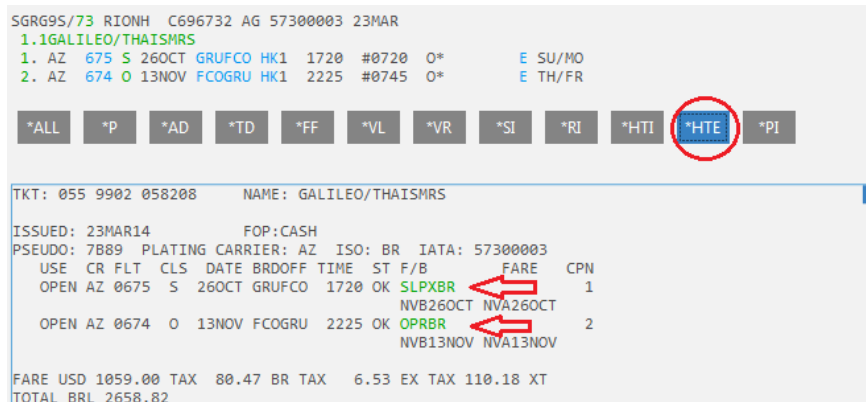
Os status que podem aparecer em um bilhete eletrônico **(ETKT)** são:

OPEN	Open for use - Por utilizar
ARPT	Airport control- Controle da companhia aérea
VOID	Void -Anulado

USED	Used -Utilizado
RFND	Refunded- Reembolsado
EXCH	Exchanged -Reemitido
UNVL	Unavailable- A companhia determinou que o coupon deixou de ser válido tal como
CKIN	Check in -O passageiro já fez check-in. Caso seja necessário anular o bilhete, é necessário cancelar o check-in primeiro
LFTD	Lifted -O passageiro embarcou
SUSP	Suspended -A companhia suspendeu o uso do coupon
FLWN	Flown -Voado (utilizado)
CLSD	Closed -A companhia determinou que o coupon deixou de ser válido
REMV	Removed -A companhia retirou os dados da emissão do seu sistema, após o bilhete ter sido totalmente utilizado
PRTD	Printed -Bilhete reimpresso no aeroporto ou a companhia aérea emitiu um bilhete de papel para substituir o bilhete eletrônico

REGRA TARIFÁRIA

Ao solicitar um reembolso, acesse a regra da tarifa para verificar se no caso de reembolso será cobrado a multa. Utilize o Fare Display (FD) para puxar a regra da tarifa ou clique no campo *HTE e clique sobre a base tarifária e o sistema solicitará o Fare Display.



SGRG95/73 RIONH C696732 AG 57300003 23MAR
 1.1GALILEO/THAISMRS
 1. AZ 675 S 26OCT GRUFCO HK1 1720 #0720 O* E SU/MO
 2. AZ 674 O 13NOV FCOGRU HK1 2225 #0745 O* E TH/FR

*ALL *P *AD *TD *FF *VL *VR *SI *RI *HTI ***HTE** *PI

TKT: 055 9902 058208 NAME: GALILEO/THAISMRS

ISSUED: 23MAR14 FOP:CASH
 PSEUDO: 7B89 PLATING CARRIER: AZ ISO: BR IATA: 57300003
 USE CR FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B FARE CPN
 OPEN AZ 0675 S 26OCT GRUFCO 1720 OK SLPXBR NVA26OCT 1
 OPEN AZ 0674 O 13NOV FCOGRU 2225 OK OPRBR NVA13NOV 2

FARE USD 1059.00 TAX 80.47 BR TAX 6.53 EX TAX 110.18 XT
 TOTAL BRL 2658.82

A seguinte tela será exibida:

UNSALEABLE FARES MAY EXIST

FARES LAST UPDATED 23MAR 10:07AM
 AZ SAO-ROM DEPART 26OCT
 MPM 7051 AT
 ADDITIONAL TAXES/FEES MAY APPLY
 PUBLIC FARES

CX	FARE USD	FARE BASIS	C	AP	MIN/ MAX	SEASONS.....	MR	GI	DT
1 AZ	1318.00R	SLPXBR	S		6/12M	18JUL -08DEC	R	AT	

Clique sobre o valor da tarifa para fazer a leitura do parágrafo 16 (multas/ penalidades).

