

## TỔNG QUAN - THỊ TRƯỜNG VN

- ❖ Chỉ xuất vé điện tử
- ❖ Fare types
  - Normal Fare (with normal commission)
  - Net Remittance (on Net Amount Fare) – 2a & 2e (phụ lục [Ticket modifier](#))
- ❖ Loại tiền: VND
  - Tuy nhiên do 1 số lỗi kỹ thuật (giá chỉ thể hiện được tối đa 8 số, thuế; tối đa 6 số) nên thời gian đầu sẽ xuất và bán bằng USD
- ❖ FOP – Hình thức thanh toán
  - Tiền mặt
  - Thẻ tín dụng
  - Tiền mặt và thẻ tín dụng
- ❖ Void
  - Chỉ huỷ trong cùng ngày xuất vé
- ❖ Refund:
  - Chỉ hoàn cho vé chưa sử dụng (với vé sử dụng 1 phần: qua BSP link hoặc trực tiếp hãng)
- ❖ TINS
  - Lưu 90 ngày

## NỘI DUNG

• <a href="#">Xuất vé</a> – Issue .....	2
• <a href="#">Huỷ vé</a> – Void.....	5
• <a href="#">Revalidate</a> .....	5
• <a href="#">Hoàn vé</a> – Refund .....	7
• <a href="#">Đổi vé</a> – Exchange.....	14
• <a href="#">TINS report: báo cáo bán vé theo ngày</a> .....	16

### Phụ lục:

- <a href="#">Mở lại vé điện tử</a> .....	21
- <a href="#">Kết nối máy in</a> .....	22
- <a href="#">Kiểm soát chứng từ in ra (SDPT)</a> .....	22
- <a href="#">Ticket modifier (bổ sung in vé)</a> .....	24
- <a href="#">Manual fare update (FBU – Tạo giá)</a> .....	26
- <a href="#">BSP Option Table</a> .....	28
- <a href="#">Fare quote Guarantee (Giá đảm bảo)</a> .....	29
- <a href="#">Interline Agreement Table</a> – Hợp đồng xuất vé giữa các hãng .....	32
- <a href="#">Electronic Ticketing Record Status (Trạng thái của vé)</a> .....	33
- <a href="#">Các kiểm tra khi xuất vé</a> .....	33
- <a href="#">Galileo error responses</a> .....	34
- <a href="#">Airlines error responses</a> .....	34
- <a href="#">Troubleshooting</a> .....	35

## ELECTRONIC TICKET - XUẤT VÉ

- Các bước:
1. Fare quote
  2. Cập nhật Ticketing line
  3. In vé

### 1. Fare quote: 3 trường hợp

#### 1.1. Giá tự động (guarantee fare)

```
>FQCUA:USD/ET
PSGR                FARE        TAXES                TOTAL PSG DES
FQG 1              USD        3060.00            54.45            3114.45 ADT
    GUARANTEED AT TIME OF TICKETING
GRAND TOTAL INCLUDING TAXES ****          USD        3114.45
    ADT          RATE USED IN EQU TOTAL IS BSR 1JPY - 0.0102218USD
    ADT          LAST DATE TO PURCHASE TICKET: 18DEC09
    ADT          E-TKT REQUIRED
                US PASSENGER FACILITY CHARGE NOT APPLICABLE
```

Note: Câu lệnh phải có Plating carrier (CYY) và /ET để có giá chính xác

#### 1.2. Giá được sửa từ giá tự động (non-guarantee fare)

Sau khi quote giá tự động, bạn có thể sửa lại các thông tin của giá đó

\* **Bước 1:** Mở màn hình sửa giá,  
lệnh: \*FBn (n: giá số mấy trong trường Fare)

vd: >\*FB1

```
*FB1
ENDORSEMENTS PRESENT
P01 NGUYEN/TEST *ADT                                01 OF 01
X CTY CX FLT CL DATE  TIME ST FB / TD              NVB   NVA   BG
. NRT UA 890  Y 18DEC 1610 OK YX2OW                .....  .....  2PC  1
. LAX
FARE JPY/ 299400 EQ USD/ 3060.00 ROE 98.618
TAX USD 1 20.85 SW 2 16.10 US 3 5.00 XA 4 7.00 XY
      5 5.50 YC 6 ...../.. 7 ...../.. 8 ...../..
TTL (INC TAX) USD 3114.45
FC
TYO UA LAX M3035.95YX2OW NUC3035.95END ROE98.618
ENDORSEMENTS>FBUEB/CHANGES PERMITTED/
```

\* **Bước 2:** Cập nhật các thông tin bằng lệnh FBU (Xem phụ lục [Manual fare update](#))

\* **Bước 3:** Lưu các thông tin đã cập nhật

>FBF: Lưu màn hình sửa giá hiện tại

>FBFALL: Lưu màn hình sửa giá cho tất cả các khách (trừ infant: cần lưu riêng)

### 1.3. Giá được tạo mới hoàn toàn

Trong trường hợp bạn không tìm được giá mong muốn trên hệ thống, thì bạn có thể tự tạo 1 trường giá mới. Sau khi tạo BF, không cần dùng tới lệnh FQ, bạn gõ lệnh FBC để bắt đầu tạo giá

**Bước 1:** >FBC

```
P01 GALILEO/TEST *ADT
01 OF 01
X CTY CX FLT CL DATE      TIME ST FB / TD          NVB   NVA   BG
   SGN VN 851      B 09MAR 1130  OK @.....          .....
@.. 1
. BKK
FARE @../.....  EQ ../.....  ROE @.....
TAX      1 ...../.. 2 ...../.. 3 ...../.. 4 ...../..
          5 ...../.. 6 ...../.. 7 ...../.. 8 ...../..
TTL (INC TAX)      @.....
FC
@.....
```

Đây không phải là màn hình để điền thông tin. Dấu @ thể hiện đó là trường bắt buộc

**Bước 2:** Cập nhật các thông tin bằng lệnh FBU (Xem phụ lục [Manual fare update](#))

**Bước 3:** Lưu các thông tin đã cập nhật : FBF, FBFALL

## 2. Cập nhật Ticketing line (xem phụ lục [Ticket modifier](#))

Có 3 thông tin bắt buộc trong Ticketing Line trước khi xuất vé

- Plating Carrier: CY Y
- Commission: Zn (ví dụ: Z7 – hoa hồng 7%)
- FOP : FS (Thanh toán bằng tiền mặt)

Lệnh để cập nhật Ticketing Line

**>TMUn/Z7/FS** (n: giá thứ mấy trong trường \*FF)

Bạn có thể add thêm các bổ sung khác cùng lúc hoặc later trước khi xuất vé

Xem lại: >\*FF1

```
FQ1 - S1                                AP 22JUN09 34/AG
P1 NGUYEN/TEST                          ADT  G          *  USD 3114.45
TYO UA LAX M3035.95 NUC3035.95END ROE98.618
FARE JPY299400 EQU USD3060.00 TAX 20.85SW TAX 16.10US
TAX 5.00XA TAX 7.00XY TAX 5.50YC TOT USD3114.45
S1   FB-YX2OW
     BG-2PC
CHANGES PERMITTED
T S1/Z7/ET/FS/CUA                    ← Ticketing line
```

\*Thay đổi: TMUnZ@8 : Thay đổi hoa hồng thành 8%  
\*Xóa TMUnF@ : Xóa hình thức thanh toán

### **3. Xuất vé:**

>TKP :Xuất vé và hóa đơn

>TKPDTD :Chỉ xuất vé

Nếu có hơn 2 trường fare hoặc 2 khách có cùng 1 trường fare, bạn có thể lựa chọn in fare nào, khách nào

>TKP1 : In trường fare 1

>TKP1P1 : In trường fare 1 cho khách 1

(Xem thêm lệnh trong phần Galileo Format)

\*\*\* Note: Nếu bạn không muốn in ra 1 số thông tin nhạy cảm như hoa hồng, giá net thì thay vì cập nhật chúng trong dòng Ticketing Line, bạn hãy cho vào đằng sau lệnh in, ngăn cách bằng dấu /

Vi dụ: TKP/Z7

### **IN LẠI VÉ:**

Nếu vé bị mất hoặc bị hỏng, bạn có thể vé cho khách bằng lệnh:

>**TSD01699008338086** (bao gồm số check)

Hệ thống thông báo: SUPPORTING DOCUMENTS ISSUED.

Trên tờ hành trình/hóa đơn của khách sẽ có chữ \* DUPLICATE \*

## HỦY VÉ (VOIDING)

Vé điện tử chỉ được phép hủy trong cùng ngày xuất vé. Nếu hủy thành công thì vé đó sẽ được ghi VOID trong bảng TINS

Lệnh hủy vé:

**TRV/1609900432986**

Khi xem lại vé đó, các coupon sẽ có chữ VOID ở cột USE

- \*\*\*Lưu ý:
- Không thể hủy 1 vé đã VOID
  - Không thể void 1 vé exchange và vé gốc

## REVALIDATION

Sử dụng khi đã xuất ET và khách muốn đổi ngày bay, giờ bay,.. và đáp ứng các quy định thông thường của IATA (vd: same airline, same fare..)

Không thể revalidation chặng bay quá khứ (past date segment) hoặc từ chặng bay xác định sang chặng OPEN

Một số airlines tự động revalidate ngày bay mới ngay khi AG thực hiện việc hủy và book lại.

