

EMD – S
Electronic Miscellaneous Documents

MANUAL DO ALUNO



Índice

Índice.....	2
Módulo <i>Electronic Miscellaneous Document</i> - EMD-S.....	3
Visão Geral - <i>Electronic Miscellaneous Document</i>	3
EMD-S // Antes de Emitir.....	4
EMD-S // Criar a Máscara.....	5
EMD-S // Cancelar os Dados Armazenados.....	9
EMD-S // Emitir.....	10
EMD-S // Exibir os Campos da Emissão.....	11
EMD-S // Cancelar a Emissão.....	14
EMD-S // Relatório Diário das Emissões.....	15
EMD-S // Reembolsar.....	16
EMD-S // Referências e Ajuda.....	17

Adição 1.0 (Janeiro 2014)

© 2011 Sabre Inc. Todos os direitos reservados.

Este documento é confidencial e de propriedade intelectual da Sabre Inc. Qualquer utilização não autorizada, reprodução, preparação de trabalhos derivados, execução, ou exibição deste documento, ou software representado por este documento, sem a permissão expressa por escrito da Sabre Inc., são estritamente proibidas.

Sabre, logotipo Sabre e Personal Trainer são marcas comerciais e/ou marcas de serviços de uma afiliada da Sabre Inc. Quaisquer outras marcas comerciais, marcas de serviços e nomes comerciais são de propriedade de suas respectivas empresas.

Após finalizar este módulo seremos capazes de:

- Entender o que é um EMD;
- Identificar as diferenças entre o EMD-A e o EMD-S;
- Preencher a máscara do EMD-S;
- Emitir um EMD-S;
- Conferir as atualizações no PNR quanto ao EMD-S;
- Verificar os relatórios;

Visão Geral - *Electronic Miscellaneous Document*

O *Electronic Miscellaneous Documents* também conhecido como EMD é uma ferramenta desenvolvida pela empresa *Sabre* para registro das cobranças e taxas de serviços diversos. Existem dois tipos de EMD's, conforme segue:

➤ ***Electronic Miscellaneous Documents – Associated // EMD-A:***

Este documento estará sempre associado a um cupom de voo de um bilhete eletrônico, ele será emitido para registro de serviços relacionados aos voos do itinerário de viagem do passageiro.

Este documento foi introduzido pela empresa *Sabre* como método de cobrança e/ou registro dos *Air Extras*, para os serviços de bagagens, assentos pré-reservados, refeições e entretenimento a bordo dos voos, entre outras possibilidades.

O conteúdo à respeito do EMD-A esta à disposição no módulo de treinamento *Air Extras*. Em raras situações, será possível emitir um EMD-S para a coleta dos *Air Extras* que as companhias aéreas não conseguiram publicar nos *Serviços Opcionais* do *ATPCO* e neste caso, estes serviços resultarão em um EMD-S.

➤ ***Electronic Miscellaneous Documents – Stand-Alone // EMD-S:***

Este tipo de documento não estará associado a nenhum cupom de voo, mas poderá fazer referência à um bilhete eletrônico, uma vez que ele será emitido para registro de coleta de cobranças diversas como taxas de alteração na revalidação ou na reemissão dos bilhetes eletrônicos.

Uma determinação da IATA, afirma que os agentes de viagens e as companhias aéreas nos mercados BSP deverão descontinuar a utilização do *vMCO – Virtual Miscellaneous Charge Order* e do *vMPD – Virtual Multi-purpose Document*, até Outubro de 2014, e o EMD-S poderá substituí-los.

Neste módulo de treinamento abordaremos este conteúdo.

Um EMD-S poderá ser emitido sempre que uma multa ou taxa de reemissão ou revalidação existir.

Algumas companhias aéreas tem como política permitir a **revalidação** de um bilhete, que poderá ocorrer caso os voos tenham sofrido alguma alteração de data ou horário e uma multa for cobrada por estas modificações. Neste caso, processaremos a revalidação do bilhete primeiramente, em seguida, preencheremos a máscara do EMD-S para emití-lo na sequência.

As companhias aéreas em geral, permitem a **reemissão** de seus bilhetes todas as vezes que ocorrer uma alteração nas bases tarifárias, ou taxas, ou rotas do novo bilhete e uma multa será cobrada por estas modificações.

