



Refund Applications no BSPlink

A partir do dia 01 de Agosto de 2006, todos os **reembolsos indirectos** (aqueles que necessitam autorização da transportadora) deverão ser solicitados à respectiva Companhia Aérea **via BSPlink** através da nova funcionalidade "Refund Application".

Os Formulários de Reembolso foram já retirados do website local, tendo sido substituídos pela "Refund Application" no BSPlink (aqui referida como RA) que é enviada directamente às Companhias Aéreas através desta aplicação.

Em detalhe:

PARA UTILIZADORES DO **BSPlink v. BÁSICA** P2

PARA UTILIZADORES DO **BSPlink v. AVANÇADA** P9

Para mais informações, poderá enviar as suas questões, on-line, através da página web do Serviço ao Cliente:

http://www.iata.org/customer_portal_europe/contactus.htm



A Refund Application é enviada electronicamente através do BSPlink às Companhias Aéreas, pelo que estas também terão de processar os reembolsos através do BSPlink. **Os formulários enviados em papel já não serão aceites pelas Companhias Aéreas.**

A partir do dia **01 de AGOSTO de 2006**, os pedidos de reembolsos indirectos deixarão de ser processados manualmente. Assim, deve seguir os procedimentos abaixo descritos:

UTILIZADORES COM V. BÁSICA DO BSPlink

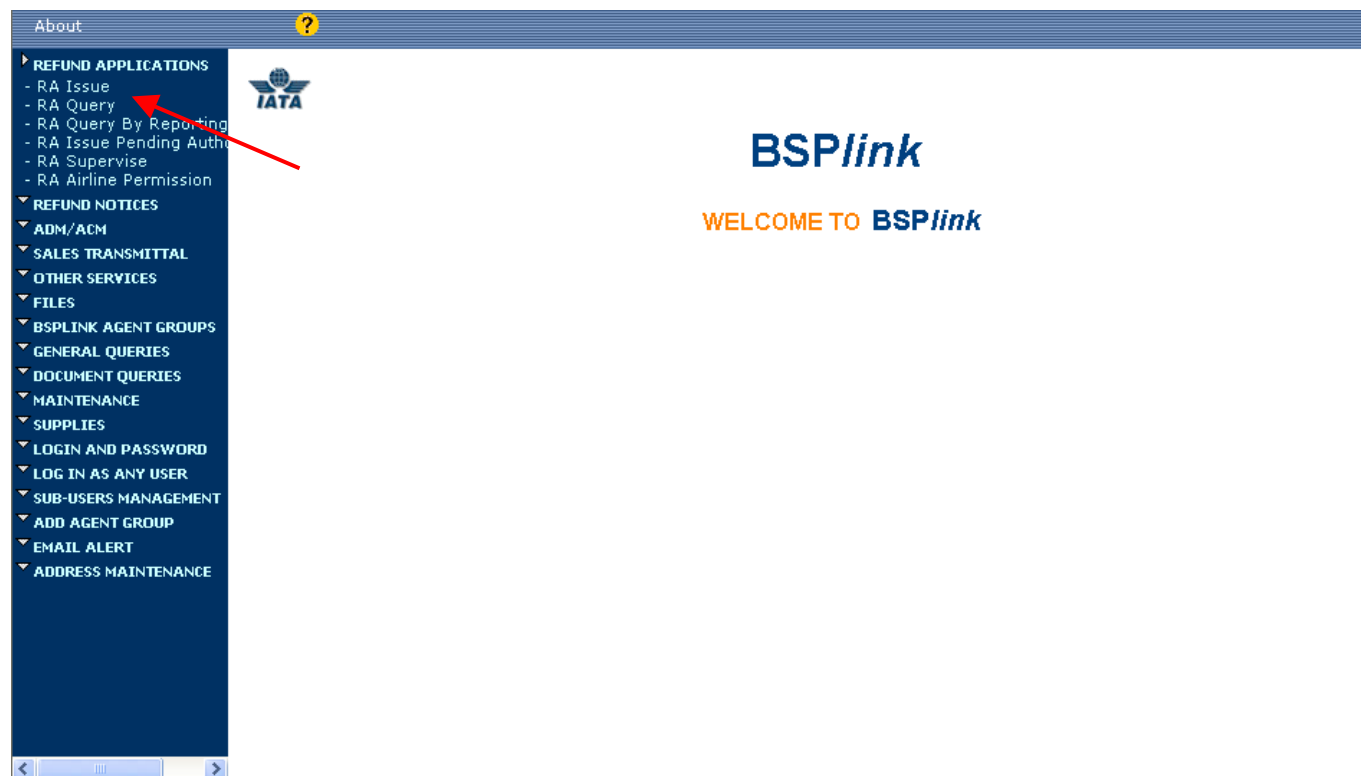
Procedimentos:

