

TICKET REISSUE

User Guide

Version 2021/1.0



INHALTSVERZEICHNIS

Ticket Reissue	3
Beschreibung	3
Wieso muss ich eine Ticketumschreibung machen?	3
Was passiert bei einer Ticketumschreibung?	3
Wo finde ich die Umbuchungsbedingungen?	3
Wie hebe ich die Umbuchungsgebühr ein?	5
Welche Preise verwende ich zur Berechnung?	5
Umschreibung auf einen günstigeren Tarif	6
Änderung der Flugroute	6
Wie kalkuliere ich Differenzen	7
Wie läuft die Ticketumschreibung ab?	8
Schritt 1 – Tarifbedingungen prüfen	8
Schritt 2 – Preisvergleich	9
Schritt 3 – Aufrufen der Ticketmaske	9
Schritt 4 – Aufrufen der Umschreibungsmaske	10
Schritt 5 – Umbuchungsgebühr als EMD	13
Glossar - Begriffserklärungen	14



TICKET REISSUE

Beschreibung

Dieser User Guide soll Ihnen beim Verständnis und bei der Verarbeitung einer Ticketumschreibung helfen. Aufgrund der Vielzahl von Möglichkeiten kann dieses Dokument sicher nicht alle Fälle behandeln. Sinn soll vielmehr sein, Standardumschreibungen verarbeiten zu können, bei spezielleren Fällen kann es durchaus zu Abweichungen vom Ablauf kommen.

Wieso muss ich eine Ticketumschreibung machen?

Wenn nach Ticketausstellung der Passagier seine Reisepläne ändert und die Flüge umgebucht werden dann muss das ursprüngliche Ticket umgeschrieben werden. Auch im Falle einer Flugänderung seitens der Fluglinie (Involuntary Rebooking) muss das Ticket im Regelfall geändert werden.



Sollte ich diese Umschreibungen nicht durchführen wird der Kunde Schwierigkeiten am Flughafen bekommen bzw. überhaupt nicht fliegen können!

Was passiert bei einer Ticketumschreibung?

Im Prinzip wird das ursprüngliche Ticket gegen ein neues Ticket umgetauscht. Das alte Ticket verliert seinen Status als Reisedokument und wird zu einem Wertgutschein, mit dem das neue Ticket bezahlt wird. Eventuelle Aufzahlungen für das neue Ticket müssen dann noch zusätzlich bezahlt werden.

Wo finde ich die Umbuchungsbedingungen?

Die Umbuchungsbedingungen finden Sie in der Fare Note des Tarifs im **Kapitel 16 Penalties**. Klicken Sie dazu auf die jeweilige Farebase in der Filed Fare der umzuschreibenden Strecke. Wenn Sie mehrere Strecken umschreiben, müssen Sie alle betroffenen Fares überprüfen.

```
P1 SCHERMANN/TIMOMR          ADT  G  E  2579903132888
VIE OS MIL 46.50KATCLSP4 OS VIE 46.50KATCLSP4 NUC93.00END ROE0
.838707
FARE EUR78.00 TAX 8.40AT TAX 3.50QD TAX 18.69ZY TAX 6.50HB TAX
15.04IT TAX 0.99MJ TAX 2.75VT TAX 10.00YQ TAX 16.00YR TOT EUR
159.87
***ADDITIONAL FEES MAY APPLY*SEE>F01.
S1 FB-KATCLSP4 B-1PC          NB-20OCT   NA-20OCT
S2 FB-KATCLSP4 B-1PC          NB-25OCT   NA-25OCT
FARE RESTRICTION MAY APPLY
LAST DATE TO PURCHASE TICKET: 14JUN18
SUBTOTAL EUR 159.87 TOTAL FEES 0.00 GRAND TOTAL 159.87
```



Es öffnet sich ein Suchfenster, das Sie gegebenenfalls vervollständigen müssen, sollten einzelne Felder nicht ausgefüllt sein. Klicken Sie danach auf „**Suchen**“.