Da mesma forma, processaremos primeiro a reemissão do bilhete, em seguida, preencheremos a máscara do EMD-S para depois emití-lo. O sistema *Sabre* seguirá as seguintes regras para validar a emissão de um EMD-S:

- Reemita ou revalide o bilhete antes de preencher a máscara do EMD -S;
- Defina antes de preencher a máscara os valores das multas e/ou taxas de reemissão ou revalidação em moeda publicada pela companhia aérea e o valor equivalente na moeda BRL. Encontraremos o valor da multa e/ou taxa na moeda publicada na categoria 16 – *Penalties* das regras tarifárias ou diretamente com a companhia aérea validadora dos bilhetes;
- Antes de emitir um EMD-S devemos completar a máscara, inclusive incluindo o número do bilhete da reemissão ou revalidação;
- A máscara do EMD-S deverá ser preenchida e emitida imediatamente após as transações de reemissão e/ou revalidação do bilhete eletrônico;
- Emitir EMD-S separados para cada uma das companhias validadoras;
- Emitir um EMD-S por passageiro, separadamente;
- Esta máscara é compatível com a criação de um item do *Air Extras* que as companhias aéreas não conseguiram publicar na seção *Optional Charge* do *ATPCO-OC* e que por isso, resultarão em um EMD-S. Neste caso, a companhia aérea envolvida solicitará a criação do EMD-S para o *Air Extras* em questão.
- Ative as impressoras antes de preencher a máscara do EMD-S:

Formato	Descrição
W*BR	Ativar a impressora de estoque eletrônico do BSP.
PTR/AA1CDF	Ativar a impressora dos cupons do agente.
DSIVAA1CDF	Ativar a impressora do recibo eletrônico do passageiro.
*S*P	Visualizar as impressoras ativas.

EMD-S // Criar a Máscara

A máscara possui apenas duas telas, sendo que, a primeira é obrigatório o preenchimento de parte de seus dados. A segunda tela não será obrigatório o seu preenchimento, pois os dados inseridos nesta, referem-se as taxas que não couberam na primeira tela, se houverem taxas.

Depois de criada a máscara, os dados ficarão armazenados no campo chamado “Ancillary Services”, para consulta. Na tabela a seguir, veremos os formatos a serem aplicados na criação da máscara e em seguida os passos para processar a máscara.

Formato	Descrição
AE✕EMD	Exibir a máscara.
AE✕EMD✕T3	Exibir a máscara associando ao bilhete da reemissão/revalidação.
AE✕EMD✕N1.2	Exibir a máscara associando ao item nominal do passageiro.
AE✕EMD✕T3✕N3.2	Exibir a máscara associando todos os qualificadores.
AE✕EMD✕*	Reexibir a máscara durante o processo de seu preenchimento.
*AE	Exibir o campo do <i>Air Extras</i> onde a máscara será armazenada.
*AES	Exibir o campo de Air Extras Secundário onde encontraremos outros dados sobre o EMD -S.

Neste exemplo, a passageira possui uma reserva com um bilhete emitido, que deverá ser reemitido, pois a passageira precisa alterar a data da volta de sua viagem.

```
1.1NORONHA/ELISABETH MRS
1 BA 246N 20JAN 1 GRULHR HK1 1810 0720 21JAN 2 /DCBA*29OBXQ
/E
2 BA 247N 30JAN 1 LHRGRU HK1 2125 0705 11FEB 2 /DCBA*29OBXQ
/E
*T<<
TKT/TIME LIMIT
1.T-19NOV-SX62*AMA
2.TE 1252842529119-BR NOGUE/E SX62*AMA 0803/20NOV I
```

Ao consultar a regra da tarifa, percebemos que uma multa de USD 175.00 deverá ser aplicada no caso da reemissão do bilhete. Devemos converter o valor da multa pois na máscara do EMD-S, necessitaremos de ambos os valores, em moeda publicada pela companhia aérea, o Dólar e na moeda de conversão do nosso país, o Real.

```
RDSAOLON20JANNHBCRSA-BA/USD*16<<
V FARE BASIS BK FARE TRAVEL-TICKET AP MINMAX RTG
1 NHBCRSA N+R 1591.00 ---- -/+ 5/12M AT01
PASSENGER TYPE-ADT AUTO PRICE-YES
FROM-SAO TO-LON CXR-BA TVL-20JAN14 RULE-M102 IPRSAA2/27
FARE BASIS-NHBCRSA SPECIAL FARE DIS-E VENDOR-ATP
FARE TYPE-XPF RT-4TH LEVEL INSTANT PURCHASE
USD 1591.00 0100 E07AUG13 D-INFINITY FC-NHBCRSA FN-
SYSTEM DATES - CREATED 06AUG13/2025 EXPIRES INFINITY

16. PENALTIES
ORIGINATING BRAZIL -
CHANGES
BEFORE DEPARTURE
CHARGE USD 175.00 FOR REISSUE/REVALIDATION.
NOTE - TEXT BELOW NOT VALIDATED FOR AUTOPRICING.
```