Revalidation được thực hiện bởi AG xuất vé gốc hoặc đại lý chi nhánh hoặc đại lý được phép truy cập và sửa đổi BF

Một số hãng có thể không cho phép revalidation, khi đó hệ thống sẽ thông báo lỗi, và AG sẽ phải đổi vé (exchange ticket) thay vì revalidation

**Bước 1:** *Thay đổi ngày, giờ như mong muốn (ví dụ đổi ngày bay chặng 1 từ 18DEC sang 20DEC). Ký nhận và kết thúc BF*

**Bước 2:** *Mở lại vé điện tử bằng lệnh \*HTE*

*Mặc dù ngày bay trong BF đã được sửa nhưng vé vẫn thể hiện ngày bay cũ (18DEC)*

**\*HTE** : Vé điện tử sẽ thể hiện chuyến bay cũ

TKT: 016 9900 833801 NAME: NGUYEN/TEST

ISSUED: 22JUN09 FOP:CASH

PSEUDO: 082P PLATING CARRIER: UA ISO: VN IATA: 99999992

USE	CR	FLT	CLS	DATE	BRDOFF	TIME	ST	F/B	FARE	CPN
OPEN	UA	890	Y	18DEC	NRTLAX	1610	OK	YX2OW		1

FARE JPY 299400 TAX 20.85 SW TAX 33.60 XT TAX

TOTAL USD 3114.45

EQUIV USD 3060.00

CHANGES PERMITTED

TYO UA LAX M3035.95YX2OW NUC3035.95END ROE98.618 XT

16.10US5.00XA7.00XY5.50YC

RLOC 1G W6ZJ8W UA PTMZ34

**Bước 3: Thực hiện lệnh Revalidation cho từng chặng một**

**TKRETS1/TN0169900833801/C1**

Trong đó:

<b>TKRET</b>	Mã lệnh
<b>S1</b>	chặng 1 (tối đa 1 chặng)
/	Mandatory separator
<b>TN</b>	Ticket number indicator
<b>7381789745538</b>	Số vé (không cần số check)
/	Mandatory separator
<b>C1</b>	Coupon 1 (tối đa 1 coupon)

Hệ thống thông báo: **ELECTRONIC TICKET REVALIDATED**

\* Khi hiển thị lại vé điện tử (\*HTE), chặng bay mới sẽ được thể hiện

\* Nếu có nhiều chặng cần revalidation, thì thực hiện lệnh lần lượt cho từng chặng

\* Nếu có yêu cầu, Not Valid Before (NVB) and Not Valid After (NVA) có thể được cho thêm vào sau lệnh như sau, tuy nhiên sẽ tùy thuộc vào airlines có cho phép hay không

**TKRETS3/TN1251672364097/C3/NVB12DEC/NVA16JAN**

## HOÀN VÉ – REFUND

### 1. Các ghi chú:

- \* Chỉ được hoàn toàn bộ vé chưa sử dụng - full refund (theo quy định của BSP)
- \* Chỉ được thực hiện bởi AG xuất vé gốc
- \* Chỉ được thực hiện khi trạng thái của các coupon là OPEN hoặc ARPT
- \* Refund có thể thực hiện trong vòng 2 năm tính từ ngày xuất vé (tùy vào rule của BSP)
- \* Khi thực hiện lệnh refund, Airlines sẽ chuyển lại các dữ liệu vé ET và hệ thống sẽ chuyển trạng thái của coupon. Cùng lúc đó Galileo sẽ đưa các dữ liệu của vé như giá công bố, giá net, ASF, FOP...từ bảng TINS vào màn hình Refund (fill-in format screen).

Do bảng TINS chỉ lưu thông tin trong 90 ngày (trước ngày hiện hành) nên nếu vé xuất trước 90 ngày thì AG phải tự nhập các thông tin đó.

Sau khi màn hình refund được hoàn thành và enter, lệnh refund sẽ được gửi tới airline, hãng có thể chấp nhận hoặc từ chối

- \* Không phải tất cả các airline tham gia vào BSP cho phép AG tự động refund ngay cả khi BSP chấp nhận
- \* Refund sẽ được báo cáo cho BSP cùng giai đoạn báo cáo như vé xuất
- \* Không thể hủy việc đã refund (không khôi phục lại được)

### 2. Quy trình

- \* Hiện thị lại vé điện tử (\*HTE) trước khi làm lệnh hoàn vé (Bước này: không bắt buộc)
- \* Lệnh:

**TRNE7381789745537/15OCT07**

*Trong đó:*

<b>TRNE</b>	Mã lệnh hoàn vé
<b>7381789745537</b>	13 số vé
<b>23SEP03</b>	Ngày xuất vé (nếu không có năm, hệ thống sẽ tính là năm hiện hành)

Một màn hình Fill-in format đầu tiên (trong số 4 màn hình) sẽ được hiển thị (lưu ý không để chế độ Insert khi điền thông tin)

\*\*\*\*\* Màn hình này có thể không có thông tin nào hoặc đã được điền 1 phần:

**Case 1:** Không có thông tin nếu như vé không còn được lưu trong bảng TINS. Chỉ có ngày xuất vé và số vé được tự động đưa vào. Phía trên của bảng sẽ có dòng **NO SYSTEM DATA AVAILABLE**

```

>*TRN1      NO SYSTEM DATA AVAILABLE
PAGE 1 OF 4
DATE OF REFUND: 17OCT07 COMM RATE/AMOUNT..... CURRENCY.....
ISSUE DATE OF REFUNDED DOC 15OCT07 AIRLINE VN. DOM/INT D
PASSENGER NAME TEST/ONE.....
DOCUMENT NUMBER 1 73817897455385 THRU . DOC .....
UNUSED COUPONS FOR DOC1: 12.. DOC2: ..... DOC3: .....
UNUSED COUPONS FOR DOC4: ..... DOC5: ..... DOC6: .....
CASH AMT EX TAX PAID ..... CASH AMOUNT USED .....
CREDIT AMT EX TAX PAID ..... CREDIT AMOUNT USED .....
TOTAL TAX AMOUNT PAID ..... CANCELLATION CHARGE .....
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N .
  
```

**Case 2:** Nếu vé có trong TINS, một số thông tin sau sẽ được tự động đưa vào: số vé (vé nói, nếu có), tên khách, giá, thuế, phần trăm hoa hồng, số thẻ tín dụng (nếu có)..

```

>*TRN1                                           PAGE 1 OF 4
DATE OF REFUND: 22JUN09 ORIGINAL COMM RATE 7.00 CURRENCY USD
ISSUE DATE OF REFUNDED DOC 22JUN09 AIRLINE UA DOM/INT I
PASSENGER NAME NGUYEN/TEST
DOCUMENT NUMBER 01699008338016 THRU DOC
UNUSED COUPONS FOR DOC1: 1 DOC2: DOC3:
UNUSED COUPONS FOR DOC4: DOC5: DOC6:
CASH AMT EX TAX PAID 3060.00 CASH AMOUNT USED .....
CREDIT AMT EX TAX PAID CREDIT AMOUNT USED .....
TOTAL TAX AMOUNT PAID 54.45 CANCELLATION CHARGE .....
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N .
  
```

**Case 3:** Nếu vé có trong TINS nhưng là vé exchange thì các ô Cash, Credit, Tax sẽ để trống

```

*TRN1
PAGE 1 OF 4
DATE OF REFUND: 29SEP07 ORIGINAL COMM RATE 5.00 CURRENCY VND
ISSUE DATE OF REFUNDED DOC 29SEP07 AIRLINE VN DOM/INT D
PASSENGER NAME GALILEO/TWENTY
DOCUMENT NUMBER 73817897455271 THRU DOC
UNUSED COUPONS FOR DOC1: 12 DOC2: DOC3:
UNUSED COUPONS FOR DOC4: DOC5: DOC6:
CASH AMT EX TAX PAID ..... CASH AMOUNT USED .....
CREDIT AMT EX TAX PAID ..... CREDIT AMOUNT USED .....
TOTAL TAX AMOUNT PAID ..... CANCELLATION CHARGE .....
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N .
  
```

- Nếu thanh toán bằng tiền mặt thì giá vé sẽ thể hiện ở ô **CASH AMT EX TAX PAID**

>*TRN1		PAGE 1 OF 4	
DATE OF REFUND:	22JUN09	ORIGINAL COMM RATE	7.00 CURRENCY USD
ISSUE DATE OF REFUNDED DOC	22JUN09	AIRLINE	UA DOM/INT I
PASSENGER NAME NGUYEN/TEST			
DOCUMENT NUMBER 01699008338016 THRU DOC			
UNUSED COUPONS FOR DOC1:	1	DOC2:	DOC3:
UNUSED COUPONS FOR DOC4:		DOC5:	DOC6:
<b>CASH AMT EX TAX PAID</b>	<b>3060.00</b>	CASH AMOUNT USED	.....
CREDIT AMT EX TAX PAID		CREDIT AMOUNT USED	.....
<b>TOTAL TAX AMOUNT PAID</b>	<b>54.45</b>	CANCELLATION CHARGE	.....
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N .			

Do hoàn toàn bộ vé, điền 0.00 ở ô **CASH AMOUNT USED** ,

và gõ Y ở ô **UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N** .