Tarifregeln suchen X

Please enter the Origin and Destination *

Ausgangsort – Tarif

Zielort – Tarif

Datum

Ticket Datum

Tarifbasis

PTC

Airlines

Konto

Spezialtarife PCC

Tarifyp

SUCHEN

* The Fare Basis Code is associated with multiple segments

Sie erhalten dadurch das Fare Display des Tarifs.
Um zum Penalties-Kapitel zu kommen klicken Sie auf den **Flugpreis**.

```
FARES LAST UPDATED 13JUN 12:09 P
OS      VIE-MIL DEPART 20OCT
MPM 465 EH
**ADDITIONAL TAXES/FEES MAY APPLY**
PUBLIC FARES
  CX  FARE  FARE  C  AP  MIN/  SEASONS..... MR GI DT
   EUR  BASIS          MAX
VIEMIL
1 OS  78.00R  KATCLSP4 K  +  V/12M          R  EH
```

Sie gelangen direkt in das **Kapitel 16 – Penalties**.

Dort scrollen Sie bis zum Paragrafen „**Changes**“ und lesen Sie nach ob eine Umschreibung erlaubt ist und welche Gebühr dafür eingehoben wird.

```
CHANGES
ANY TIME
CHARGE EUR 70.00 FOR REISSUE/REVALIDATION.
WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER.
NOTE -
REISSUE/REVALIDATION/EXCHANGE PERMITTED.
-----
REROUTING PERMITTED IF ORIGIN AND DESTINATION
OF THE FARE COMPONENT REMAIN THE SAME.
-----
```



Sollte laut Tarifbedingung Änderungen **nicht** erlaubt sein darf das Ticket nicht geändert werden!

```
CHANGES
ANY TIME
CHANGES NOT PERMITTED.
WAIVED FOR DEATH OF PASSENGER OR FAMILY MEMBER.
NOTE -
REISSUE/REVALIDATION/EXCHANGE/NO-SHOW NOT
PERMITTED.
-----
```



Wie hebe ich die Umbuchungsgebühr ein?

Die Umbuchungsgebühr kann als EMD, als Taxe oder in seltenen Fällen als Tarifaufzahlung eingehoben werden. Wenn diese Information nicht bei Ihnen im Büro aufliegt kontaktieren Sie bitte die **Fluglinie**, um die Auskunft zu bekommen.

Welche Preise verwende ich zur Berechnung?

Die Information ob Sie für Ihre Berechnung der neuen Strecken aktuelle oder historische Preise verwenden müssen, finden Sie auch in den Tarifbedingungen im **Kapitel 16 – Penalties**.

Für „**aktuelle Tarife**“ kann die Note ähnlich wie hier aussehen:

```
IF CHANGES ARE MADE TO FIRST TICKETED FLIGHT  
COUPON OF A TOTALLY UNUSED TICKET - THE FARES IN  
EFFECT AT TIME OF REBOOKING/REISSUE WILL APPLY  
PROVIDED THE NEW ITINERARY QUALIFIES FOR ALL THE  
PROVISIONS OF THE ORIGINALLY TICKETED BOOKING  
CODE FARE INCLUDING ADVANCE RESERVATION OR  
TICKETING REQUIREMENTS.
```

Für „**historische Tarife**“ kann der Text ähnlich wie diesem lauten:

```
IF CHANGES ARE MADE TO ANY OTHER THAN THE FIRST  
TICKETED FLIGHT COUPON / THE FARES IN  
EFFECT AT TIME OF ORIGINAL TICKET ISSUE WILL  
APPLY PROVIDED THE NEW ITINERARY QUALIFIES FOR  
ALL THE PROVISIONS OF THE ORIGINALLY TICKETED  
BOOKING CODE FARE IGNORING ADVANCE RESERVATION  
OR TICKETING REQUIREMENTS.  
PROVIDED CHANGE IS MADE AFTER DEPARTURE FOR THE  
RETURN FLIGHT.
```

Eingabe	Zweck
FQT ...	Bepreisung mit aktuellem Datum
FQ.T12MAY18	Bepreisung mit historischem Datum

Alle anderen logischen Optionen sind mit diesen Eingaben kombinierbar.



Umschreibung auf einen günstigeren Tarif

Diese Information ob Sie das Ticket auf einen günstigeren Tarif umschreiben und dem Kunden die Differenz erstatten dürfen, finden Sie auch in den Tarifbedingungen im **Kapitel 16 – Penalties**.