Além disso, não há mais disponibilidade de lugares na mesma classe, a reemissão deverá apresentar a classe “M”, e a diferença da tarifa será cobrada na transação da reemissão. Porém a multa deverá ser repassada para a companhia aérea via EMD-S.

```

1.1NORONHA/ELISABETH MRS
1 BA 246N 20JAN 1 GRULHR HK1 1810 0720 21JAN 2 /DCBA*290BXQ /E
2 BA 247M 10FEB 1 LHRGRU HK1 2125 0705 11FEB 2 /DCBA*290BXQ /E
*T<<
TKT/TIME LIMIT
1.T-19NOV-SX62*AMA
2.TE 1252842529119-BR NOGUE/E SX62*AMA 1229/20NOV I
3.TE 1252842529120-BR NOGUE/E SX62*AMA 1233/20NOV*I

```

Depois de processada a reemissão, devemos iniciar o preenchimento da máscara, conforme demonstrado a seguir. O formato utilizado no exemplo abaixo, possui a associação ao bilhete eletrônico da reemissão “AE#EMD#T3”, pois foi este bilhete que gerou a cobrança da multa.

Este qualificador é opcional, mas se utilizado ele permitirá o preenchimento automático do campo “CONNECTED TKT NUMBER”, **que para algumas companhias aéreas é obrigatório e se não for preenchido poderá causar a cobrança de uma ADM por parte da companhia validadora do bilhete.** A seguir vamos explicar todos os campos desta tela, em negrito na máscara e mais abaixo em vermelho, veremos os campos cujo preenchimento serão obrigatório.

```

AE#EMD#T3<<
EMD - AE  FILL IN INFORMATION - PRESS ENTER WHEN COMPLETE
PASSENGER NAME  NOGUEIRA/ELISABETH MRS
TICKETING AIRLINE CODE<BA>   SVC CITY<SAO> SVC DATE<19NOV>
REASON FOR ISSUANCE CODE<D>  REASON FOR ISSUANCE SUBCODE<992>
TYPE OF SERVICE <RESERVATION CHANGE FEE           >  D/I <I>
PRESENT TO <BRITISH AIRWAYS                       >
AT <GRU TICKET COUNTER CONCOURSE B                 >
BASE AMT <175.00           > CURRENCY <USD>
EQUIVALENT AMT PAID <399.49           > <BRL> TAX EXEMPT <Y>
TAX/TAX CODE <           ><           > <           ><           >
<           ><           > <           ><           >
ENDORSEMENTS  <EMDS PARA A REEMISSAO             >
<           >
<           >
PHONE CITY<SAO> PHN NBR<11 31461500           > PHN TYPE<A>
RECD FROM <ELISABETH BY AMELIA AGT           >
CONNECTED TKT NUMBER<125><2842529120>           NEXT < > QUIT < >

```

- **EMD - AE FILL IN INFORMATION...** – Máscara EMD para gerar dados de *Air Extras*, preencha as informações e pressione “ENTER” quando completar.
- **PASSENGER NAME** – Nome do passageiro, o sistema preenche automaticamente quando na reserva temos apenas um passageiro, se houverem mais, no formato para abrir a máscara, devemos adicionar o qualificador do item nominal – N2.1 ou N1.3.
- **TICKETING AIRLINE CODE** – Código da companhia validadora do bilhete.
- **SVC CITY** – Código Iata da cidade onde o serviço será disponibilizado.
- **SVC DATE** – Data válida para o serviço no formato Iata, preenchida automaticamente pelo sistema, apresenta como padrão o dia da criação da máscara. **Altere a data para 1 dia após a data do último voo da viagem.**
- **REASON FOR ISSUANCE CODE** – Código de 1 caracter alfabético de “A” até “G” ou “I”, fornecido pela cia. aérea validadora e inserido pelo agente no ato do preenchimento da máscara. Indicará a razão da criação do EMD-S.