- Nếu thanh toán bằng credit card, giá vé thể hiện ở ô **CREDIT AMT EX TAX PAID**

>*TRN1		PAGE 1 OF 4	
DATE OF REFUND:	22JUN09	ORIGINAL COMM RATE	7.00 CURRENCY USD
ISSUE DATE OF REFUNDED DOC	22JUN09	AIRLINE	UA DOM/INT I
PASSENGER NAME NGUYEN/TEST			
DOCUMENT NUMBER 01699008338016 THRU DOC			
UNUSED COUPONS FOR DOC1:	1	DOC2:	DOC3:
UNUSED COUPONS FOR DOC4:		DOC5:	DOC6:
CASH AMT EX TAX PAID		CASH AMOUNT USED	.....
<b>CREDIT AMT EX TAX PAID</b>	<b>3060.00</b>	CREDIT AMOUNT USED	.....
<b>TOTAL TAX AMOUNT PAID</b>	<b>54.45</b>	CANCELLATION CHARGE	.....
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N .			

Do Hoàn toàn bộ vé, điền 0.00 ở ô **CREDIT AMOUNT USED**

và gõ Y (for yes) ở ô **UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N** .

\* **Lưu ý:** BSP có thể không cho phép phí hủy được điền ở màn hình này. Nên bạn để trống ô CANCELLATION CHARGE , nếu điền số 0 vào đó thì hệ thống sẽ báo lỗi

**Chú thích các trường trong màn hình 1:**

```

>*TRN1  NO SYSTEM DATA AVAILABLE                                PAGE 1 OF 4
DATE OF REFUND: 02JUN04  COMM RATE/AMOUNT . . . . 1) . . . CURRENCY .EUR
ISSUE DATE OF REFUNDED   DOC  .06FEB04   AIRLINE  2) .   DOM/INT  . . 3)
PASSENGER NAME  . . . . 4) . . . . .
DOCUMENT NUMBER 1  .07499001648712 THRU  . DOC  . . . . .
UNUSED COUPONS FOR DOC1:  .5) .           DOC2:  . . . . .   DOC3:  . . . . .
UNUSED COUPONS FOR DOC4:  . . . . .   DOC5:  . . . . .   DOC6:  . . . . .
CASH AMT EX TAX PAID  . . . . 6) . . .   CASH AMOUNT USED           . 8) . . . . .
CREDIT AMT EX TAX PAID  . . . . 7) . . .   CREDIT AMOUNT USED         . 9) . . . . .
TOTAL TAX AMOUNT PAID  . . . 10) . . .   CANCELLATION CHARGE  . 11) . . . . .
UNUSED TAXES TO BE REFUNDED Y/N  . 12)
  
```

- 1) Original Commission Rate**  
Nhập tỷ lệ hoa hồng đã dùng khi xuất vé, ví dụ: 7.00
- 2) Airline**  
Nhập code hãng 2 hoặc 3 chữ
- 3) Type of Travel**  
D for Domestic / I for International
- 4) Passenger Name**
- 5) Unused Coupons for DOC1 etc.**  
Điền 12 cho coupon 1 và 2.
- 6) Cash Amount ex Tax paid**  
Điền giá chưa thuế nếu trả bằng tiền mặt.
- 7) Credit Amount ex Tax paid**  
Điền giá chưa thuế nếu trả bằng thẻ tín dụng
- 8) Cash Amount used**  
Điền số 0.00 cho hoàn toàn bộ (khi thanh toán bằng tiền mặt)
- 9) Credit Amount used**  
Điền số 0.00 cho hoàn toàn bộ (khi thanh toán bằng thẻ)
- 10) Total Tax Amount paid**
- 11) Cancellation Charge**  
Nếu phí hủy được áp dụng, điền chính xác phí hủy, ví dụ: 100. Nếu không áp dụng, để trống
- 12) Unused Taxes to be refunded**  
Gõ Y cho việc hoàn toàn bộ thuế

Khi nhập thông tin, nếu bị báo lỗi, hiển thị lại màn hình đó bằng lệnh \*TRN

Hiển thị lại màn hình 1:     **\*TRN1**

**Sau khi màn hình 1 được hoàn thành, ấn enter sẽ xuất hiện màn hình thuế**

```

>*TRNTAX
TX1  . . . . .   TX2  . . . . .   TX3  . . . . .   TX4  . . . . .
TX5  . . . . .   TX6  . . . . .   TX7  . . . . .   TX8  . . . . .
TX9  . . . . .   TX10 . . . . .   TX11 . . . . .   TX12 . . . . .
TX13 . . . . .   TX14 . . . . .   TX15 . . . . .   TX16 . . . . .
  
```

TX17	TX18	TX19	TX20
BT01	BT02	BT03	
BT04	BT05	BT06	
BT07	BT08	BT09	
BT10	BT11	BT12	
BT13	BT14	BT15	
BT16	BT17	BT18	
BT19	BT20		

Bạn tab lên và điền các loại thuế được hoàn

```

Ø*TRNTAX
TX1  ...10.00 GB TX2  ...13.40 UB TX3  ...21.00 YQ TX4  .....
TX5  ..... TX6  ..... TX7  ..... TX8  .....
TX9  ..... TX10 ..... TX11 ..... TX12 .....
TX13 ..... TX14 ..... TX15 ..... TX16 .....
TX17 ..... TX18 ..... TX19 ..... TX20 .....
BT01 ..... BT02 ..... BT03 .....
BT04 ..... BT05 ..... BT06 .....
BT07 ..... BT08 ..... BT09 .....
BT10 ..... BT11 ..... BT12 .....
BT13 ..... BT14 ..... BT15 .....
BT16 ..... BT17 ..... BT18 .....
BT19 ..... BT20 ..... BT21 .....

```

\*\*\* Lưu ý: Nếu được hoàn thuế XF (3USD = 1.80 GBP) và ZP (1.90 GBP) thì điền như sau:

```

Window 1
>*TRNTAX
TX1  10.00.. US TX2  1.80... XF TX3  1.90... ZP TX4  .....
TX5  ..... TX6  ..... TX7  ..... TX8  .....
TX9  ..... TX10 ..... TX11 ..... TX12 .....
TX13 ..... TX14 ..... TX15 ..... TX16 .....
TX17 ..... TX18 ..... TX19 ..... TX20 .....
BT01  JFK  1.90... BT02 ..... BT03 .....
BT04 ..... BT05 ..... BT06 .....
BT07 ..... BT08 ..... BT09 .....
BT10 ..... BT11 ..... BT12 .....
BT13 ..... BT14 ..... BT15 .....
BT16 ..... BT17 ..... BT18 .....
BT19 ..... BT20 .....

```

```

Window 1
>*TRN2  A/L AUTHORITY ..... PAGE 2 OF 4
REFUNDED PFC AIRPORT CODE AND CHARGE INDICATOR
PFC1 JFK  3.00 PFC2 ..... PFC3 ..... PFC4 .....

```

**Sau khi điền xong các thuế được hoàn, gõ Enter, màn hình thứ 2 sẽ hiển thị:**

```

>*TRN2  A/L AUTHORITY  1) ..... PAGE 2 OF 4
REFUNDED PFC AIRPORT CODE AND CHARGE INDICATOR
PFC1  2) .   3) ... PFC2  ... .. PFC3  ... .. PFC4  ... ..
ORIGINAL ISSUE : DOC NO ..... DATE ISSUED .....
PLACE OF ISSUE  .... IATA NUMBER .....
CREDIT CARD CODE 4) .. CARD NUMBER 5) .....
EXPIRY DATE ..... REFUND AMOUNT 6) .....
CREDIT FOP CODE 7) NUMBER 7)
EXPIRY DATE 7) .. REFUND AMOUNT 7) .....
COMM PERCENT/AMOUNT ON CANCELLATION CHARGE 8) .../ 9) .....
TOUR CODE 10) NET Y/N 11) NET FARE AMT 12)
TOTAL CREDIT REFUND DUE 748.50
TOTAL CASH REFUND DUE 0.00 THIRD SCREEN Y/N 13)

```

**Chú thích:**

- 1) Airline authority code (nếu có): tối đa 15 ký tự.
- 2) Nếu có, điền mã sân bay áp dụng thuế PFC, ví dụ **JFK**
- 3) PFC amount : ví dụ: **4.50**
- 4) Tự động cập nhật, ví dụ: AX, VI, DC ...
- 5) Credit card number paid for ticket: số thẻ tín dụng
- 6) Enter REFUND AMOUNT without currency code for first credit card used.
- 7) Nếu thanh toán bằng 2 thẻ, chi tiết số thẻ thứ 2 sẽ được nhập tự động vào ô này  
Điền số tiền hoàn vào ô REFUND AMOUNT cho thẻ tín dụng thứ 2 nếu có.
- 8) Nếu áp dụng, điền ô 8 hoặc 9 (không được điền cả hai). Vd điền 7 (7%). đây là tỷ lệ hoa hồng trên phí hoàn vé, chứ không phải tính theo tổng giá
- 9) Nếu áp dụng, điền ô 8 hoặc 9 (không được điền cả hai). Điền số lượng tiền, vd: **10**
- 10) Tự động cập nhật nếu TC, AI or VC đã được nhập ban đầu khi xuất vé.
- 11) Tự động cập nhật: N nếu không phải giá NET, Y nếu là giá NET.
- 12) Tự động cập nhật: giá Net (nếu có)
- 13) Nếu thanh toán bằng 3 thẻ tín dụng thì mới cần truy cập màn hình thứ 3: gõ Y  
Nếu không, bỏ qua màn hình thứ 3 này, gõ N

Note: Đa số BSP chỉ cho phép thanh toán 1 thẻ tín dụng cho 1 khách. Nên màn hình 3 này không bao giờ được dùng tới

Màn hình 3:

```

>*TRN3
PAGE 3 OF 4
CREDIT CARD CODE CARD NUMBER
EXPIRY DATE ..... REFUND AMOUNT .....
TOTAL CREDIT REFUND DUE 100.00
TOTAL CASH REFUND DUE 0.00
FOURTH MIR FREETEXT SCREEN Y/N .