WHEN CHANGES ARE MADE AND THE ORIGINALLY TICKETED BOOKING CLASS ARE KEPT THE NEW FARE MAY BE LOWER EQUAL OR HIGHER. ANY RESIDUAL AMOUNT WILL BE IGNORED.

WHEN CHANGES ARE MADE AND THE ORIGINALLY TICKETED BOOKING CLASS CHANGED THE NEW FARE MAY ONLY BE EQUAL OR HIGHER.

In vielen Fällen darf auch auf einen günstigeren Tarif umgebucht werden aber die Überzahlung darf dem Kunden nicht refundiert werden.



Versuchen Sie daher Bepreisungen mit Best Buy möglichst zu vermeiden, sondern buchen Sie zumindest die ursprüngliche oder eine höhere Buchungsklasse ein – je nach Verfügbarkeit.

Änderung der Flugroute

Diese Information ob Sie das Ticket auf eine andere Strecke umschreiben dürfen, finden Sie ebenfalls in den Tarifbedingungen im **Kapitel 16 – Penalties**.

Die Fluglinie kann eine Umbuchung der Route generell untersagen oder auf die Änderung der Umsteigepunkte entlang der Route einschränken.

Dabei müssen aber Abflugs- und Ankunftsort gleichbleiben.

REROUTING PERMITTED IF ORIGIN AND DESTINATION OF THE FARE COMPONENT REMAIN THE SAME.

Bei höheren Tarifen erlauben die Fluglinien oft uneingeschränkte Routenänderungen.

REROUTING PERMITTED.



Wie kalkuliere ich Differenzen

Um eventuelle Aufzahlungen zu berechnen müssen Sie die alte mit der neuen Bepreisung vergleichen.

Wichtig ist, dass Sie nicht den Gesamtbetrag vergleichen, sondern den Tarif und die einzelnen Taxcodes direkt gegenüberstellen.

Buchen Sie daher die neuen Strecken ein und bepreisen Sie diese „*aktuell*“ oder „*historisch*“, je nach Fare Note.

Folgendes Beispiel soll das verdeutlichen:

ALTER Tarif:

```
FQ1 - S1-2                                AP      G 13JUN18 30/AG
FQBB*:BF3
P1 SCHERMANN/TIMOMR                      ADT     G  E  2579903132888
VIE OS MIL 46.50KATCLSP4 OS VIE 46.50KATCLSP4 NUC93.00END ROE0
.838707
FARE EUR78.00 TAX 8.40AT TAX 3.50QD TAX 18.69ZY TAX 6.50HB TAX
15.04IT TAX 0.99MJ TAX 2.75VT TAX 10.00YQ TAX 16.00YR TOT EUR
159.87
***ADDITIONAL FEES MAY APPLY*SEE>FO1.
S1 FB-KATCLSP4 B-1PC                      NB-20OCT    NA-20OCT
S2 FB-KATCLSP4 B-1PC                      NB-25OCT    NA-25OCT
FARE RESTRICTION MAY APPLY
LAST DATE TO PURCHASE TICKET: 14JUN18
SUBTOTAL EUR 159.87 TOTAL FEES 0.00 GRAND TOTAL 159.87
```

NEUER Tarif:

```
FQ2 - S1.3                                AP      M 13JUN18 30/AG
FQT*:BF3/S1.3
P1 SCHERMANN/TIMOMR                      ADT     M  14JUN18    EUR 189.87
VIE OS MIL 46.50KATCLSP4 OS VIE 72.73TATCLSP3 NUC119.23END ROE
0.838707
FARE EUR100.00 TAX 8.40AT TAX 3.50QD TAX 18.69ZY TAX 6.50HB TA
X 15.04IT TAX 0.99MJ TAX 2.75VT TAX 18.00YQ TAX 16.00YR TOT EU
R189.87
***ADDITIONAL FEES MAY APPLY*SEE>FO2.
S1 FB-KATCLSP4 B-1PC                      NB-20OCT    NA-20OCT
S3 FB-TATCLSP3 B-1PC                      NB-28OCT    NA-28OCT
FARE RESTRICTION MAY APPLY
LAST DATE TO PURCHASE TICKET: 14JUN18
SUBTOTAL EUR 189.87 TOTAL FEES 0.00 GRAND TOTAL 189.87
```



DIFFERENZEN:

Tarif/Tax	ALT	NEU	Differenz
Fare	78.00	100.00	22.00
AT	8.40	8.40	0
QD	3.50	3.50	0
ZY	18.69	18.69	0
HB	6.50	6.50	0
IT	15.04	15.04	0
MJ	0.99	0.99	0
VT	2.75	2.75	0
YQ	10.00	18.00	8.00
YR	16.00	16.00	0
TOTAL	159.87	189.87	30.00

Somit ergibt sich eine Tariffdifferenz von **EUR 30.00**.