- **REASON FOR ISSUANCE SUBCODE** – Sub-código alfanumérico de 3 dígitos fornecido pela companhia validadora e inserido na máscara.
- **TYPE OF SERVICE** – Texto livre, máximo de 30 caracteres alfanuméricos para observações gerais, por exemplo, “RESERVATION CHANGE FEE” ou “CHANGE FEE”. Siga as instruções da companhia aérea validadora, caso a mesma solicite a inserção de alguma informação.
- **DI** – Indicador do tipo de viagem (D- doméstica // I- internacional).
- **PRESENT TO** – Texto livre, máximo de 43 caracteres alfanuméricos para inserir o nome da companhia aérea validadora, por exemplo, “BRITISH AIRWAYS”.
- **AT** – Texto livre, máximo de 57 caracteres alfanuméricos, para inserção do código do aeroporto ou cidade onde o EMD-S será processado e outras informações adicionais se necessário, por exemplo, “GRU” ou “GUARULHOS”.
- **BASE AMT** – Valor da multa e/ou taxa de reemissão ou remarcação em moeda de publicação, encontramos este valor na categoria 16 das regras tarifárias, consultando cada uma das bases envolvidas no bilhete original, antes da reemissão.
- **CURRENCY** – Código de 3 caracteres alfabéticos que representam a moeda de publicação da multa, também encontrada na regra da tarifa, categoria 16.
- **EQUIVALENT AMT PAID** – Valor da multa ou taxa de reemissão ou revalidação e código de 3 caracteres alfabéticos que representam a moeda de conversão.
- **TAX EXEMPT** – Campo que indica se o EMD-S será isento de taxas, somente para fins de exibição no campo “*AES”, use “Y” – Sim // “N” – Não.
- **TAX/TAX CODE** – Inserir até 4 valores e 4 códigos alfanuméricos para indicar quais as taxas que serão cobradas no EMD-S, se necessário.
- **ENDORSEMENTS** – Texto livre, máximo de 147 caracteres alfanuméricos, as informações adicionadas neste campo, serão armazenadas no documento emitido.
- **PHONE CITY** – Inserir as informações sobre o telefone de contato, código lata da cidade, número de telefone com o código de área e o tipo de telefone.
- **RECD FROM** – Inserir nome do solicitante e do agente que criou a máscara.
- **CONNECTED TKT NUMBER** – Inserir o número do bilhete que gerou a multa e/ou taxa de reemissão ou remarcação. **Para algumas companhias aéreas esta informação poderá ser obrigatória, a falta dela implicará em recebimento de ADM.**
- **NEXT** – Inserir um “X + ENTER” para passar para a próxima tela da máscara se houverem taxas e códigos adicionais para serem registrados. Caso contrário, pressione o “ENTER” para finalizar a máscara.
- **QUIT** – Inserir um “X + ENTER” para abortar o processo de criação da máscara.

Status	Descrição
STATUS	HD – confirmado, emitir EMD-S // HI – confirmado, emitido EMD-S.
AMOUNT	Valor do EMD-S e a moeda de emissão.
TOTAL	Valor total do EMD-S e a moeda de emissão.
DOC/CF	Número gerado pela emissão do EMD-S.
CPN	Cupons de emissão. Para o EMD-S sempre 1.

Podemos encontrar mais detalhes no campo do *Air Extras Secundário*.

*AES<<	
ANCILLARY SERVICES	
1.RESERVATION CHANGE FEE	1.1 NORONHA/ELISABETH MRS
GROUP - 99	SSR -
RFIC - D	RFISC - 992
EMD TYPE - 3	WAIVE -
ETKT - 1252842529120	CPN -
REFUND - Y	COMMISSION - Y
SEAT PDC -	
TRAVEL DATE - 19NOV13 TO DDMMYY	GUARANTEED - F
PURCHASE BY - 20NOV13/2359	TKT - N
TAX EXEMPT - N	

- **RFIC** – Visualizamos o código “D” que foi inserido na máscara e significa “*Impacto Financeiro*”. Esta informação vem da companhia aérea validadora do bilhete reemitido ou revalidado.
- **RFISC** – Visualizamos o código “992”, que também foi inserido na máscara e significa “*Multa Por Alteração de Reserva*”. Esta informação também é passada pela companhia aérea validadora do bilhete reemitido ou revalidado.
- **PURCHASE BY** – Indica a data e o horário limite para emissão do EMD-S. Este documento deverá ser emitido logo depois que a máscara for terminada, independente do prazo apresentado neste campo.

EMD-S // Cancelar os Dados Armazenados

Se os dados armazenados na reserva ainda não foram emitidos, podemos cancelar utilizando os formatos abaixo. Antes de processar a entrada adequada, visualize a linha no campo “*Ancillary Services*” relacionada aos dados da máscara criada – “*AE”.

O serviço poderá ser cancelado mesmo com o status de confirmação – “HD”.

Formato	Descrição
AE✕1	Cancelar o serviço solicitado da linha 1.
AE✕1,3	Cancelar os serviços solicitados das linhas 1 e 3.
AE✕2-4	Cancelar os serviços solicitados das linhas 2, 3 e 4.
AE✕ALL	Cancelar todos os serviços solicitados.