Preencha a **REFUND APPLICATION** por bilhete individual (à excepção dos bilhetes em conjugação = bilhetes com mais de 4 coupons, em que se utiliza uma única Refund Application):

Entre no BSPlink (www.bsplink.iata.org)

Aceda à secção **REFUND APPLICATION**.

Clique em «**RA Issue**» e aparecer-lhe-á o formulário no écran.





About ? RA ISSUE

REFUND APPLICATION / AUTHORITY

D: [] STAT: International Status: 1

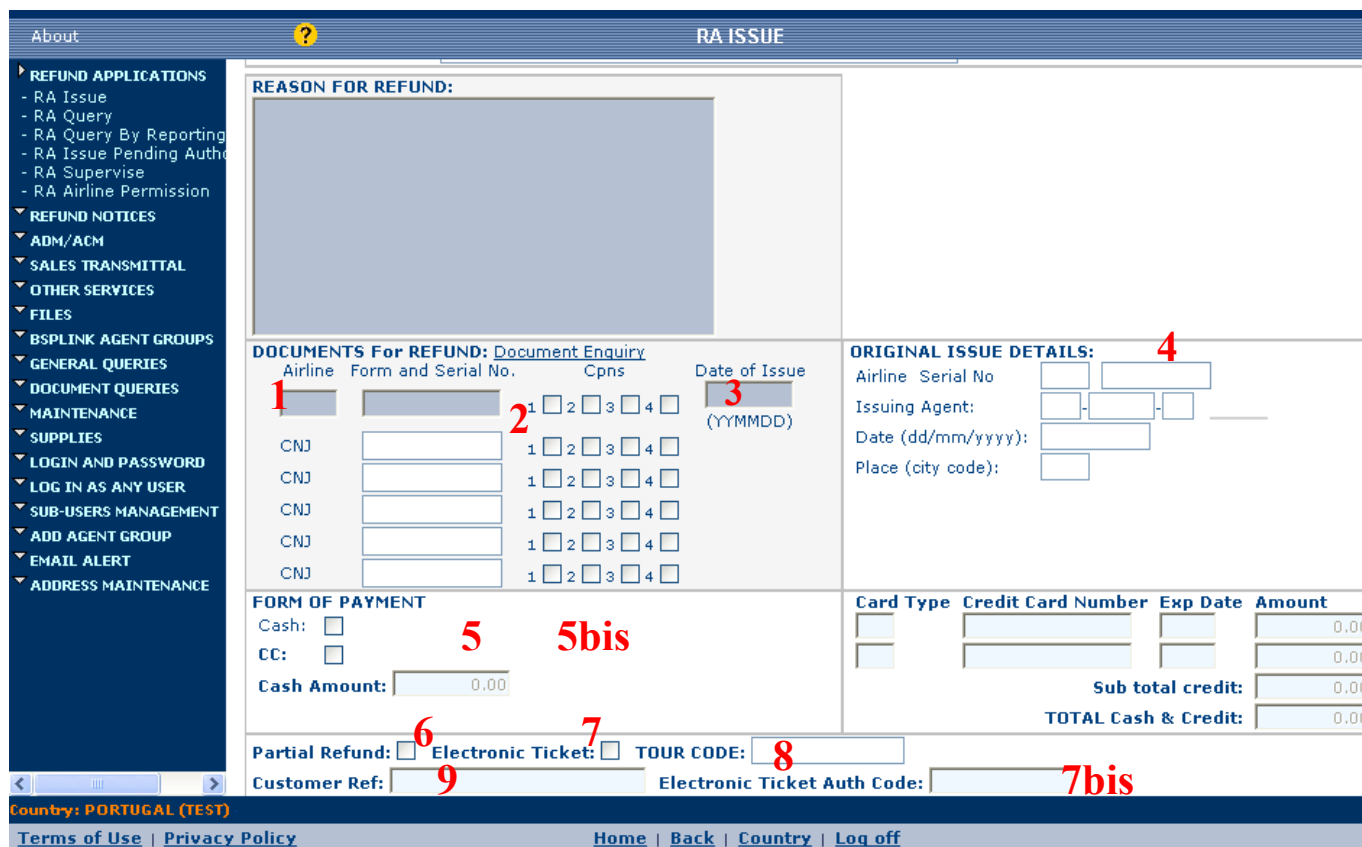
TO: 2 Address: Telephone: Fax:	FROM: 64- Address: Telephone: Fax:
AIRLINE VAT No.:	AGENT VAT
AIRLINE CONTACT: Email: Phone/Fax:	AGENT CO Err Ph