A seguinte tela será exibida:

CANCELLATIONS
 BEFORE DEPARTURE
 CHARGE USD 200.00 FOR CANCEL.
 CHILD/INFANT DISCOUNTS APPLY.
 NOTE -
 WAIVED FOR ILLNESS OR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY
 MEMBER. ILLNESS/DEATH WAIVER MUST BE
 SUBSTANTIATED BY A VALID HOSPITAL/DEATH
 CERTIFICATE.

 FULL REFUND PERMITTED BEFORE DEPARTURE IN CASE
 OF REJECTION OF VISA. EMBASSY STATEMENT REQUIRED.

 CANCELLATIONS RULES APPLY PER FARE COMPONENT.
 CHARGE APPLIES BY TRANSACTION - PER PERSON FOR
 ADULT / CHILD AND INFANT. WHEN MORE THAN ONE
 FARE COMPONENT IS REFUNDED AT THE SAME TIME THE
 HIGHEST PENALTY OF ALL REFUNDED FARE COMPONENTS
 APPLIES.

 BEFORE DEPARTURE OF THE OUTBOUND JOURNEY

Importante:

Ao solicitar um reembolso de um bilhete que foi parcialmente utilizado, o agente deverá entrar em contato com a companhia aérea para efetuar o cálculo de quanto será reembolsado ao passageiro, pois cada companhia aérea tem a sua própria regra para efetuar o reembolso parcial.

E-TKT REEMBOLSÁVEL INTEGRALMENTE (Pagamento Faturado)

Trata-se no primeiro exemplo de um ETKT reembolsado integralmente com pagamento em INVOICE (faturado) , com multa. Abaixo temos a tela do ETKT da AZ com o status **OPEN**:

TKT: 055 9902 726442 NAME: SILVA/THAISMRS

ISSUED: 31OCT16 FOP:CASH
 PSEUDO: 7B89 PLATING CARRIER: AZ ISO: BR IATA: 57300003
 USE CR FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B FARE CPN
 OPEN AZ 0675 W 10MAY GRUFCO 1505 OK WPRBR 1
 NVB10MAY NVA10MAY
 OPEN AZ 0674 X 22MAY FCOGRU 2205 OK XLPXBR 2
 NVB22MAY NVA22MAY

FARE USD 864.00 TAX 110.78BR TAX 7.37EX TAX 139.44XT
 TOTAL BRL 3006.40
 EQUIV BRL 2748.81
 10829577/000164
 NOEND/2PC32KGS

SAO AZ ROM 369.50 AZ SAO 494.00 NUC863.50END ROE1.0
 XT BRL34.28HB BRL92.25IT BRL2.94MJ BRL9.97VT
 RLOC 1G T5HLG2 AZ JCLBLN

Para iniciar o processo de reembolso de um ETKT utilize o comando a seguir:

TRNE0559902726442/31OCT16

Onde:

TRNE	Comando para reembolso
055	Código da cia aérea (AZ)
9902726442	Número do Bilhete com dígito
31OCT16	Data que foi emitido o bilhete

Após esse comando a seguinte tela aparecerá:

```

1-TRNE055990272 +
>*TRN1 PAGE 1 OF 4
DATE OF REFUND: 31OCT16 ORIGINAL COMM RATE 0.00 CURRENCY BRL
ISSUE DATE OF REFUNDED DOC 31OCT16 AIRLINE AZ DOM/INT I
PASSENGER NAME SILVA/THAISMRS
DOCUMENT NUMBER 05599027264423 THRU DOC
UNUSED COUPONS FOR DOC1: 12 DOC2: DOC3:
UNUSED COUPONS FOR DOC4: DOC5: DOC6:
CASH AMT EX TAX PAID 2748.81 CASH AMT USED .....
CREDIT AMT EX TAX PAID CREDIT AMT USED .....
TOTAL TAX AMOUNT PAID 257.59 CANCELLATION CHARGE .....
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N .
>|
  