Antes de emitir o EMD-S devemos observar alguns pontos importantes:

- A forma de pagamento deverá estar presente no formato da emissão e duas formas de pagamento não serão aceitas;
- Quando a forma de pagamento envolver cartão de crédito, o sistema *Sabre* obterá o código de aprovação da administradora do cartão automaticamente;
- Todos os EMD's-S emitidos numa única transação deverão ter a mesma companhia aérea como validadora.
- Se a companhia aérea validadora não for inserida no formato, o documento será emitido automaticamente com o código da companhia do item do *Air Extra*;
- Caso a companhia aérea validadora do documento pague comissão por este serviço, a mesma deverá ser inserida no formato da emissão do EMD-S;
- Os itens comissionáveis não poderão ser emitidos juntamente com os itens não comissionáveis, as emissões deverão ser feitas separadamente. Exemplo, os itens do *Air Extras* de segunda bagagem se forem comissionáveis, não poderão ser emitidos no mesmo formato que a cobrança de multa de uma reemissão, não-comissionável. Emita um por vez.

Passos	Formato	Descrição
1	*AE ou *AES	Verifique o número da linha do <i>Air Extras</i> relacionado à multa e/ou taxa de reemissão.
2	W#EMD*AE1#ABA#KP6#FCASH W#EMD*AE(linha)#A(cia. validadora) #KP(comissão) #F(forma de pagto.)	Emitir o EMD-S relacionado à multa da reemissão da linha 1, para a BA, com comissão de 6% e pagamento em dinheiro.

Veremos à seguir todos os formato que podemos acrescentar a entrada da emissão.

Formato	Descrição
#AAZ	Companhia validadora Alitalia – AZ.
#KP0	Comissão de 0%.
#FCASH	Pagamento em dinheiro.
#F*AX372042332191008/1016	Pagamento em cartão à vista (*), bandeira, número e validade do cartão.
#DP	Imprimir a fatura e o itinerário (I/I).
#DPI	Imprimir somente o itinerário.
#DPO	Imprimir somente a fatura.
#DPE	Imprimir a fatura e itinerário (I/I) do recibo do passageiro (PIR).
#DPB	Imprimir a fatura e itinerário (I/I) e fatura e itinerário do recibo do passageiro (I/I e PIR).
#O/A	Imprimir o cupom do auditor.
#O/T	Imprimir o cupom do agente.
#O/P	Imprimir o cupom do passageiro.
#O/C	Imprimir o formulário de cobrança do cartão de crédito.

Veremos a seguir um exemplo sobre a emissão do EMD-S.

```

1.1NORONHA/ELISABETH MRS
1 BA 246N 20JAN 4 GRULHR HK1 1810 0720 31JAN 5 /DCBA*29Q3MF /E
2 BA 247T 10FEB 4 LHRGRU HK1 2125 0605 21FEB 5 /DCBA*29Q3MF /E
TKT/TIME LIMIT
1.T-20NOV-SX62*AMA
PHONES
1.SAO 11 99887766-M
2.SAO 11 31461500-A
3.SAO11 31461500A
ANCILLARY EXISTS *AE TO DISPLAY

*AE<<
ANCILLARY SERVICES
1.RESERVATION CHANGE FEE 1.1 NORONHA/ELISABETH MRS
STATUS - HD1/PAYMENT REQUIRED
AMOUNT - 396.58BRL
TOTAL - 396.58BRL
DOC/CF - CPN -

W#EMD*AE1#ABA#KP6#F*AX372042332191008/1016<<
* CREDIT VERIFICATION IN PROGRESS
OK 396.58 403366
AIR EXTRAS FULFILLED
OK 6.6

6ELISABETH/ANA AGT<<
ER<<

```

Depois de finalizada a emissão do documento EMD-S, poderemos visualizar os campos que o sistema automaticamente atualizou com as informações sobre esta emissão.

EMD-S // Exibir os Campos da Emissão

Depois de emitido o EMD-S, vários campos da reserva serão automaticamente atualizados pelo sistema *Sabre*, a seguir veremos cada um deles.

- Campo de prazo ou bilhete – TKT/Time Limit:

<pre> *T<< TKT/TIME LIMIT 1.T-20NOV-SX62*AMA 2.TE 1252842529119-BR NORON/E SX62*AMA 0803/20NOV I 3.TE 1252842529120-BR NORON/E SX62*AMA 0811/20NOV I 4.ME 1251815288716-BR NORON/E SX62*AMA 0936/20NOV S </pre>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #e0f0e0;"> <p>Bilhete emitido.</p> <p>Bilhete reemitido.</p> <p>EMD-S.</p> </div>
---	--

Juntamente com os dados da emissão e reemissão dos bilhetes aéreos, encontraremos as informações sobre a emissão do EMD-S.