PASSENGER NAME: 3
Passenger Details: 4

REASON FOR REFUND:
5

Os detalhes da sua agência aparecerão nestes campos, caso estejam incorrectos agradecemos que nos contacte através da nossa página web: http://www.iata.org/customer_portal_europe/contactus.htm

1. **STAT** – Indica se o voo é doméstico ou internacional.
2. **TO** – **código Numérico** da Companhia Aérea a quem é dirigido a Refund Application. (Exemplo **125** para a BRITISH AIRWAYS). Os detalhes da Companhia Aérea serão preenchidos automaticamente pelo sistema.
3. **PASSENGER NAME** – Apelido / Nome do passageiro.
4. **PASSENGER DETAILS** – Detalhes sobre o tipo de passageiro, se aplicável (CHD, Senior..).
5. **REASON FOR REFUND** – Justificação breve relativa ao reembolso e outros comentários que devam ser levados em conta pela Companhia Aérea.



- 4
JULHO 2006



About ?		RA ISSUE	
<ul style="list-style-type: none"> REFUND APPLICATIONS <ul style="list-style-type: none"> - RA Issue - RA Query - RA Query By Reporting - RA Issue Pending Auth - RA Supervise - RA Airline Permission REFUND NOTICES ADM/ACM SALES TRANSMITTAL OTHER SERVICES FILES BSPLINK AGENT GROUPS GENERAL QUERIES DOCUMENT QUERIES MAINTENANCE SUPPLIES LOGIN AND PASSWORD LOG IN AS ANY USER SUB-USERS MANAGEMENT ADD AGENT GROUP EMAIL ALERT ADDRESS MAINTENANCE 	CC: <input type="checkbox"/>		0.00
	Cash Amount: <input type="text" value="0.00"/>		Sub total credit: 0.00
	Partial Refund: <input type="checkbox"/> Electronic Ticket: <input type="checkbox"/> TOUR CODE: <input type="text"/>		TOTAL Cash & Credit: 0.00
	Customer Ref: <input type="text"/> Electronic Ticket Auth Code: <input type="text"/>		
	CURR Code: EUR		
	GROSS FARE	1	0.00
	Less Gross Fare Used	2	0.00
	Total Gross Fare Refunded		0.00
	Commission 3 Comm % <input type="checkbox"/> 0.00 %		0.00
	Tax		0.00
	Tax		0.00
	Tax		0.00
	Tax 4		0.00
	Tax		0.00
	Tax		0.00
Tax		0.00	
Tax <input type="button" value="XT Tax Detail"/>		0.00	
Cancellation Penalty CP		0.00	
Misc Fee MF		0.00	
REFUND TO PASSENGER		0.00	

- GROSS FARE** – O preço total do bilhete, excluindo as taxas e a comissão. Deixe este campo em branco se deseja reembolsar apenas as taxas. Subtraia as PENALIZAÇÕES deste valor, se aplicável, e informe a Companhia Aérea em REASON FOR REFUND.
- LESS GROSS FARE USED** – A ser preenchido em caso dos bilhetes serem parcialmente utilizados, mencionando o preço excluindo as taxas dos coupons UTILIZADOS (= valor a NÃO ser reembolsado).
- COMMISSION** – Pode mencionar o valor total ou a percentagem da comissão.
- Tax details** – (FR, QX ... + valores). **Favor NOTAR que XT não é uma taxa**, é o resultado da soma de várias taxas que encontrará na linha onde estas são detalhadas, no bilhete.