```

Se o reembolso for feito dentro de um prazo de 90 dias a partir da data da emissão do bilhete, algum campo já vem preenchidos na máscara; como na imagem acima onde os campos marcados foram preenchidos automaticamente. Caso contrário, será necessário preencher todos os campos.

Após visualizar essa tela, insira algumas informações manualmente como: **CASH AMOUNT USED: 0.00**. Preencha este campo quando o pagamento do bilhete original foi feito como invoice. O valor de **0.00** é inserido quando o reembolso for integral referente ao valor do ticket.

.UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N · Y .Caso tenha taxas não utilizadas a serem reembolsáveis, coloque **Y (Yes – SIM)** para que na próxima tela seja discriminadas as taxas. Na linha do **CANCELLATION CHARGE** coloque o valor da multa em reais convertido ao câmbio do dia do processo de reembolso, neste exemplo (636.30).

```

DATE OF REFUND: 31OCT16 ORIGINAL COMM RATE ·0.00. CURRENCY BRL
ISSUE DATE OF REFUNDED DOC 31OCT16 AIRLINE AZ DOM/INT I
PASSENGER NAME SILVA/THAISMRS
DOCUMENT NUMBER 05599027264423 THRU DOC
UNUSED COUPONS FOR DOC1: 12 DOC2: DOC3:
UNUSED COUPONS FOR DOC4: DOC5: DOC6:
CASH AMT EX TAX PAID 2748.81 CASH AMT USED ·0.00.....
CREDIT AMT EX TAX PAID CREDIT AMT USED ·.....
TOTAL TAX AMOUNT PAID 257.59 CANCELLATION CHARGE ·636.30..
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N ·Y
>
    
```

Após inseridas as informações manualmente, pressione **enter** e vá para a próxima tela das taxas, onde será inserido as taxas de embarque que não foram utilizadas.

```

1- *TRN1      +
>*TRNTAX
1: ·110.78..·BR 2: ·7.37....·EX 3: ·34.28...·HB 4: ·92.25...·IT
5: ·2.94....·MJ 6: ·9.97....·VT 7: ·.....· 8: ·.....·
9: ·.....· 10:·.....· 11:·.....· 12:·.....·
13:·.....· 14:·.....· 15:·.....· 16:·.....·
    
```

Importante:

Após todo o preenchimento das taxas de embarque não utilizadas pressione enter e siga para a próxima tela do processo de reembolso.

```

>*TRN2  A/L AUTHORITY ..... PAGE 2 OF 4
REFUNDED PFC AIRPORT CODE AND CHARGE INDICATOR
PFC1.... ..... PFC2.... ..... PFC3.... ..... PFC4.... .....
CREDIT CARD CODE      CARD NUMBER
EXPIRY DATE           REFUND AMOUNT .....
CREDIT FOP CODE       NUMBER
EXPIRY DATE           REFUND AMOUNT .....
COMM PERCENT/AMOUNT ON CANCELLATION CHARGE ...../ .....
TOUR CODE              NET Y/N  ·N NET FARE AMT
TOTAL CREDIT REFUND DUE 0.00
TOTAL CASH REFUND DUE  2370.10
THIRD SCREEN Y/N  ..
>|
  