Campo	Descrição
4.ME	Eletronic Miscellaneous – Diversos Eletrônicos.
1251815288716-BR	Número do documento – código do fornecedor do estoque (BSP).
NORON/E	Sobrenome e primeira letra do nome do passageiro.
SX62*AMA	PCC e assinatura do agente emissor.
0936/20NOV S	Horário local // data // “*” indica pagamento em cash // campo vazio indica pagamento em cartão de crédito // tipo do documento: S - EMD-S // A – EMD-A (<i>Air Extras</i>).

➤ Campo das linhas contábeis – Accounting Data:

*PAC<<			
ACCOUNTING DATA			
1.	BA+2842529119/	188.59/	3143.21/ 521.77/ONE/CCAX3720423 32191008 1.1NORONHA ELISABETH MRS/1/F/E
2.	BA+2842529120/	8.70/	145.03/ 159.29/ONE/CCAX3720423 32191008 1.1NORONHA ELISABETH MRS/1/F/E-1252842529119/12
3.	BA+1815288716/	P6.00/	396.58/ 0.00/ONE/CCAX3720423 32191008 1.1NORONHA ELISABETH MRS/1/I/ EMD

Nas linhas contábeis, como acontece com os bilhetes, teremos armazenados os dados da emissão do EMD-S e os detalhes de cada item desta resposta veremos a seguir.

Campo	Descrição
3. BA+1815288716/	Número da linha //código da cia. aérea // número do documento.
P6.00/	Valor da comissão em porcentagem, se houver.
396.58/	Valor da taxa/multa da reemissão ou remarcação.
0.00/	Valor das taxas cobradas, se houver.
ONE/	Para determinar que serão mostrados um documento por linha.
CCAX372042332191008	Forma de pagamento: CC – cartão de crédito // CA – cash.
1.1NORONHA ELISABETH MRS	Item nominal // sobrenome // nome // título do passageiro.
1//EMD	1 – quantidade de documentos emitidos // I – Internacional ou D – Doméstico // EMD – tipo de documento emitido.

➤ Campo das taxas extras – Ancillary Services:

*AE<<	
ANCILLARY SERVICES	
1.RESERVATION CHANGE FEE	1.1 NORONHA/ELISABETH MRS
STATUS - HI1/FULFILLED	
AMOUNT - 396.58BRL	
TOTAL - 396.58BRL	
DOC/CF - 1251815288716	CPN - 01

Nesta resposta do sistema, já explicamos os itens anteriormente, veremos na linha numerada o título “Reservation Change Fee” que foi exatamente a informação que inserimos na máscara no campo “Type of Services”.

Na linha seguinte, vemos o status do serviços já emitido: “HI – Confirmado/emitido EMD-S” que garante a transmissão dos dados para a companhia aérea validadora.

No campo “DOC/CF” o número do documento que foi gerado com a emissão do EMD-S e a quantidade de cupons deste documento, sempre “01”.

➤ Histórico da reserva:

```
*H<<
UAX RESERVATION CHANGE FEE/HI1/OPTSTAT-HD-NORONHA/ELISABETH
MRS
INVOICE NBR 0020309
AAC BA#1815288716/ P6.00/ 396.58/ 0.00/ONE/CCAX3
1008 1.1NORONHA ELISABETH MRS/1/I/EMD
A5H H-AUTH/APV-403366/AX1008/20NOV
A5H H-XXAUTH/403366/AXXXXXXXXXXXXX1008/BA/BRL396.58/20NOV
AT W#EMD*AE1#ABA#KP6#F*AX31008/1016
R- ELISABETH/ANA AGT
SX62 SX62*AMA 0636/20NOV13
```

Nas linhas do Remarks – “5H”, veremos o código de autorização da administradora do cartão de crédito. O código “UAX” indica – “Update”, ou seja, o status da reserva foi atualizado de “HD – confirmado/emitir o EMD–S” para “HI – confirmado/emitido EMD–S”. A linha “AT” demonstra os qualificadores utilizados para a emissão do documento, exceto o número do cartão usado, que aparece apenas o primeiro número seguido dos quatro últimos dígitos do cartão, protegendo seus dados.