Nota: para voos de/para os Estados Unidos, preencha com a **taxa XF** da seguinte forma:

XFXXXY ou **XXX** refere-se ao código ISO do aeroporto que cobra a taxa e **Y** refere-se ao valor nos Estados Unidos (como mencionado na linha do bilhete relativa às taxas).

Ex :

XFJFK3	2.27
--------	------

NA SEGUINTE PÁGINA ENCONTRARÁ UM EXEMPLO DA TAXA XT.
Por favor leia com atenção.



COMO PREENCHER AS TAXAS NUM FORMULÁRIO DE REEMBOLSO

Country: PORTUGAL (TEST)

Exemplo de um bilhete com uma taxa XT:

1. XT não é uma taxa, é o resultado da soma de várias taxas.

Um bilhete tem apenas três campos para indicação de taxas, assim as taxas número 3,4,5,... são somadas na XT e os detalhes encontram-se na linha relativa às taxas. O RA BSP*link* tem seis linhas para listar as taxas. Em caso de ter mais de 6 taxas diferentes terá de colocar as que estão em falta na linha 7 para criar a XT.

2. O botão “XT Tax Detail” não deve ser utilizado para indicar todas as taxas XT, o seu objectivo é descrever as taxas para as quais já não há espaço nas seis linhas prévias.

GROSS FARE: 422.00 (Deixe este campo em branco se deseja pedir apenas o reembolso das taxas)

FR: 7.95

FR: 7.61 (Pode adicionar as taxas iguais como é indicado na figura)

XT: 57.93

=

QX: 12.10

AY: 6.03

US: 22.60

XA: 3.97

XY: 5.61

YC: 4.01

XFATL4.5: 3.61 (Taxa para os Estados Unidos: introduzir a taxa como indicado na figura)

Neste exemplo as taxas FR, QX, AY, US, XA e XY têm de ser listadas na página principal.

As duas últimas taxas devem ser adicionadas e introduzidas na linha referente a XT, em seguida deverá seleccionar “**XT Tax Detail**”. Introduza a primeira taxa e seleccione “Add Tax” para poder introduzir a taxa seguinte. Uma vez introduzidas todas as taxas, seleccione “**ISSUE**”.



RA ISSUE

CC: ☐ 0.00

Cash Amount: 495.48 Sub total credit: 0.00

TOTAL Cash & Credit: 0.00

Partial Refund: ☐ Electronic Ticket: ☐ TOUR CODE:

Customer Ref: Electronic Ticket Auth Code:

CURR Code: EUR

GROSS FARE	422.00
Less Gross Fare Used	0.00
Total Gross Fare Refunded	0.00
Commission	Comm % <input type="checkbox"/> 0.00 % 0.00
Tax	FR 15.55
Tax	QX 12.10
Tax	AY 6.03
Tax	US 22.60
Tax	XA 3.97
Tax	XY 5.61
Tax	XT 7.62
Cancellation Penalty	CP 0.00
Misc Fee	MF 0.00
REFUND TO PASSENGER	495.48

Country: PORTUGAL (TEST)

ISSUE ISSUE & SAVE TEMPLATE SAVE DRAFT CLEAR

3. Uma vez completado o formulário seleccione **ISSUE**, na parte inferior, à esquerda do seu écran. Aparecerá a seguinte mensagem:

RA ISSUE

CC: ☐ 0.00

Cash Amount: 495.48 Sub total credit: 0.00

TOTAL Cash & Credit: 0.00

Partial Refund: ☐ Electronic Ticket: ☐ TOUR CODE:

Customer Ref: Electronic Ticket Auth Code:

CURR Code: EUR

GROSS FARE	422.00
Less Gross Fare Used	0.00
Total Gross Fare Refunded	0.00
Commission	Comm % <input type="checkbox"/> 0.00 % 0.00
Tax	FR 15.55
Tax	QX 12.10
Tax	AY 6.03
Tax	US 22.60
Tax	XA 3.97
Tax	XY 5.61
Tax	XT 7.62
Cancellation Penalty	CP 0.00
Misc Fee	MF 0.00
REFUND TO PASSENGER	495.48