Bitte beachten Sie, dass Sie auch die kleinsten Cent-Beträge bei Aufzahlungen berücksichtigen müssen da ansonsten die Airline diese per Nachbelastung mittels ADM einfordert.

Wie läuft die Ticketumschreibung ab?

Schritt 1 – Tarifbedingungen prüfen

Prüfen Sie die Tarifbedingungen des ursprünglichen Preises, um zu sehen ob eine Ticketumschreibung überhaupt gestattet ist.



Falls Sie die Umbuchungsgebühr als Taxe einheben, müssen Sie diese samt Taxcode auch hier in die Maske eintragen!

Um fortzufahren klicken Sie auf „**Exchange Mask+**“.

Alternativ können Sie auch die Maske schließen und die Buchung mit „**ER**“ zwischenspeichern. Um dann fortzufahren machen Sie die Eingabe **#FEX** um auf die ExchangeMask+ zu kommen.

Schließen

ExchangeMask+

Schritt 4 – Aufrufen der Umschreibungsmaske

Durch Klicken auf ExchangeMask+ oder durch die Eingabe **#FEX** öffnet sich die Umschreibungsmaske.

Im Fenster **1** wählen Sie die Filed Fare, gegebenenfalls den Passagier und die ursprüngliche Ticketnummer aus. Weiter mit „**Continue**“.

1 Select filed fare, ticket and original form of payment (optional) PNR: R1898Q

1. OS 511 K 20OCT VIEMXP HK1 0640 0805 0* E SA
2. OS 508 T 28OCT MXPVIE HK1 1050 1220 0* E SU

FiledFare Passenger	Ticketnumber	Form of payment	Creditcard number	Expire
1	-	2579903132888	-	

[Continue](#)

Im Fenster **2** rechnet das System die Tariffdifferenz anhand der „**Fare**“ der neuen Strecken und dem „**Total Value**“ des alten Tickets.

Bitte prüfen Sie ob das Total Value korrekt ausgefüllt ist. Sollte das nicht der Fall sein so tragen Sie den alten Tarif bitte nach. Sie finden ihn unter „**Details**“, wo die Daten des alten Tickets gespeichert sind.

2 Enter required data [\[Details\]](#)

Passenger SCHERMANN/TIMOMR (1/1)	Fare EUR100.00	Equiv.	IATA 0621234
Tax 1 8.00YQ	Tax 2 0.00	Tax 3 0.00	Tax 4 0.00
Ticketnumber 25799031328884	Conjunction NO	Ticketnumber	Coupons 02
Coupon(s) Ticket 1 12..	Coupon(s) Ticket 2	Coupon(s) Ticket 3	Coupon(s) Ticket 4
Total value 78.00	Bank selling rate	Original FOP Invoice	Date 13JUN18
Orig. Ticketnumber	Orig. Destination VIE/VIE	City VIE	Continue

Weiter mit „**Continue**“.



Weiter geht es mit Fenster **3**

Hier werden die im ursprünglichen Ticket bezahlten Steuern eingetragen. Normalerweise sind diese schon vermerkt. Weiter mit „**Continue**“.