```

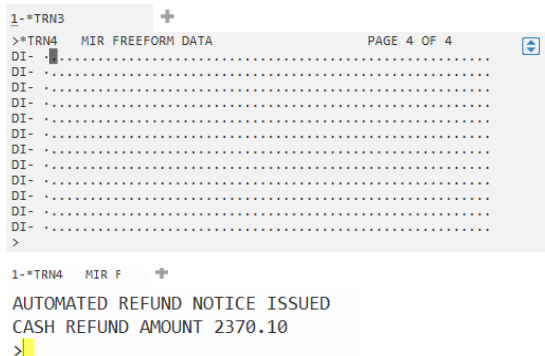
Na tela acima já é informado o valor do reembolso do seu passageiro. A informação aparece no campo **TOTAL CASH REFUND DUE**, pois a forma original de pagamento foi **INVOICE**. Além disso, no campo **PFC** sempre que estiver trabalhando com um bilhete para os Estados Unidos e tenha a taxa de embarque **XF** para ser reembolsável, o valor será discriminado (ex: **ORD4.5**). Na sequência, informe se deseja ir para a terceira tela (**THIRD SCREEN Y/N**). A terceira tela é mais utilizada quando existem mais de duas formas de pagamento. Neste caso coloque **Y (sim)** e siga para a próxima tela.

```

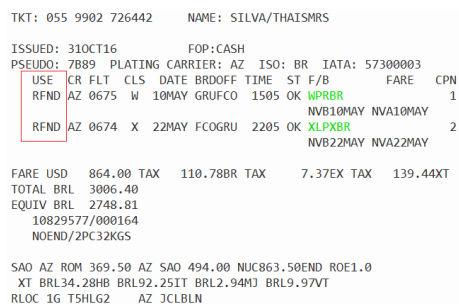
1-*TRN2  A/L A  +
>*TRN3                                     PAGE 3 OF 4
CREDIT CARD CODE      CARD NUMBER
EXPIRY DATE           REFUND AMOUNT .....
TOTAL CREDIT REFUND DUE 0.00
TOTAL CASH REFUND DUE  2370.10
REMARKS .....
.....
FOURTH MIR FREETEXT SCREEN Y/N  ·Y|
>
  
```

Após preencher os campos necessários, prossiga para a quarta tela do MIR (**FOURTH MIR FREETEXT SCREEN Y/N**). Colocamos **Y (sim)** para gerar a próxima página.

Ao colocar **Y (sim)** para a apresentação da quarta tela basta pressionar enter para enviar os dados para o back office e finalizar o processo.



Ao visualizar o bilhete com o comando ***HTE** ou **TE/número do bilhete**, a informação que o bilhete foi reembolsado é apresentada:



E-TKT REEMBOLSÁVEL INTEGRALMENTE (Pagamento Cartão de Crédito a Vista)

No exemplo abaixo, o pagamento do eticket foi feito com cartão de crédito a vista. Será solicitado o reembolso integral e será feito a cobrança da multa. A companhia aérea utilizada nesse exemplo é a AZ.

Para acessar o ETKT da AZ digite:

***TE/ 0559902726443**

Para iniciar o processo de reembolso digite:

TRNE0559902726443/31OCT16

Lembrando que:

TRNE	Comando do Reembolso
055	IATA da Companhia Aérea (AZ)
9902726443	Número do bilhete com dígito
31OCT16	Data que foi emitido o bilhete

Preencha os campos mandatários:

```

1-TRNE055990272  +
>*TRN1                                     PAGE 1 OF 4
DATE OF REFUND: 31OCT16 ORIGINAL COMM RATE 0.00. CURRENCY BRL
ISSUE DATE OF REFUNDED DOC 31OCT16 AIRLINE AZ DOM/INT I
PASSENGER NAME SILVA/THAISMRS
DOCUMENT NUMBER 05599027264434 THRU DOC
UNUSED COUPONS FOR DOC1: 12 DOC2: DOC3:
UNUSED COUPONS FOR DOC4: DOC5: DOC6:
CASH AMT EX TAX PAID CASH AMT USED .....
CREDIT AMT EX TAX PAID 2748.81 CREDIT AMT USED -0.00.....
TOTAL TAX AMOUNT PAID 257.59 CANCELLATION CHARGE 600.00..
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N Y
>
  
```

Na linha do **CREDIT AMOUNT USED** coloque (0.00) para solicitar o reembolso do valor total do bilhete.