Country: PORTUGAL (TEST)

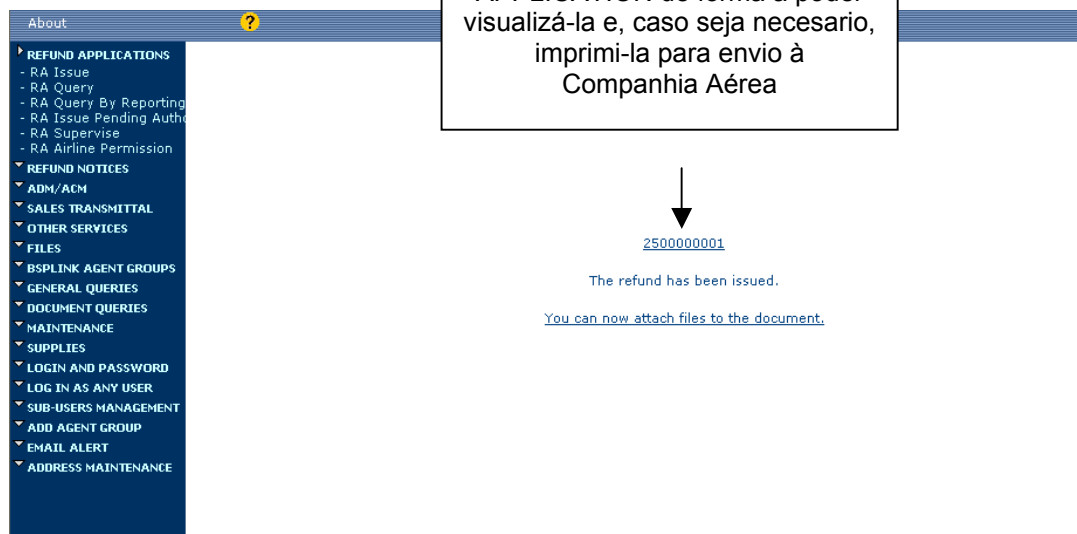
ISSUE ISSUE & SAVE TEMPLATE SAVE DRAFT CLEAR

Microsoft Internet Explorer

If you wish to issue the document press 'Accept', if not press 'Cancel'

OK Cancel

Seleccione "OK".



Apenas algumas Companhias Aéreas requerem o envio dos 'flight coupons' ou 'MCO exchange coupon' para processamento do reembolso. Assim, e caso a Companhia tenha comunicado que pretende receber a documentação - deverá imprimir o Refund Application e enviar por correio juntamente com os coupons para a Companhia Aérea.

A Companhia Aérea será automaticamente notificada, localizará o REFUND APPLICATION no BSPlink e caso aprobe o reembolso, este será processado na sua factura BSP.

DEIXARÁ DE RECEBER A AUTORIZAÇÃO (Refund Authority) DA COMPANHIA AÉREA EM PAPEL, ESTA AUTORIZARÁ OU REJEITARÁ O SEU PEDIDO DIRECTAMENTE ATRAVÉS DO BSPLINK.

De forma a verificar o estado dos seus Reembolsos, sugerimos que consulte primeiro o seu Billing Analysis. Caso não consiga obter a informação, contacte directamente a Companhia Aérea. Lembramos que a versão avançada do BSPlink permite consultar e ter acesso à situação em que se encontram os seus pedidos de reembolsos em tempo real.



UTILIZADORES COM V. AVANÇADA DO BSPlink

Entre no BSPlink com o seu *username* e *password*.

Selecione a secção de «**DOCUMENT QUERIES**» e em seguida «**DOCUMENT ENQUIRY**», no menu que se encontra à esquerda do seu écran.

DOCUMENT ENQUIRY

Enter the document number for the search :

Basic Query Detailed Query Clear

Introduza o número do bilhete a ser reembolsado (omitindo o código da Companhia Aérea) e Selecione 'Basic' ou 'Detailed Query'

Basic Query : poderá consultar os valores.