```

Màn hình 4: Nếu có sử dụng thông tin cho Back office: free text

```
>*TRN4  MIR FREEFORM DATA                                PAGE 4 OF 4
DI- .....
DI- .....
DI- .....
DI- .....
DI- .....
DI- .....
DI- .....
>
```

Hệ thống thông báo refund thành công:

- Hoàn tiền mặt

```
REFUND COMPLETE
CASH REFUND AMOUNT 298.40
```

- Hoàn bằng thẻ tín dụng

```
REFUND COMPLETE
CREDIT CARD VI444433322221111  AMOUNT 44.10
```

- Hoàn bằng tiền mặt và thẻ:

```
REFUND COMPLETE
CASH REFUND AMOUNT 100.00
CREDIT CARD AX371234567890123  AMOUNT 141.10
```

\*\*\* Hiện thị lại các vé hoàn trong báo cáo TINS cho ngày 22NOV

**HMPR/22NOV-22NOV/REF**

Sau khi kết thúc thành công, một bản thông báo Refund sẽ tự động chuyển đến máy in

Bạn có thể in lại bản thông báo refund được làm trong vòng 7 ngày trước ngày hiện hành

Lệnh: **TSDR7831789745532/29SEP** (không cần số check, 29sep: ngày hoàn vé)

Nếu in lại thông báo refund làm trước đó 7 ngày, hệ thống sẽ thông báo:

TICKET REFUND NOTICE NOT FOUND

**ĐỔI VÉ – EXCHANGE**

Đổi vé là quy trình dùng khi phải xuất lại vé do có sự thay đổi hành trình và điều kiện giá cho phép vé cũ chưa sử dụng được thanh toán cho vé mới

Thông thường AG chỉ được đổi vé do chính họ xuất, và tùy thuộc vào hãng có cho AG đổi vé hay không

**Quy trình đổi vé: 9 bước**

**Bước 1:** Kiểm tra điều kiện của giá vé gốc xem có được đổi vé không

**Bước 2:** Ghi lại thông tin giá vé cũ: giá chưa thuế, các thuế đã trả (gọi lại vé gốc ở của sổ khác)

**Bước 3:** Thực hiện các thay đổi của hành trình (hoặc đặt BF mới nếu cần) và tính lại giá mới

**Bước 4:** Ghi lại thông tin giá vé mới: giá chưa thuế, các thuế mới

**Bước 5:** Xác định các loại thuế đã trả của vé cũ so với vé mới

**Bước 6:** Mở màn hình xây dựng giá (\*FB1) và dùng lệnh FBUTAX để xóa các thuế đã trả và nhập vào thuế mới. Cập nhật giá mới (FBUTTTL/). -> lưu phần sửa giá (FBF).

**Bước 7:** Kết thúc và gọi lại BF (R.P+ER)

**Bước 8:** Mở màn hình Exchange bằng lệnh: **TMU1FEX0169900833801** (không bao gồm số check)

```
>*EX **TICKET FOR** : NGUYEN/TEST                                PSGR 1/ 1
NEW FARE: JPY 299400 EQUIV: USD 3060.00
TX1: 10.00 YQ TX2: 0.00 TX3: 0.00 TX4: 0.00
*EXCH TICKET*: TICKET NUMBER THRU TICKET NUMBER NO. CPNS
                01699008338016 . . . . . 01
COUPONS FOR TKT1: 1 . . . . . TKT2: . . . . . TKT3: . . . . . TKT4: . . . . .
PD TAXES 1: 20.85 . SW 2: 33.60 . YR 3: . . . . . 4: . . . . .
PD TAXES 5: . . . . . 6: . . . . . 7: . . . . . 8: . . . . .
TTL VALUE: USD3060.00. BSR: . . . . . ORIG FOP: S . . . . .
*ORIG ISSUE*: TICKET NUMBER ORG/DES CITY DATE IATA CODE
                . . . . . NRT/LAX SGN 22JUN09 999999
```

**Chú thích:**

**NEW FARE**

Phần này là thông tin giá, thuế của vé mới, được tự động nhập vào từ BF. Phần này không sửa được

**\*EXCH TICKET\*:**

Phần này là thông tin của vé gốc, được tự động điền. Các trường này có thể thay đổi được. Nếu có thuế được hoàn thì giảm phần TTL Value tương ứng. Lưu ý: nhiều giá promotion thường là không hoàn, nên phải đọc kỹ điều kiện

**Lưu ý:** Các thuế đã trả trong phần PD TAXES cần được điền cụ thể từng thuế, trừ phi có hơn 8 loại thuế: khi đó các thuế từ 8 trở lên sẽ tính tổng và điền là XT (thuế XT chỉ được sử dụng ở ô tax thứ 8)

**\*ORIG ISSUE\***: Hệ thống tự cập nhật các thông tin  
Sau khi hoàn thành bảng trên, bạn tab đến cuối bảng và Enter. Có 3 trường hợp xảy ra:

**\* Giá vé mới cao hơn vé cũ hoặc có phí đổi vé**

-> màn hình ADC (**additional collection**) sẽ hiển thị:

‡*MR	TOTAL ADD COLLECT	10.00 USD
/F	.	.....
/F	.	.....
/F	.	.....
.		

Bạn tab lên và nhập hình thức thanh toán mới rồi enter, hệ thống sẽ thông báo:

Ticketing Modifiers Updated.

**\* Giá vé mới bằng vé cũ, không có phí áp dụng – Even exchange**

Hệ thống sẽ báo: Ticketing Modifiers Updated, mà không hiển thị thêm màn hình nào

**\* Giá vé mới thấp hơn giá vé cũ – Refund**

‡*ER REFUND DUE	41.00 USD
RFND TYPE	
CASH RF/	.
REFUND CARD NUMBER RN/F	.....

Tuy nhiên, màn hình chỉ mang tính tham khảo, AG phải xuất MCO cho khoản refund này. Tuy nhiên, hãng có thể không cho AG xuất MCO -> hãng thực hiện việc hoàn vé

Sau khi hoàn thành màn hình exchange, dòng Ticketing line sẽ được cập nhật với hình thức thanh toán là exchange

**\*FF1**

FQ1 - S1	AP 22JUN09
34/AG	
P1 NGUYEN/TEST	ADT G E 0169900578607
TYO UA LAX M3035.95	NUC3035.95END ROE98.618
FARE JPY299400 EQU	USD3060.00 TAX 10.00YQ TOT USD3070.00
S1 FB-YX2OW	
BG-2PC	
CHANGES PERMITTED	
<b>T S1/Z0/ET/FEX0169900833801/CUA</b>	

Để xem lại chi tiết màn hình exchange, lệnh: **\*EX1/1**

Số 1 đầu tiên là trường giá số 1, số 1 thứ 2 là khách 1

Để xem lại màn hình ADC, lệnh **\*MR1/1**

*Bước 9:* Cuối cùng, kết thúc BF (r.p+er) và xuất vé như thông thường (TKP)

Sau khi xuất exchange, trên hệ thống của hãng sẽ có 2 vé cho khách này, vé gốc sẽ thể hiện chữ EXCN (exchange) ở cột USE

Với vé mới, giá vé mới thể hiện ở ô FARE, phần thu thêm ở ô TOTAL và bên cạnh có chữ A

Chi tiết phần thu thêm được lưu trong báo cáo TINS: **HMPR**

## TINS REPORT – BÁO CÁO BÁN VÉ THEO NGÀY

TINS report (Ticket and Itinerary/invoice **N**umbering **S**ystem) là báo cáo bán vé theo ngày.

Mỗi khi 1 vé được xuất, thông tin vé đó sẽ được tự động lưu vào trong TINS report

Báo cáo này nhằm cung cấp thông tin cho AG, đồng thời các thông tin tương tự sẽ được chuyển tới BSP. Do đó TINS report phải rất chính xác

(Thông tin chuyển tới BSP thực chất lấy từ FIR - financial interface record từ BF)

### 1. Current TINS Report – Báo cáo xuất vé hiện hành

AG có thể xem và in ra báo cáo xuất vé của bản thân AG hoặc của AG có chung Group Code hoặc Selective Access. Báo cáo xuất vé hiện hành sẽ hiển thị báo cáo của ngày xuất vé gần nhất

#### 1.1 Xem báo cáo của bản thân AG

<b>HMPR</b>	Hiển thị báo cáo vé xuất bằng đồng VND
<b>HMPR/CU-USD</b>	Hiển thị báo cáo vé xuất bằng đồng USD
<b>P-HMPR</b>	In báo cáo đang hiển thị

#### 1.2 Xem báo cáo của AG có chung GroupCode hoặc Selective Access

<b>HMPR/XX9/CU-USD</b>	Hiển thị báo cáo vé xuất USD của ag XX9
<b>HMPR/XX9</b>	Hiển thị báo cáo vé xuất VND của ag XX9

## 2. Báo cáo cho 1 ngày nhất định

Có thể xem hoặc in báo cáo TINS cho 32 ngày làm việc gần nhất (là những ngày có phát sinh xuất vé, void, ....)