3 Enter paid taxes [Details]

Amount	Tax	Amount	Tax	Amount	Tax	Amount	Tax
8.40	AT	3.50	QD	18.69	ZY	6.50	HB
15.04	IT	0.99	MJ	2.75	VT	10.00	YQ
16.00	YR						

Sollten die Taxfelder leer sein klicken Sie bitte auf „**Details**“ um sich die alten Ticketdaten aufzurufen.

```
TKT: 257 9903 132888      NAME: SCHERMANN/TIMOMR
ISSUED: 13JUN18          FOP: INVOICE
PSEUDO: 0XZ1 PLATING CARRIER: OS ISO: AT IATA: 06212345
USE CR FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B FARE CPN
OPEN OS 511 K 20OCT VIEMXP 0640 OK KATCLSP4 1
                                NVB20OCT NVA20OCT
OPEN OS 516 K 25OCT MXPVIE 2000 OK KATCLSP4 2
                                NVB25OCT NVA25OCT

FARE EUR 78.00 TAX 8.40AT TAX 3.50QD TAX 69.97XT
TOTAL EUR 159.87
FARE RESTRICTION MAY APPLY

VIE OS MIL 46.50 OS VIE 46.50 NUC93.00END ROE0.8387
07 XT 18.69ZY6.50HB15.04IT0.99MJ2.75VT10.00YQ16.00YR
R
RLOC 1G R1898Q 1A LTBTAS
```

8.40AT	3.50QD	18.69ZY	6.50HB
15.04IT	0.99MJ	2.75VT	10.00YQ
16.00YR			

Klicken Sie in dieser Maske auf den Button „**Copy Taxes**“ um die Steuern zu übertragen.



Im Fenster **4** gelangen Sie zur Aufzahlungsmaske.

Das System rechnet nun die Taxaufzahlungen aus **#TKTM** und die Tariffdifferenz aus Fenster **2** zusammen und liefert den Aufzahlungsbetrag.

Dieser sollte mit Ihrer manuellen Berechnung übereinstimmen.

4 Enter form of payment(s)

Total add collect: 30.00 EUR

Form of payment	Amount
Invoice	30.00
-	

Finish

Weiter mit „**Finish**“



Sollte die Aufzahlung einen anderen Betrag ergeben als der von ihnen ausgerechnete Wert so brechen Sie die Umschreibung an diesem Punkt ab und rechnen Sie erneut nach.

Ansonsten beenden Sie die Umschreibung mit einem Klick auf „**Issue now**“

4 Issue ticket

Issue later Issue now

Alternativ können Sie auch auf „**Issue later**“ klicken, wenn Sie das Ticket später am Tag mit „**TKP**“ ausstellen möchten.

Nach „**Issue now**“ wird das neue Ticket ausgestellt.

Im ***HTE** finden Sie sowohl den Aufzahlungsbetrag als auch die Ticketnummer des alten, umgeschriebenen Tickets. Dieses alte Ticket hat nun den Couponstatus EXCH und ist für eine Beförderung nicht mehr gültig. Der Kunde fliegt mit dem neuen Ticket.

```
«Back to Electronic Ticket List»
TKT: 257 9903 132900      NAME: SCHERMANN/TIMOMR

ISSUED: 14JUN18          FOP: INVOICE/MISC
PSEUDO: 0XZ1 PLATING CARRIER: OS ISO: AT IATA: 06212345
  USE CR FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B FARE CPN
  OPEN OS 511 K 20OCT VIEMXP 0640 OK KATCLSP4 1
                                     NVB20OCT NVA20OCT
  OPEN OS 508 T 28OCT MXPVIE 1050 OK TATCLSP3 2
                                     NVB28OCT NVA28OCT

FARE EUR 100.00 TAX 81.87XT TAX 8.00YQ TAX
TOTAL EUR 30.00A
FARE RESTRICTION MAY APPLY
VIE OS MIL 46.50KATCLSP4 OS VIE 72.73TATCLSP3 NUC11
9.23END ROE0.838707 XT PD8.40AT PD3.50QD PD18.69ZY
PD6.50HB PD15.04IT PD0.99MJ PD2.75VT PD10.00YQ PD16
.00YR
EXCHANGED FOR: 2579903132888
ORIGINAL ISSUE: 2579903132888VIE13JUN1806212345
RLOC 1G R1898Q 1A LTBTAS
```



Schritt 5 – Umbuchungsgebühr als EMD

Falls Sie die Umbuchungsgebühr nicht über einen Taxcode oder innerhalb der Fare eingehoben haben so müssen Sie ein EMD erstellen. Machen Sie dazu die Eingabe **#EMD** um die EMD-Maske zu öffnen.