BSPlink - Microsoft Internet Explorer

DOCUMENT ENQUIRY (TAIP)

Document: 5215943101 5
Status: DOCUMENT SETTLED
Date / Current Time: 29/06/2006 10:32:13

BRITISH AIRWAYS

Document	5215943101 5	Settlement Period:	2006021
Agent	2021191 - FRAM VOYAGES	Issue Date:	01/02/2006
Type of Document	35-CGN / OPATB2	Capture Date:	02/02/2006
Airline Code	125 BRITISH AIRWAYS	Coupons:	FFFF
Form of Payment	CA CASH	Cancellation Fees:	0.00
Cash Amount	255.00	Commission on/ expenses:	0.00
Credit Amount	0.00	GDS System	AMADEUS
Sum of Taxes	114.40	Tour Code:	
Currency	EUR	Net Remit Indicator:	
Commission Amount	2.55	Transaction Code	TKTT
% Commission	1.00		
VAT/GST Amount:	0.00		
Balance Payable to Airline:			366.85
On-line Billing Statement for the Agent:			366.85

Country: FRANCE

Terms of Use | Privacy Policy

Home | Back | Country | Log off



Detailed Query : poderá obter a imagem do bilhete.

BSPlink AGENT 2021191 FRAM VOYAGES INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION

DOCUMENT ENQUIRY

Document: 52159431015
Description: 35-CGN / OPATB2

Owner: BRITISH AIRWAYS

PERIOD: 2006021

ISSUED BY: BRITISH AIRWAYS

PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK

ORIGIN/DESTINATION: TLSTLS

BOOKING REF: ZHHRB2/1A

DATE OF ISSUE: 01Feb06

ISSUE IN EXCHANGE FOR: 0

PASSENGER NAME: ROUILLAN DUTHEIL/SEVERINE

NOT TRANSFERABLE

X/O	NOT GOOD FOR PASSAGE FROM	CARRIER	FLIGHT	CL	DATE	TIME	ST	FARE BASIS	N.V.A.L.I.D. B	N.V.A.L.I.D. A	ALLOW
	TLSTOULOUSE BLAGNAC	BA	7952	N	09Feb	1210	OK	NNCEUR			23K
0	TO LGW-LONDON GATWICK AP	BA	2562	M	09Feb	1345	OK	MEUNBA	09Feb	09Feb	23K
0	TO BLQ-BOLOGNA	BA	2563	N	11Feb	1735	OK	NEUNBA	11Feb	11Feb	23K
0	TO LGW-LONDON GATWICK AP	BA	7955	R	11Feb	1945	OK	RNCEUR			23K
0	TO TLSTOULOUSE BLAGNAC										

FARE: EUR 255.00

FARE CALCULATION: T L S B A L O N 3 2 9 5 B A B L Q 1 2 6 9 8 B A L O N 4 7 8 3 B A T L S 9 1 7 9 N U C 2 9 9 5 5 E N D
R O E 0 . 8 4 9 6 9 7 X T 3 . 9 2 F R 7 . 0 2 F R 1 9 . 8 6 U B 1 . 8 3 E X 2 . 0 0 H B 6 . 4 6 I T 1 . 8 1 Y T

Home | Back | Country | Log off

Local intranet

11:39



No final da página (para a consulta Básica e Detalhada), poderá aceder às diferentes opções.

Form of Payment	CA	CASH
Cash Amount	255.00	
Credit Amount	0.00	
Sum of Taxes	114.40	
Currency	EUR	
Commission Amount	2.55	
% Commission	1.00	
VAT/GST Amount	0.00	
Balance Payable to Airline:		366.85
On-line Billing Statement for the Agent:		366.85

IMPORTANTE:

Caso se trate de um bilhete **NET REMIT (NR)**, ou seja, com um preço fixo, não aparecerá este *link*. Deverá preencher a RA manualmente na secção **REFUND APPLICATIONS + RA Issue**.

A RA será enviada electronicamente à Companhia Aérea, mas deverá também enviar uma cópia impressa junto com **Passenger Coupon original** ou uma **cópia do Agent Coupon** se se tratar de um bilhete electrónico, caso a Companhia o solicite.

Clique em “Issue Refund Application/Authority”.

Através deste *link*, poderá aceder directamente à REFUND APPLICATION relativa ao bilhete.