### 2.1 Xem báo cáo của bản thân AG

**HMPR/2NOV/CU-USD** : Xem báo cáo ngày 2 Nov (USD)  
**HMPR/2NOV** : Xem báo cáo ngày 2 Nov (VND)  
**P-HMPR** : In báo cáo đang hiển thị

### 2.2 Xem báo cáo của AG có chung Group Code hoặc Selective Access

**HMPR/XX9/2NOV/CU-USD** : Xem báo cáo của XX9 ngày 2 Nov

**Lưu ý:** Nếu không có báo cáo nào vào ngày yêu cầu, hệ thống sẽ thông báo:

```
NO TINS DATA EXISTS FOR 02NOV
TINS REPORT DATA EXISTS FOR 09NOV 08NOV 05NOV 04NOV 01NOV 29OCT
28OCT 27OCT 26OCT 25OCT 22OCT
>
```

### TINS Report:

HONG QIN TRAVEL		TINS REPORT			08 MAY 09	
CURRENCY CODE	USD	IATA NUMBER 06301212				
A/L TKT/STOCK NBR	PASSENGER NAME	FARE	TAX	COMM	FOP	
829E3145360805	WITHITSUNTHON/SO	100.00N	53.90	0.00	CASH	
217E3145360806	CHAN/NARITHMR	VOID 08MAY				
217E3145360807	SAM/SREYMOAMRS	VOID 08MAY				
217E3145360808	CHAN/SOTHEARYMS	VOID 08MAY				
043E3145360809	SIN/LINA	369.25N	28.90	0.00	CASH	
043E3145360810	ZHANG/SHENGYOUMR	309.00N	6.70	0.00	CASH	
217E3145360811	CHAN/SOTHEARATHM	VOID 08MAY				
217E3145360812	CHAN/NARITHMR	479.00N	98.70	0.00	CASH	
217E3145360813	SAM/SREYMOAMRS	479.00N	98.70	0.00	CASH	
217E3145360814	CHAN/SOTHEARYMS	479.00N	98.70	0.00	CASH	
217E3145360815	CHAN/SOTHEARATHM	359.25N	98.70	0.00	CASH	
SUBTOTAL - CASH		2574.50	484.30			
SUBTOTAL - CHECK		0.00	0.00			
SUBTOTAL - NONREF		0.00	0.00			
SUBTOTAL - MISC		0.00	0.00			
SUBTOTAL - INV		0.00	0.00			
TOTAL CASH SALES		3058.80				
TOTAL CREDIT SALES		0.00				
GRAND TOTAL		3058.80				
TOTAL COMMISSION		0.00				
LESS CREDIT SALES		0.00				
NETT AMOUNT PAYABLE		3058.80				

Bên cạnh các giá trong cột FARE, có thể có các ký tự sau:

**T** individual hoặc bulk tour fare  
**G** gross/published fare  
**N** Net fare  
**A** Additional collection - Thu thêm (khi đổi vé - Exchange Ticketing)

## XEM BÁO CÁO REFUNDS

Cho ngày hôm nay (20OCT): **HMPR/REF/20OCT-20OCT/CU-USD**

Xem báo cáo TINS bao gồm cả REFUNDS: **HMPR/ALL**

HONG QIN TRAVEL		TINS REPORT		07 MAY 09	
CURRENCY CODE	USD	IATA NUMBER 06301212			
<b>A/L TKT/STOCK NBR</b>	<b>PASSENGER NAME</b>	<b>FARE</b>	<b>TAX</b>	<b>COMM</b>	<b>FOP</b>
217E3145360798	CHENG/RATHPISEYM	103.00N	58.90	0.00	CASH
297E3145360799	YANG/CHUNKUEI	265.00N	20.00	0.00	CASH
738 3145357339	HWANG/KUMJOO	152.00	20.00	0.00	CASH
		REFUNDRFN			
217 3145353481	KEO/SOVANNARA	25.00	69.70	0.00	CASH
		REFUNDRFN			
829E3145360800	PHAN/SOPHALMR	100.00N	53.90	0.00	CASH
829E3145360801	SENG/SOKEAMRS	100.00N	53.90	0.00	CASH
829E3145360802	PHAN/PHINPHALLIN	31.00	4.00	0.00	CASH
829E3145360803	DUONG/BOLIN	100.00N	53.90	0.00	CASH
829E3145360804	LAO/SAK	100.00N	53.90	0.00	CASH
<b>SUBTOTAL - CASH</b>		<b>799.00</b>	<b>298.50</b>		
<b>SUBTOTAL - CHECK</b>		<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		
<b>SUBTOTAL - NONREF</b>		<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		
<b>SUBTOTAL - MISC</b>		<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		
<b>SUBTOTAL - INV</b>		<b>0.00</b>	<b>0.00</b>		
<b>TOTAL CASH SALES</b>		<b>1097.50</b>			
<b>TOTAL CASH REFUNDS</b>	(	<b>266.70)</b>			
<b>TOTAL CREDIT SALES</b>		<b>0.00</b>			
<b>GRAND TOTAL</b>		<b>1097.50</b>			
<b>TOTAL COMMISSION</b>		<b>0.00</b>			
<b>LESS CREDIT SALES</b>		<b>0.00</b>			
<b>NETT AMOUNT PAYABLE</b>		<b>1097.50</b>			

Xem báo cáo refund cho 1 giai đoạn: **HMPR/REF/12APR-15APR/CU-USD**

Xem báo cáo refund vé SQ cho 1 giai đoạn: **HMPR/CSQ/REF/10APR-14APR/CU-USD**

Lưu ý: Refunds trong báo cáo **TINS report** chỉ mang tính thông tin. Việc Refund được thực hiện bởi BSP.

## Enhanced TINS Report

**HMPR\*E/CU-USD** : Xem báo cáo ngày hiện hành  
**HMPR\*E/Date/CU-USD** : Xem báo cáo 1 ngày nhất định  
**HMPP/CU-USD** : Xem báo cáo 1 giai đoạn BSP  
**HMPP/1AUG-20AUG/CU-USD** : Xem báo cáo cho 1 giai đoạn nhất định

Ví dụ: HMPR\*E/CU-USD

GALILEO VIETNAM TRAINING		DAILY ACTIVITY REPORT	
ROOM 503A FORD BUILDING-1		24 JUN 09	
HOCHIMINH CITY VIETNAM			
CURRENCY CODE USD	IATA-99999992	TOTAL 00003	
-----			
TICKET NBR----	CONJ	AGENT	STOCK NBR
			HOST SCN
AL M DT FP TT MR	PASSENGER	BFRLOC	INVNBR
BASE/EQV	TOTAL	TAX	COM AMT
TAX 1	TAX 2	TAX 3	
FOP DETAIL	NFR	BOOKAGT	BPCC CC AUTH
FB/TD	FCI TC	NF	
AI	ASF	IF	NR VC
-----			
016 9900833807		N25235	
UA E NR S RF	NGUYEN/MINHQUE	LRS34G	
3060.00	3060.00	0.00	153.00
20.85SW	33.60XT	0.00	
		N25235 82P	
YX2OW	G	NF2000.00	
AIVN090521		NR	
REFUND -			
016 9900833810		N25235	
UA E S	QUE/TEST	RDZWK0	
3121.00	3175.87	54.87	0.00
21.27SW	33.60XT	0.00	
		N25235 82P	
YX2OW	G		
016 9900833810		N25235	
UA E S RF	QUE/TEST	RDZWK0	
3121.00	3121.00	0.00	0.00
21.27SW	33.60XT	0.00	
		N25235 82P	
YX2OW	G		
REFUND -			
SUBTOTAL - CASH		3175.87	
SUBTOTAL - CHEQUE		0.00	
SUBTOTAL - NONREF		0.00	
SUBTOTAL - MISC		0.00	
SUBTOTAL - INV		0.00	
SUBTOTAL - PS		0.00	
TOTAL CASH SALES		3175.87	
TOTAL CASH REFUNDS (		6181.00)	
TOTAL CREDIT SALES		0.00	
TOTAL CREDIT REFUNDS (		0.00)	
TOTAL TAX 1		21.27	
TOTAL TAX 2		33.60	
TOTAL TAX 3		0.00	
GRAND TOTAL		3175.87	
(TOTAL NETT FARES)		0.00	
TOTAL COMMISSION		0.00	
LESS CREDIT SALES		0.00	
NETT AMOUNT PAYABLE		3175.87	