Na linha do **CANCELLATION CHARGE** coloque o valor da multa em reais convertido ao câmbio do dia do processo de reembolso (600.00).

Digite **Y** (sim) ou **N** (não), referente a solicitação de reembolso das taxas. **UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N**. Mencione **Y** (sim) para taxas reembolsadas. Ao completar essa última linha, pressione **enter**.

Prossiga para a tela onde será discriminado as taxas de embarque:

```

1-*TRN1  +
>*TRNTAX
1: 110.78...BR 2: 7.37....EX 3: 34.28...HB 4: 92.25...IT
5: 2.94....MJ 6: 9.97....VT 7: ..... 8: .....
9: ..... 10: ..... 11: ..... 12: .....
  
```

Após o preenchimento de todas as taxas que não foram utilizadas pelo passageiro, pressione **enter** e siga para a próxima tela.

1-*TRNTAX +
>*TRN2 A/L AUTHORITY PAGE 2 OF 4
REFUNDED PFC AIRPORT CODE AND CHARGE INDICATOR
PFC1*... PFC2*... PFC3*... PFC4*...
CREDIT CARD CODE AX CARD NUMBER 37000000000028
EXPIRY DATE 1217 REFUND AMOUNT 2406.40..
CREDIT FOP CODE NUMBER
EXPIRY DATE REFUND AMOUNT
COMM PERCENT/AMOUNT ON CANCELLATION CHARGE/
TOUR CODE NET Y/N ·N NET FARE AMT
TOTAL CREDIT REFUND DUE 2406.40
TOTAL CASH REFUND DUE 0.00 THIRD SCREEN Y/N ·Y|
>

Na tela acima, o valor que vai ser reembolsado ao passageiro já vem lançado na linha do **TOTAL CREDIT REFUND DUE**, mas é necessário repetir esse valor abaixo do número do cartão de crédito como é mencionado na tela acima. Da mesma forma do exemplo anterior, o sistema pergunta se desejamos ir para a terceira tela. Ao colocar Y (sim), será direcionado para a terceira tela, ao colocar Y (sim) para gerar a informação para o MIR.

1-*TRN2 A/L A +
>*TRN3 PAGE 3 OF 4
CREDIT CARD CODE CARD NUMBER
EXPIRY DATE REFUND AMOUNT
TOTAL CREDIT REFUND DUE 2406.40
TOTAL CASH REFUND DUE 0.00
REMARKS
.....
.....
FOURTH MIR FREETEXT SCREEN Y/N ·Y|
>

1-*TRN3 +
>*TRN4 MIR FREEFORM DATA PAGE 4 OF 4
DI-
DI-
DI-
DI-
DI-
DI-
DI-
DI-
DI-
DI-
DI-
DI-
DI-
DI-
DI-
DI-
>

AUTOMATED REFUND NOTICE ISSUED
CREDIT CARD AX 37000000000028 AMOUNT 2406.40
..|

Para visualizar a informação de reembolso no bilhete digite:

***TE/ 0559902726443**

```

«Back to Electronic Ticket List»
TKT: 055 9902 726443      NAME: SILVA/THAISMR
CC: AXXXXXXXXXXXX0028
ISSUED: 31OCT16          FOP:XXXXXXXXXXXX0028-1234
PSEUDO: 7B89 PLATING CARRIER: AZ ISO: BR IATA: 57300003
USE CR FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B FARE CPN
RFND AZ 0675 W 10MAY GRUFCO 1505 OK WPRBR 1
NWB10MAY NVA10MAY
RFND AZ 0674 X 22MAY FCOGRU 2205 OK XLPXBR 2
NWB22MAY NVA22MAY

FARE USD 864.00 TAX 110.78BR TAX 7.37EX TAX 139.44XT
TOTAL BRL 3006.40
EQUIV BRL 2748.81
10829577/000164
  