O formulário aparecerá já com alguns detalhes preenchidos (nome do passageiro, Companhia Aérea, número do bilhete, data de emissão e dados do cartão crédito, se aplicável). Terá de preencher apenas o campo REASON FOR REFUND e verificar os coupons e o valor a ser reembolsado.



BSPlink - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address: [Redacted]

BSPlink - Microsoft Internet Explorer

INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION

DOCUMENT ENQUIRY

REFUND APPLICATION / AUTHORITY

Date of Application: 060629 STAT: International Status:

TO: 125 BRITISH AIRWAYS
Address: Rbts - 5 place Charles Beraudier
69428 Lyon Cedex 03
Telephone: 0825825900
Fax: [Redacted]
AIRLINE VAT No.: 30653449600089
AIRLINE CONTACT:
Email: [Redacted]
Phone/Fax: 0825825900

FROM: 20-21191 4 FRAM VOYAGES
Address: 5 CHEMIN DE TERREFORT
BP 10113 CORNEBARRIEU BLAGNAC CEDEX
Telephone: 0562151617
Fax: 0562151717

AGENT CONTACT: Angela Brito
Email: britoa@iata.org
Phone/Fax: +33 170480006

PASSENGER NAME: ROUILLAN DUTHEIL/SEVERINE
Passenger Details:

REASON FOR REFUND:

DOCUMENTS For REFUND: Document Enquiry ORIGINAL ISSUE DETAILS:

Home | Back | Country | Log off

BSPlink - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address: [Redacted]

BSPlink AGENT

INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION

DOCUMENT ENQUIRY

Cash: ☒ CC: ☐
Cash Amount: 369.40 Sub total credit: 0.00
TOTAL Cash & Credit: 0.00

Partial Refund: ☐ Electronic Ticket: ☐ TOUR CODE: [Redacted]
Customer Ref: [Redacted] Electronic Ticket Auth Code: [Redacted]
CURR Code: EUR

GROSS FARE 255.00
Less Gross Fare Used 0.00
Total Gross Fare Refunded 0.00
Commission 2.55

Related Taxes:
Tax 0.00
Tax 0.00
Tax 0.00
Tax 0.00
Tax 0.00
Tax 0.00
Tax 0.00
Tax 0.00
REFUND TO PASSENGER 255.00

Terms of Use | Privacy Policy Home | Back | Country | Log off

TAXE ISO - Micro...

ISO	TAXE	
1 QX	7.5	<input checked="" type="checkbox"/>
2 YQ	64	<input checked="" type="checkbox"/>
3 FR	3.92	<input checked="" type="checkbox"/>
4 FR	7.02	<input checked="" type="checkbox"/>
5 UB	19.86	<input checked="" type="checkbox"/>
6 EX	1.83	<input checked="" type="checkbox"/>
7 HB	2	<input checked="" type="checkbox"/>
8 IT	6.46	<input checked="" type="checkbox"/>
9 VT	1.81	<input checked="" type="checkbox"/>

Code Devise: EUR

As taxas não são preenchidas automaticamente, pelo que deverá seleccionar a opção «Populate» para ter acesso a todas as taxas. Selecciona as taxas que deverão ser reembolsadas e clique em «Populate selected». Modifique a «GROSS FARE» sempre que necessário para bilhetes parcialmente utilizados ou reembolsos com penalizações.



Se o valor total for alterado, deverá também alterar o valor relativo à comissão e copiar o resultado em "**CASH AMOUNT**".

Deverá seleccionar "**Issue**" para enviar o formulário para a Companhia Aérea através do *BSPlink*.

Nota : Apenas se a Companhia Aérea lhe tiver dado instruções nesse sentido, e de forma a simplificar a procura da RA on-line e evitar atrasos de aprovação por parte da Companhia, poderá enviar uma cópia impressa da RA, junto com os documentos de suporte,

Caso a Companhia Aérea lhe envie a aprovação por correio, deverá solicitar-lhe que autorize o reembolso através do *BSPlink*, uma vez que o BSP já não processa as RAs manualmente.

EM CASO DE DÚVIDA APÓS LEITURA DESTE PROCEDIMENTO, POR FAVOR NÃO HESITE EM CONTACTAR-NOS.