Wählen Sie die erste umgebuchte Strecke aus. Das System steuert dann den passenden Plating Carrier zu.

Markieren Sie nun den gewünschten Passagier und wählen Sie aus dem Drop down-Menü die Umbuchungsgebühr aus und tragen den Betrag ein, den Sie im Kapitel 16 – Penalties gefunden haben.

1 Flug Segment auswählen PNR: R1898Q

Flug	Datum	Abflug	Routing
<input type="radio"/> 1 OS 511	20OCT	06:40	VIE-MXP
<input checked="" type="radio"/> 2 OS 508	28OCT	10:50	MPX-VIE

Plating Carrier
AUSTRIAN AIRLINES

2 SVC Segment erstellen

Passagier	Art der Gebühr	Betrag
<input checked="" type="checkbox"/> 1 SCHERMANN TIMO	REEBOOKING FEE	70.00

SVC Segment erstellen

Weiter mit „**SVC Segment erstellen**“.

Im Hintergrund wird in der Buchung eine Leistungszeile für das EMD erstellt. Um diese Leistung auszustellen markieren Sie in der Maske das SVC-Segment, das Sie ausstellen wollen und ändern Sie, falls notwendig, die Zahlungsart.

3 EMD-S ausstellen

SVC Segment
 2. SVC OS EK1 MXP 28OCT-D/993/REEBOOKING FEE/NM-1SCHERMANN/TIMOMR//70.00/EUR Ticketnummer: 2579903132900 X

Endorsement Box

Zahlungsart
Rechnung

OSI Eintrag erstellen EMD Beleg drucken EMD Beleg per E-Mail senden

EMD ausstellen

Weiter mit „**EMD ausstellen**“.

Das EMD wird nun ausgestellt und Sie erhalten den **EMDL-Button** in der Buchung.

2579991123100	SCHERMAN/TIMOMR	R1898Q/1G/0XZ1	06212345		
CPN	RFISC	DESCRIPTION	VALUE	DATE	STATUS
1	D-993	REEBOOKING FEE	EUR 70.00		OPEN
EMD DOCUMENT TOTAL:			EUR 70.00		

Die Ticketumschreibung ist nun FERTIG !



Glossar - Begriffserklärungen

In der folgenden Tabelle wollen wir Ihnen einige bei der Umschreibung vorkommende Fachbegriffe näher erläutern.

Fachbegriff	Erklärung
Additional Collection - ADC	Aufzahlung wenn das ursprüngliche Ticket einen niedrigeren Wert hatte
Area - IATA Conference Area	Einteilung der Welt in 3 Areas: Area 1 – Nord- und Südamerika Area 2 – Europa und Afrika Area 3 – Asien, Australien, Pazifik
Fare Component	Tarifanteil pro Flugrichtung – z.B.: VIE-x/FRA-JFK – Fare Comp. 1 JFK-x/FRA-VIE – Fare Comp. 2
Inbound / Outbound	Flugrichtung Inbound = Rückflug Outbound = Hinflug
Most Restrictive Condition	Wenn unterschiedliche Fare Components verschiedene Bedingungen haben, muss man die eingeschränktere Bedingung anwenden
One Way – OW	Einfachflug – z.B.: VIE – LON
Open Jaw – OJ	Gabelflug – z.B.: Hinflug: VIE – SFO Rückflug: LAX – VIE
Penalties	Storno- und Umbuchungsgebühren. Die Umb.gebühren finden sie in der Fare Note im Kapitel 16 unter “Changes”



Plating Carrier	Ausstellende Fluggesellschaft. Das umzuschreibende Ticket kann nur auf ein Ticket mit dem selben Plating Carrier geändert werden.
Pricing Unit	Alle Teilstrecken eines Tickets
Rerouting	Änderung der Flugstrecke bei einer Umschreibung.
Residual Amount	Überzahlung wenn das ursprüngliche Ticket einen höheren Wert hatte
Return Trip	Retourflug – z.B.: VIE – LON - VIE
Single Closed Transaction	Jede durch " ER " abgeschlossene Umbuchungstransaktion
Stopover	Aufenthalt ÜBER 24 Stunden an einem Umsteigeort
Transfer	Aufenthalt UNTER 24 Stunden an einem Umsteigeort