➤ Imagem do EMD –S emitido:

```
*T<<
TKT/TIME LIMIT
1.T-20NOV-SX62*AMA
2.TE 1252842529119-BR NORON/E SX62*AMA 0803/20NOV I
3.TE 1252842529120-BR NORON/E SX62*AMA 0811/20NOV I
4.ME 1251815288716-BR NORON/E SX62*AMA 0936/20NOV S

WTDB*4<<
SABRE ELECTRONIC MISCELLANEOUS DOCUMENT RECORD
PNR:ORCUKJ
EMD:1251815288716 ISSUED:20NOV2013SAO PCC: SX62 IATA:96188116
NAME:NORONHA/ELISABETH MRS FF:
NAME REF: TOUR ID:
FOP:AX372042332191008*1016/403366 L
AIR EXTRA:MISCELLANEOUS FEES
RFIC:D/FINANCIAL IMPACT
CPN:1 QTY: 1 STAT:OPEN
PRESENT TO:BRITISH ARWAYS
PRESENT AT:GRU

NVB:20NOV13 NVA:20NOV14
BASE AMT:USD175.00 EMD TTL:BRL396.58
EQUIV AMT:BRL396.58

COMM: 6P
ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS:EMD S PARA REEMISSAO
EMD TYPE:STAND-ALONE
REFERENCED ELECTRONIC TICKET NUM:1252842529120
```

O EMD–S não é um bilhete eletrônico, mas é um documento eletrônico similar ao documento de solicitação de reembolso, por isso, o formato adequado para exibí-lo será:

“WTDB*(número da linha)” ou “WTDB*T(número do documento)”

Neste documento, visualizamos todos os itens inseridos na máscara do EMD–S, o campo de endossos e restrições, o tipo de EMD que foi emitido S – “Stand-Alone”, no rodapé da tela encontraremos também o número do bilhete da reemissão, que gerou a cobrança desta multa.

EMD-S // Cancelar a Emissão

Para processarmos o cancelamento de um EMD-S, devemos observar alguns itens. O tramite da operação é bastante parecida com o cancelamento de bilhetes aéreos.

- ✓ O cancelamento será permitido dentro do mesmo dia em que foi processado;
- ✓ Somente o PCC que processou a emissão do EMD poderá cancelar o mesmo;
- ✓ Apenas um documento por vez poderá ser cancelado.

A seguir veremos todos os passos necessários para processarmos o cancelamento.

Passos	Formato	Descrição
1	*(localizador)	Abrir o PNR na tela através do localizador ou do nome.
2	*T	Abrir o campo do TKT/TIME LIMIT.
3	WV3	Digitar 2 vezes o formato para cancelar o EMD-S.
OU		
2	WEMD*T0551815288694	Abrir o EMD-S através de seu número.
3	WEMDV	Digitar 2 vezes o formato para cancelar o EMD-S.
4	6ELISABETH/ANA AGT ER	Finalize a transação utilizando o campo "RECEBIDO DE" e o formato "ER".

O sistema atualiza o PNR quanto aos campos relacionados ao EMD-S, se abrirmos o campo do "TKT/Time Limit" veremos uma nova linha relacionada ao cancelamento dos serviços emitidos. O código "MV" indica que o serviço foi cancelado.

```
*T<<
TKT/TIME LIMIT
1.T-20NOV-SX62*AMA
2.TE 1252842529119-BR NORON/E SX62*AMA 0803/20NOV I
3.TE 1252842529120-BR NORON/E SX62*AMA 0811/20NOV I
4.ME 1251815288716-BR NORON/E SX62*AMA 0936/20NOV S
MV 1251815288716-BR *VOID* SX62*AMA 1815/20NOV S
```

O número do documento cancelado também será apresentado "1251815288716". O código "*VOID*" reafirma o cancelamento da emissão do EMD-S. O campo "SX62*AMA 1456/12NOV" indica o PCC // assinatura do agente que efetuou o cancelamento // horário local // data do cancelamento.

No campo para visualizarmos os *Air Extras* encontraremos o status do serviço que antes era "HI – Confirmado/emitido EMD", agora voltaremos a ver "HD – Confirmado/emitir EMD-S;"

```
*AE<<
ANCILLARY SERVICES
1.SECOND CHECKED BAG 1.1 TOSTE/FRANCISCO MR
STATUS - HD1/PAYMENT REQUIRED
AMOUNT - 462.84BRL
TOTAL - 462.84BRL
FLIGHT - AZ0675V12JANGRUFCO
DOC/CF - CPN -
```

A transação de cancelamento será registrada no histórico do PNR e no relatório diário, uma mensagem será enviada para a companhia aérea registrar em seu banco de dados esta operação.

EMD-S // Relatório Diário das Emissões

Todos os EMD's-S emitidos na agência, ficarão armazenados no relatório diário das emissões e poderão ser apresentados na tela do sistema *Sabre* a qualquer momento para conferência de seus dados. Poderemos ter as emissões dos últimos 31 dias com movimento na agência, e neste caso, teremos que adicionar a data no formato.

A seguir veremos os formatos que poderão ser utilizados para buscar o relatório diário das emissões de EMD's-S.

Formato	Descrição
DQB*EMD	Exibir o relatório de emissões do dia.
DQB*EMD/ABA	Exibir o relatório de emissões do dia com a companhia BA.
DQB*EMD/D18MAY	Exibir o relatório de emissões do dia 18MAY.
DQB*EMD/D02JUN-12JUN	Exibir o relatório de emissões de período de 02 à 12JUN.