```

E- TKT REEMBOLSÁVEL PARCIAL (Múltiplos pagamentos)

No exemplo abaixo, o pagamento do ticket foi feito uma parte faturado e o restante do valor no cartão de crédito a vista. Será solicitado o reembolso total do valor pago no cartão de crédito. Note que neste exemplo não será solicitado o reembolso do valor faturado e das taxas. A companhia aérea utilizada nesse exemplo é a AZ.

Para acessar o ETKT da AZ digite:

***TE/ 0559902726443**

Para iniciar o processo de reembolso digite:

TRNE0559902726445/01NOV16

Lembrando que:

TRNE	Comando do Reembolso
055	IATA da Companhia Aérea (AZ)
9902726445	Número do bilhete com dígito
01NOV16	Data que foi emitido o bilhete

Preencha os campos mandatórios:

1-TRNE055990272 +

```

>*TRN1                                     PAGE 1 OF 4
DATE OF REFUND: 01NOV16 ORIGINAL COMM RATE 0.00. CURRENCY BRL
ISSUE DATE OF REFUNDED DOC 01NOV16 AIRLINE AZ DOM/INT I
PASSENGER NAME SOUZA/JOAOMR
DOCUMENT NUMBER 05599027264456 THRU DOC
UNUSED COUPONS FOR DOC1: 12 DOC2: DOC3:
UNUSED COUPONS FOR DOC4: DOC5: DOC6:
CASH AMT EX TAX PAID 239.48 CASH AMT USED 239.48...
CREDIT AMT EX TAX PAID 1665.99 CREDIT AMT USED 0.00....
TOTAL TAX AMOUNT PAID 260.52 CANCELLATION CHARGE 320.00..
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N N
  
```

Neste exemplo, na linha CASH AMT USED coloque 239.48 referente ao valor que foi usado e não será restituído ao passageiro.

Na linha do **CREDIT AMOUNT USED** coloque (0.00) para solicitar o reembolso do valor total pago com cartão de crédito a vista.

Na linha do **CANCELLATION CHARGE** coloque o valor da multa em reais convertido ao câmbio do dia do processo de reembolso, neste exemplo (320.00).

Digite **Y** (sim) ou **N** (não), referente a solicitação de reembolso das taxas. **UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N**. Mencione **N** (não) para taxas não reembolsadas. Ao completar essa última linha, pressione **enter**.

```

>*TRN2  A/L AUTHORITY ..... PAGE 2 OF 4
REFUNDED PFC AIRPORT CODE AND CHARGE INDICATOR
PFC1.... PFC2.... PFC3.... PFC4....
CREDIT CARD CODE AX CARD NUMBER 37000000000028
EXPIRY DATE 1217 REFUND AMOUNT 1345.99..
CREDIT FOP CODE NUMBER
EXPIRY DATE REFUND AMOUNT .....
COMM PERCENT/AMOUNT ON CANCELLATION CHARGE ...../ .....
TOUR CODE NS NET Y/N N NET FARE AMT
TOTAL CREDIT REFUND DUE 1345.99
TOTAL CASH REFUND DUE 0.00
THIRD SCREEN Y/N Y
  