### Chú thích

Mục	Chú thích	
1	<b>TICKET NBR</b> <b>CONJ</b> <b>AGENT</b> <b>STOCK NBR HOST SCN</b> <b>STP/ CBSTP</b>	Ticket number Conjunction ticket number Ticketing agent's sign-on Stock control number STP IATA number
2	<b>AL</b> <b>M</b> <b>DT</b> <b>FP</b> <b>TT</b> <b>MR</b> <b>PASSENGER</b> <b>BFRLOC</b> <b>INVNBR</b>	Airline code Ticket media - paper or electronic ticket Document type-BT (bulk), IT (tour), MC (MCO), NR (Net Remit) Form of payment code Transaction type Multiple receivable Passenger name Booking File locator Invoice number
3	<b>BASE/EQV</b> <b>TOTAL</b> <b>TAX</b> <b>COM AMT</b>	Base fare/equivalent fare Total fare Total tax Commission amount
4	<b>Tax 1 Tax 2 Tax 3</b>	
5	<b>FOP DETAIL</b> <b>NFR</b> <b>BOOKAGT</b> <b>BPCC</b> <b>CC AUTH</b>	Form payment details Name field remarks Booking agent's sign on Booking pseudo city code Credit card authorisation
6	<b>FB/TD</b> <b>FCI</b> <b>TC</b> <b>NF</b>	Fare basis/ticket designator Fare construction indicator Tour code Net fare
7	<b>AI</b> <b>ASF</b> <b>IF</b> <b>NR</b> <b>VC</b>	Accounting information/carrier code Actual selling fare Invoice fare Net remit Value code

## PHỤ LỤC

### MỞ LẠI VÉ ĐIỆN TỬ

**\*\* Từ BF:**

>\*HTE (or tab to the prompt)

**\*\* Không có BF:**

Vé điện tử có thể gọi lại trực tiếp hoặc trợ giúp bởi bảng điền thông tin (fill-in-format). Mỗi hãng có thể chỉ cho gọi bằng 1 số cách trong các cách dưới đây hoặc tất cả các cách

#### - Mở trực tiếp

<b>*TE/0161234567890</b>	Mở bằng số vé (13 số, không cần check)
<b>*TE/UA/001/15JAN01SINLAX-CHAN</b>	Mở theo thông tin hãng/số hiệu/ngày bay, điểm khởi hành, điểm đến - tên khách
<b>*TE/UA/10JAN01FF00016050</b>	Mở theo mã hãng/ ngày bay chặng đầu, số thẻ khách bay thường xuyên
<b>*TE/UA/10JAN01AX376334567890120-CHAN</b>	Mở theo mã hãng/ngày bay/ số thẻ tín dụng- tên khách
<b>*TE/UA/16DEC00P28600777-CHAN</b>	Mở theo hãng, ngày bay chặng 1 số điện thoại – tên khách

#### - Fill-In-Format

**\*TE**

>*TEF		ELECTRONIC TICKET RECORD RETRIEVAL	
@-HELP			
**NOT ALL FIELDS REQUIRED**			
**SEE @HELP FOR SPECIFIC CARRIER SEARCH CRITERIA**			
PLATING CARRIER CODE: ...	.....	TICKET NBR:	.....
OR			
FREQUENT FLYER NBR:	.....		
CREDIT CARD NBR:	.....		
TELEPHONE NBR:	.....		
NAME:	.....		
FLIGHT: ....	DATE: .....	ORIGIN: ...	DESTINATION: ...

**\*TEF** hiển thị lại bảng trên

## KẾT NỐI MÁY IN - PRINTER

Nối máy in với máy in hành trình có số GTID F22302	HMLMF22302DI
Chỉ định GTID F92304 dùng in hóa đơn/hành trình	HMOMF92304-ITN
Thay đổi tình trạng máy in sang UP	HMOMF82303-U
Hiện thị kết nối của máy hiện tại với máy in	HMLD

## KIỂM SOÁT CHỨNG TỪ IN RA

### Support Document Print Table – SDPT

Mỗi BSP có thể yêu cầu danh sách chứng từ khác nhau, tuy nhiên danh sách đầy đủ loại các chứng từ như sau :

- *agent coupon*
- *audit coupon*
- *passenger receipt*
- *Universal Credit Card Charge Form (UCCCF)*
- *exchange authorisation form*
- *refund authorisation form*

AG được xuất vé điện tử sẽ có 1 bảng SDPT, bảng này quy định về việc in ra các chứng từ : in loại nào, in ngay hay để sau..

Hiện thi SDPT :

>HMET

REQUIRED BY:						
1	2	3	4	5	7	8
COUPON	GTID	TYPE	BSP	AGENCY	STATUS	PRINT NOW
AGENT CPN	·C5A92F	ITN	Y	6Y	U	·Y
PSGR RCPT	·C5A92F	ITN	Y	Y	U	·Y
CHG FORM	·C5A92F	ITN	Y	Y	U	·Y

Chú thích:

1. Danh sách các chứng từ
2. GTID của máy in
3. Loại máy in. **ITN** (itinerary) or **BLK** (printability/blank)

4. BSP yêu cầu in chứng từ này: **Y**  
tùy chọn : **O**
5. AG yêu cầu in chứng từ này: **Y**  
tùy chọn : **O**
6. Nếu BSP chọn là **Y**, thì AG được tự động thiết lập và Y (AG không thay đổi được)  
Nếu BSP chọn là **O** thì AG có thể chọn là **Y** hoặc **O**.
7. Trạng thái của máy in: **U**: đang kết nối, **D**: không kết nối  
(để chuyển U và D, xem phần kết nối máy in)
8. Nếu là Y : sau khi làm lệnh in TKP, các chứng từ sẽ in ra ngay  
Nếu là N: Các chứng từ sẽ lưu lại trong máy in để in ra sau

in ra sau: (Không thể in riêng lẻ từng vé còn tồn trong máy in, chỉ có thể in hết cùng 1 lúc)

HQSD/ALL	In hết các chứng từ đang tồn lại
HQSD/AGT	In hết các tờ “agent coupon”
HQSD/REC	In hết các tờ “passenger receipt”
HQSD/UCF	In hết các tờ “Universal Credit Card Charge Form”

Note: Khi bảng SDPT mặc định là in ra sau, nhưng AG cần in ra ngay vé đó thì có thể bỏ qua mặc định này bằng cách thêm bổ sung GRC sau lệnh TMU hoặc lệnh in TKP

TKPGRC

Để hiển thị và cập nhật SDPT, AG phải dùng số sign on được thiết lập trường ETOD là Y (STD/ZAB/\*\*)

>STD/ N25235-0 /** NAME: NGUYEN MINH QUE									
ADDRESS CODE: SGNNH				TERMINALS IN USE: D61F3A/.....					
AUTHORITY LEVEL: PRIME				REQUESTER ID: .....		TYPE: ....			
STOCK	·N·N	SALE	·N·N	MCOST	·N·N	CHKIN	·N·N	COMM	·N·N
PAYMT	·N·N	RFRSH	·N·N	HLINE	·N·N	DEBT	·N·N	SELL	·N·N
CLEAR	·N·N	PINV	·N·N	APRT	·N·N	ECCBP	·N·N	CCBYP	·N·N
PDQA	·Y·Y	PDQB	·N	CFILO	·Y·Y	CFILC	·Y·Y	CFILM	·Y·Y
QSORT	·N·N	CFILD	·Y·Y	CFILR	·Y·Y	CFILN	·Y·Y	CFILT	·Y·Y
HORAC	·N·N	RULB	·N·Y	RULD	·N·Y	RULX	·N·Y	ETOD	·Y· <b>Y</b>
CFILU	·Y·Y	STRT	·N·N	AATV	·Y·Y	QFWD	·N·N	QSUM	·N·N
TKMC	·N·N	DOTA	·N·N	HMLRG	·N·N	CMSK	·Y·Y	RBTC	·N·N
.....	···	.....	···	.....	···	.....	···	.....	···

## TICKET MODIFIERS (BỔ SUNG IN VÉ)

I. Các bổ sung bắt buộc

II. Các bổ sung tùy chọn

III. Nhập bổ sung

IV. Thay đổi bổ sung

V. Xoá bổ sung

### I. CÁC BỔ SUNG BẮT BUỘC

CSK	Hãng xuất vé (SK)
Z8	Mức hoa hồng (8%)
FS	Hình thức thanh toán: - tiền mặt (S) - thẻ tín dụng - tiền mặt và thẻ tín dụng

### II. CÁC BỔ SUNG TỰY CHON

#### 1. Endorsements

Endorsement là thông tin về hạn chế, hay giới hạn, và được thể hiện trên vé.

Endorsement có thể do hệ thống đưa ra khi quote giá, hoặc do AG tự đưa vào trước khi xuất vé

Cho phép tối đa 3 endorsement, ngăn cách bằng dấu \*

Cho phép tối đa 58 ký tự cho tất cả các endorsement

Nhập endorsement như một bổ sung xuất vé :

**TMU1EBVALID UA ONLY NO REROUTING\*EBNON REFUNDABLE**

Endorsement cũng có thể nhập vào giá bằng lệnh xây dựng giá manual:

**FBUEB/VALID UA ONLY NO REROUTING**

#### 2. Tour Code

Tour code: dùng với giá public

Mã bổ sung: **TC** theo sau là tour code, tối đa là 14 ký tự

Ví dụ : **TC93KL12345678**

### 3. Inclusive Tour (IT) và Bulk Tour (BT)

IT: giá bao gồm tour cho cá nhân/đoàn

BT: giá bao gồm tour cho đoàn lớn

Khi lấy giá này, IT (hoặc BT) sẽ được in ở ô FARE, loại tiền và IT (hoặc BT) được in ở ô TOTAL thay cho số tiền thực tế. Số tiền thực tế (không bao gồm thuế) sẽ được in trong tờ Agent, không thể hiện cho khách biết

Mặc định, dòng Fare Calculation không được in ra. Tuy nhiên ở 1 số thị trường yêu cầu in dòng này thì sử dụng bổ sung sau: IT\*PC hoặc BT\*PC . Dòng Fare calculation không thể hiện giá, chỉ thể hiện Q và thuế

IT và BT thường được sử dụng cùng với bổ sung tour code TC

### 4. Net Remittance

Net remittance là phương thức để tính hoa hồng khi xuất giá net

Nó liên quan đến việc sử dụng 1 hoặc kết hợp các bổ sung sau:

**AI-** theo sau là số CAR (contract agreement reference)

**VC-** theo sau là value code (tối đa 14 ký tự)

**NF** theo sau là loại tiền và giá net, ví dụ: **NFUSD1000**

Có 2 phương thức là 2A và 2E, sử dụng phương thức nào là tùy hợp đồng của từng hãng với BSP.

- 2E: có hoa hồng trên giá net, ngoài bổ sung Z, AI, NF, AG phải cho bổ sung NR vào dòng TMU hoặc sau TKP

TMU1Z5/NFUSD100.00/NR/AI-123456

- 2A: không có hoa hồng Z0, không có bổ sung NR

TMU1Z0/NFUSD100.00/AI-123456

\*\*bổ sung NR: chỉ dùng khi có hoa hồng tính trên giá net. Và chỉ được dùng cùng với bổ sung NF

Ở 1 số nước, do BSP quy định, TINS report lưu giá public (có chữ G bên cạnh giá tiền), 1 số nước khác, lưu giá net (có chữ N bên cạnh giá tiền). Tuy nhiên, dù lưu giá nào thì thực tế cả 2 giá này đều được chuyển tới BSP

## 5. Actual Selling Fare – giá bán thực tế

Thường dùng khi thanh toán bằng credit card và tùy vào quy định của BSP

Ví dụ : giá công bố là 150usd, giá net là 100 usd, và giá bán thực tế là 120 usd

Khi đó dùng bổ sung : ASF120.00

Giá công bố và giá net được lưu trên vé như đã nói ở trên. Giá bán thực tế được lưu trong TINS cùng với giá net (hoặc giá công bố)

## III. CÁCH NHẬP CÁC BỔ SUNG

Có thể cập nhật cùng lúc nhiều bổ sung, ngăn cách bằng dấu /, và không quy định trật tự

Các bổ sung in vé có thể được đưa vào theo 2 cách:

1. **Nếu lưu trong BF:** sử dụng lệnh TMU

**TMU1CSK/Z9/FS/IT/TC6LH2SKXX2**

Response: TICKET MODIFIERS UPDATED

2. **Không lưu trong BF:** cho vào sau lệnh in TKP

**TKP1FCK/CUA/Z9.5/EBNO REFUND PERMITTED**

**1** Trường fare số 1 (xem ghi chú)

Ghi chú : số của trường fare chỉ cần dùng khi có hơn 1 trường fare trong BF, một lệnh in vé chỉ được sử dụng 1 trường fare

In vé cho 1 số khách nhất định : **TKP1P1.3-5/FCK/CGF/Z15**

## IV. THAY ĐỔI CÁC BỔ SUNG

1. *Trước khi xuất vé:*

Có thể thay đổi nhiều bổ sung cùng 1 lúc

**TMU1Z@5/EB@NON REFUNDABLE**

2. *Khi xuất vé:*

**TKP1Z@7/TC@98KL12345**

## V. XOÁ BỔ SUNG

1. Trước khi xuất vé:

**TMU1EB@/Z@**

2. Khi xuất vé:

**TKP1EB@**

### MANUAL FARE UPDATE

*H/FMBU*

Lệnh	Cập nhật
<b>FBUX2/X</b>	Không dừng ở điểm đến của chặng 2
<b>FBUFB/YPX3M/CNN</b>	Fare basic/ticket designator cho tất các chặng
<b>FBUNVB/15JAN08</b>	NVB (Not Valid Before) cho tất các chặng
<b>FBUNVA/02JAN08</b>	NVA (Not Valid After) cho tất các chặng
<b>FBUBG/2PC</b>	Hành lý miễn cước cho tất cả các chặng
<b>FBUBG/NIL</b>	Hành lý miễn cước cho em bé (Infant)
<b>FBUFARE/GBP536.00</b>	Giá chưa thuế
<b>FBUEQ/NZD200.00</b>	Giá quy đổi
<b>FBUROE/10.06</b>	Tỷ giá ROE
<b>FBUTAX1/19.00US</b>	Thuế thứ nhất
<b>FBUTAX1/4.00US+TAX2/2.00FR</b>	Thuế thứ nhất và thuế thứ hai
<b>FBUTAX1/EXEMPT-FR</b>	Miễn thuế
<b>FBUPFC/JFK3</b>	Nhập thuế PFC (JFK3) vào dòng tính giá (fare construction)
<b>FBUTB1/ZPJFK3</b>	Nhập thuế ZP (JFK3) vào dòng tính giá
<b>FBUTTTL/</b>	Tổng giá bao gồm thuế (hệ thống tự tính)
<b>FBUFC/FREE FORMAT</b>	Nhập dòng tính giá (Fare construction)
<b>FBUEB/FREE TEXT</b>	Nhập (hoặc thay thế) dòng Endorsement

Ghi chú: Các lệnh trên có thể áp dụng cho 1 chặng nhất định và kết hợp với nhau bằng dấu +

Ví dụ::

<b>FBUBG2/2PC</b>	Nhập hành lý miễn cước cho chặng 2
<b>FBUBG1.3-5/20K</b>	Nhập hành lý miễn cước cho chặng 1, 3, 4, 5
<b>FBUBG1.4/PC+BG2-3/30K</b>	Kết hợp cho nhiều chặng
<b>FBUFB/Y+BG/20K+FARE/GBP500.00+ROE/10.08</b>	Nhập Mã giá cước, hành lý miễn cước, giá, tỷ giá.

## BSP OPTION TABLE

Bảng này được thiết lập bởi Galileo cho từng BSP. Bảng này xác định

- Loại vé điện tử cung cấp bởi BSP
- BSP yêu cầu các chứng từ gì (bảng SDPT)
- Vé điện tử có là thiết lập mặc định cho từng hãng tham gia BSP

Lệnh hiển thị BSP Options Table

### CGET

```

ELECTRONIC TICKETING - 082 VN
TKT TYPES
ATB - N    ATB PLAIN PAPER SUPPORT DOCUMENTS - Y
OPTAT - Y

DOCUMENT TYPES
AUD - N   AGT - Y   PAX - Y   UCF - Y   EXC - N   REF - N           ← 1

DEFAULT KEY: P-PAPER TKT    E-ELECTRONIC TKT    V-VIRTUAL ETKT
CARRIERS   DEFAULT POSACK ELIGIBLE
    AF           V           Y           N           ← 2
    
```

1. Danh sách các chứng từ: Y- bắt buộc
2. Danh sách các hãng tham gia xuất vé điện tử tại thị trường Việt Nam

## **FARE QUOTE GUARANTEE - GIÁ ĐẢM BẢO**

Galileo đảm bảo cho các giá được tính tự động từ Galileo 360° Fares vào thời điểm xuất vé. Nếu giá không chính xác, hãng hàng không đòi nợ AG và Galileo sẽ trả chi phí này cho AG.

Mỗi giá được tính cho BF sẽ có 1 ký tự thể hiện trạng thái của giá (status code) và là nguồn để xác định giá đó có được đảm bảo hay không. “Đảm bảo” này không phải là đảm bảo giá thấp nhất mà là giá này có giá trị vào thời điểm xuất vé

Tất cả các thuế đi theo giá tính tự động sẽ được đảm bảo như giá

### **Tổng quan**

Galileo đảm bảo cho các giá được tính tự động từ Galileo 360° Fares vào thời điểm xuất vé (\*\*) và đáp ứng tất cả các tiêu chí sau:

- Thông báo về giá không chính xác phải được gửi tới Galileo 360o Fares trong vòng 1 năm tính từ ngày xuất vé
- Trường fare được lưu trong BF vào thời điểm xuất vé
- Tất cả các điều kiện về đặt chỗ và xuất vé phải được thỏa mãn vào thời điểm xuất vé (rule 5 – advance reservation and ticketing)
- Cung cấp các tài liệu cần thiết như bản copy vé, ghi nợ của hãng (fare claim/debit memo) hoặc bản copy BF

### **(\*\*)**

#### **Khu vực Châu Âu và Nam Phi:**

Giá được đảm bảo trong vòng 7 ngày, bao gồm cả ngày tính giá (trừ điều kiện giá ghi khác)

Cụ thể: giá sẽ hết hạn đảm bảo vào lúc nửa đêm (midnight), giờ địa phương của ngày thứ 7.

Ngày tính giá được coi là ngày thứ nhất. ví dụ: 1 giá được tính vào ngày 11Oct sẽ hết hạn đảm bảo vào lúc nửa đêm, giờ địa phương ngày 17Oct

Khi không có mâu thuẫn gì với điều kiện giá, “Đảm bảo” nghĩa là giá đó có thể được xuất vào bất cứ thời điểm nào trong vòng 7 ngày mà không cần phải tính lại giá.