```

Na tela acima, o valor que vai ser reembolsado ao passageiro já vem lançado na linha do **TOTAL CREDIT REFUND DUE**, mas é necessário repetir esse valor abaixo do número do cartão de crédito como é mencionado na tela acima. Da mesma forma do exemplo anterior, o sistema pergunta se desejamos ir para a terceira tela. Ao colocar **Y** (sim), será direcionado para a terceira tela.

```
1-*TRN2  A/L A  +
>*TRN3                                     PAGE 3 OF 4
CREDIT CARD CODE      CARD NUMBER
EXPIRY DATE  *.... REFUND AMOUNT *.....
TOTAL CREDIT REFUND DUE 1345.99
TOTAL CASH REFUND DUE  0.00
REMARKS  .....
.....
.....

FOURTH MIR FREETEXT SCREEN Y/N  ·N
```

```
1-*TRN3  +
AUTOMATED REFUND NOTICE ISSUED
CREDIT CARD AX 37000000000028      AMOUNT 1345.99
>
```

Para visualizar a informação de reembolso no bilhete digite:

***TE/ 0559902726443**

E-TKT REEMBOLSÁVEL INTEGRALMENTE (Pagamento parcelado emitido até 90 dias)

Para bilhetes eletrônicos (ETKT) que foram emitidos parceladamente dentro de 90 dias, deve-se ser solicitado através do BSP Link. O processo de reembolso no Galileo neste caso servirá apenas para mudança de status. Abaixo o passo a passo de mudança de status – Reembolso não Reportado ao BSP no Galileo.

REEMBOLSO AUTOMATIZADO NÃO REPORTADO AO BSP NO GALILEO

Descrição

Permite aos usuários do Galileo utilizar a opção de Reembolso Automatizado já existente, para apenas trocar o status do (s) cupom(s) restringindo o envio de solicitação de processamento do reembolos ao BSP.

Detalhes e Exemplos

1 Somente é permitida a troca do status do cupon OPEN e ARPT do e-kt

- 2 Os dados do Reembolso Não Reportado não aparecem no TINS ou DAR.
- 3 Os dados do Reembolso Não Reportado não são transmitidos para o MIR.
- 4 Os dados do Reembolso Não Reportado não são transmitidos ao BSP.
- 5 O comando TRNE com o indicador NO não gera nenhum tipo de documento ou impressão de formulário de reembolso.
- 6 Não há nenhuma máscara para a funcionalidade de Reembolso Não Reportado.
- 7 O Galileo permite que o Reembolos Não Reportado seja solicitado somente pela localidade emissora do bilhete. Controle de segurança é aplicado.

Excessões

1. Quando houver acordo de Selective Access entre a localidade que emitiu o e-ktk e a localidade que estiver solicitando o Reembolso Não Reportado ao BSP.
2. Quando os PCC's estiverem no mesmo grupo ta tabela AAT o Reembolso Não Reportado não será permitido.

Um novo identificador “NO” para as transações de Reembolso Não reportado.

O novo identificador NO foi introduzido no galileo para solicitar o Reembolso Não Reportado.

O identificador NO somente pode ser usado como último ítem na entrada TRNE. Quando usar o identificador NO:

- 1 Quando o reembolso for solicitado através do BSPLink e não no Galileo
- 2 Quando o status do cupom do e-ktk for Open ou ARPT (aeroporto)
- 3 O Galileo enviará uma mensagem de EDIFACT para o database da empresa aérea validadora do e-ktk para atualizar o status do cupom de OPEN para RFND.
- 4 Nenhum processamento ou reporte será enviado ao BSP

Comando para alterar o status do cupom:

TRNEXX1234567890/24MAR/NO

TRNE	Comando de reembolso
XXX	3 dígitos com o código da empresa aérea validadora
1234567890	10 dígitos com o número do e-tkt
24MAR	Data da emissão original do e-tkt
NO	Modificador não reportado ao BSP

Uma vez feito o comando TRNE com o identificador NO, o Galileo enviará a seguinte resposta:

>TRNE0161234567890/24MAR/NO

YOUR REFUND WAS NOT SUBMITTED TO BSP

REVERTER SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO

TRNC99912345678906

TRNC	Comando mandatório
99912345678906	Número do bilhete

Note: Este comando só pode ser utilizado para reverter uma solicitação de reembolso no mesmo dia.