#### **Các khu vực còn lại (ngoài Châu Âu và Nam Phi)**

Giá sẽ chỉ được đảm bảo đến nửa đêm (midnight) của ngày đặt chỗ hoặc tính giá. Nếu BF không được xuất vé sau khi đặt chỗ, khi kết thúc BF hệ thống sẽ nhắc:

TO ENSURE FARE GUARANTEE - TICKET NOW

## Fare Quote Status Codes

Giá có các ký hiệu sau sẽ được đảm bảo

Ký hiệu	Giải thích
A	Airline private fare (PFII).
C	Computer generated.
G	Guaranteed fare. (public fares)
P	Agency private fare. (chỉ những giá riêng được tính dựa trên giá công bố: tăng hoặc giảm số tiền – phần Calculated contract)

Giá có các ký hiệu sau sẽ không được đảm bảo:

Ký hiệu	Giải thích
B	Built fare, giá do AG tự tạo
H	Host airline guarantee. Hãng đảm bảo, sai sót phải chuyển về hãng, không phải Galileo
I	Invalid fare, giá không còn giá trị do sự thay đổi hành trình
M	Manual fare. Giá được AG thay đổi, sửa chữa từ giá tính từ hệ thống
P	Agency private fare, không được đảm bảo trừ trường hợp giá riêng được tính dựa trên giá công bố: tăng hoặc giảm số tiền – phần Calculated contract
R	Restored Fare: phục hồi lại giá để xuất lại vé
T	Ticketed – dùng trong history để thể hiện giá đã xuất
U	Unticketable – không thể dùng để xuất, áp dụng khi dữ liệu bị thiếu hoặc sửa đổi sai.
X	Expired fare. Giá khi tính được đảm bảo nhưng không xuất trong khoảng thời gian được đảm bảo

Lưu ý:

1. Giá tính tự động (ký hiệu A và G) có thể được sửa đổi các phần sau mà không làm mất đi sự “đảm bảo”

- Ticket Designator – FBUTD/

Lệnh này cho phép thay đổi, thêm, xóa phần ticket designator mà không thay đổi phần Fare basic, (cho phép 15 ký tự cho phần Fare basic/Ticket designator)

- Tax Amount – FBUTAX/

Lệnh này cho phép sửa, thêm hoặc xóa các loại thuế. Khi đó tổng giá cần được sửa lại bằng lệnh FBUTT/

- Endorsement Message – FBUEB/

Lệnh này cho phép sửa dòng Endorsement điền bởi hãng và đã có trong giá

2. Thuế có được đảm bảo:

Tất cả các thuế là kết quả của giá tự động: được đảm bảo

YQ và YR cũng được đảm bảo cho các vé xuất trong và sau ngày 12Jan2006

Lưu ý: Trường hợp YQ/YR không chính xác, hãng thu nợ AG phần thiếu (ADM), Galileo sẽ thay mặt AG tìm hiểu nguyên nhân (giả thiết ADM thỏa mãn các điều kiện của chính sách đảm bảo giá của Galileo)

Nếu hãng cung cấp YQ/YR chính xác qua ATPCo và sai do lỗi của Galileo thì Galileo sẽ đền bù lại cho AG. Còn nếu lỗi là do hãng, Galileo sẽ chuyển ADM ngược lại về hãng và yêu cầu họ trả lại tiền cho AG

- Thuế đã bị thay đổi do dùng FBUTAX/ : không được đảm bảo

## Interline Agreement Table (IAT) - Hợp đồng xuất vé giữa các hãng

1. Những hãng nào xuất được vé cho hãng VN

Lệnh: **DT/IAT/DIS\*VN**

```
GALILEO INTERLINE ELECTRONIC TICKETING TABLE

VALIDATING VENDOR - AA          LAST UPDATE: 27SEP07 BY C5FEC3
INDICATORS: Y- AA  NOT MANDATORY
VN

VALIDATING VENDOR - AC          LAST UPDATE: 11OCT07 BY C5FEC3
INDICATORS: Y- AC  NOT MANDATORY
VN

VALIDATING VENDOR - SQ          LAST UPDATE: 11OCT07 BY C5FEC3
INDICATORS: Y- SQ  NOT MANDATORY
VN - Y
```

Khi có chữ Y bên cạnh hãng VN như ví dụ trên (validating vendor – SQ) tức là SQ có thể xuất vé cho hãng VN mà không cần có chặng SQ ở trong hành trình

2. Một hãng (ví dụ QF) xuất vé được cho những hãng nào:

Lệnh: **DT/IAT/DISQF**

Respond:

```
GALILEO INTERLINE ELECTRONIC TICKETING TABLE

VALIDATING VENDOR - QF          LAST UPDATE: 31MAR09 BY C5FEC3
INDICATORS: Y- QF  NOT MANDATORY
AA
AB
...
AY
AZ
A3
BA - Y
```

Nếu có chữ Y bên cạnh 1 hãng (vd: BA), tức là QF có thể xuất vé cho hãng đó (BA) mà không cần có chặng QF trong BF

## Electronic Ticketing Record Status (Trạng thái của vé)

ET Record Status:	Definition:
OPEN	Open for use, not yet used.
ARPT	Under airport control - the operating carrier has secured the ET coupon prior to the scheduled departure.
UNVL	The validating carrier has determined that the coupon can no longer be used. You must either reissue or refund the ticket.
CKIN	The passenger has checked in for the flight.
LFTD	The passenger has boarded the aircraft.
SUSP	The validating carrier has restricted the use of the flight coupon to avoid fraudulent use.
EXCH	The value of the ET coupon has been used as payment for a new transaction.
FLWN USED	The flight has been completed.
RFND	The e-ticket record has been refunded.
VOID	The e-ticket record has been voided.
CLSD	The validating carrier has determined that the coupon can no longer be used, and <i>cannot</i> be reissued or refunded.
REMV	The validating carrier has removed e-ticketing data from their system when the ticket has been fully used.
PRTD	Ticket reprinted at the airport or the airline has issued a paper ticket to replace the e-ticket.
REFUND TAXES ONLY	The validating carrier has determined that the coupon is no longer available for use as ticketed.

## Các kiểm tra khi xuất vé – check list

1. Is itinerary e-ticketing eligible (refer to a. 'E' indicator in sold segment and OAG time table, b. 'E' indicator is required by carrier refer to CGET)
2. Is plate carrier VLOC required (refer to CGET)
3. Does other carriers have IAT agreement with plate carrier (refer to IAT table)
4. Is agency allowed or not to issue ET (refer to TKLS)
5. Is agency allowed to issue plate carrier ticket (refer to AUTH)
6. Is plate carrier prohibited for e-ticketing (refer to NOET)
7. Is plate carrier's ticket quota available (refer to HMTQ/D)
8. Is request plate carrier activated in market (refer to CGET)
9. Send ET request to plate carrier for approval and wait for response from carrier

## **Galileo error responses**

Trước khi lệnh in vé được gửi tới hãng, Galileo sẽ kiểm tra tính hợp lệ của AG đó, BSP, loại vé, hãng xuất,...

Sau đây là một số thông báo của hệ thống nếu kiểm tra thấy không hợp lệ

**ELECTRONIC TICKETING IS NOT AUTHORISED FOR YOUR AGENCY**

**ELECTRONIC TICKETING NOT AUTHORISED FOR YOUR BSP REGION**

**ELECTRONIC TICKETING NOT AUTHORISED FOR YOUR TICKET TYPE**

**ELECTRONIC TICKETING IS NOT AVAILABLE FOR YY**

**ITINERARY/PLATING CARRIER MISMATCH**

**NO RESPONSE FROM VENDOR**

## **Airlines error responses**

Khi hãng từ chối một 1 vé điện tử, lý do từ chối sẽ được gửi trả về sau lệnh in vé

Ví dụ :

VENDOR MSG: ELECTRONIC TICKET ALREADY EXISTS

VENDOR MSG: INVALID FREQUENT TRAVELLER NUMBER

VENDOR MSG: NAME MISMATCH

VENDOR MSG: NO PNR MATCH FOUND

VENDOR MSG: EXCEEDS MAXIMUM NUMBER OF SEGMENTS

VENDOR MSG: NUMBER IN PARTY EXCEEDS MAXIMUM

VENDOR MSG: UNABLE TO PROCESS ETKT – 118

VENDOR MSG: TRANSACTION NOT SUPPORTED BY VENDOR

## Troubleshooting

### 1) Why I am unable to issue ET?

- Check if itinerary is ET eligible
- Check if 'E' indicator is appended to sold segment and filed in time table (TTL)
- Is the flight a code share flight?
- Linkage problem
- Check AAT – TKLS/NOET/AUTH
- Is CGET table updated with plate carrier
- Is ticket quota exceed limited?
- ET already exists for sold segments
- ET link down – check GSC outage

### 2) Why I am unable to update HMET?

STD – ETOD Y or N?

### 3) Why whole market cannot issue ET

- ET link down – check GSC outage
- Out of ET ticket range ticket
- Others – RAISE PT IMMEDIATELY

### 4) What information have I report ET issue?

- BF/ETR/Entries/Error response