A seguir veremos a resposta do sistema e na sequência a tabela explicando cada um dos itens que aparecem na resposta. Esta resposta é bastante similar à resposta do mesmo relatório para as emissões de bilhetes aéreos.

DQB*EMD<<		EMD REPORT		SABRE TREINAMENTO	
EMD NUMBER	COMMISSION	AGENT	TIME	CURR	AMOUNT
PNR-HTOEJN MORENO/HELOISA MRS				EMD	
1251815288702	P6.00	AMA	1223	CA BRL	283.39
PNR-HTOEJN MORENO/EDSON MR				EMD	
1251815288701	P6.00	AMA	1222	CA BRL	283.39
PNR-DGTSIT BARBOSA/VIVIANE MRS				EMD	
1251815288700	P6.00	AMA	1115	CC BRL	283.39
TOTAL DAILY SALES		CASH/CHECK AMT		CREDIT AMT	
BRL	850.17		566.78		283.39

Quando na mesma reserva existem vários EMD's-S emitidos, veremos cada documento em uma linha diferente.

Na última linha do relatório, encontraremos o total das emissões em cash, cartão de crédito e o total geral processado no dia. Para visualizar todos os dados deste relatório utilize os formatos MD // MU // MT // MB a qualquer momento.

Campo	Descrição
PNR-HTOEJN	Código localizador da reserva <i>Sabre</i> .
MORENO/HELOISA MRS	Sobrenome // nome // título do passageiro.
EMD 1251815288702	Indica o tipo de documento e mostra seu número.
P6.00	Valor da comissão do agente.
AMA 1223 CA BRL 283.39	Assinatura // horário local // forma de pagamento // moeda // valor.

EMD-S // Reembolsar

O documento EMD-S poderá ser reembolsado se no campo “*AES”, a informação de reembolso estiver confirmada. Alguns pontos deverão ser observados antes de processar o reembolso.

- ✓ Qualificadores não serão permitidos no formato de reembolso;
- ✓ No formato de reembolso, processaremos um documento por vez;
- ✓ Até este momento não poderemos cancelar uma solicitação de reembolso;
- ✓ O sistema *Sabre* verificará o status dos cupons do EMD-S no banco de dados da companhia aérea e determinará se haverá cupons elegíveis;
- ✓ Se não existir uma reserva ativa, o reembolso poderá ser processado normalmente e uma reserva de referência será criada automaticamente pelo *Sabre* para acomodar as informações relacionadas ao reembolso. Um segmento de retenção será incluído pelo sistema neste tipo de reserva, para mantê-la ativa por mais tempo e seu código localizador será exibido juntamente com a resposta final do reembolso. Por exemplo:

EMD REFUND TRANSACTION PROCESSED
REFUND ACCOUNTING DATA CREATED IN PNR REFERENCE JXCRMB

Formato	Descrição
WFR0551815288702/EMD	Solicitar reembolso através do número do EMD-S.
WFRTR3/EMD	Solicitar reembolso através do número da linha – TR3.

Após este processo, o documento EMD-S apresentará status “RFND”. No campo para visualizarmos os *Air Extras* encontraremos o status do serviço que antes era “HI – Confirmado/emitido EMD”, voltaremos a ver “HD – Confirmado/emitir EMD-S”.

A transação de reembolso será registrada no histórico do PNR e no relatório de reembolsos, uma mensagem será enviada para a companhia aérea registrar em seu banco de dados a solicitação do reembolso que posteriormente será processado.

A seguir veremos os formatos adequados para consultar os relatórios referentes aos reembolsos de documentos EMD-S.

Formato	Descrição
DQB*RFEMD	Exibir relatório de auditoria do dia dos reembolsos de EMD-S.
DQB*RFEMD/ABA	Exibir o mesmo relatório especificando a companhia aérea – ABA.
DQB*RFEMD/D08MAY	Exibir o mesmo relatório especificando o dia – D08MAY.
DQB*REA	Exibir o relatório de reembolso REA do EMD.

O relatório “REA”, quando ativo em um *TJR*, permitirá a impressão dos cupons aéreos na reemissão dos bilhetes e EMD’s em sua agência.

EMD-S // Referências e Ajuda

Para obter referências rápidas e tutoriais interativos, acesse:

<http://agencyeservices.Sabre.com>

Treinamento => Materiais para Treinamento ou Referências Rápidas => EMD-S

Ou acesse o *Format Finder* e como sugestão, utilize as palavras-chaves a seguir:

- ✓ EMD;
- ✓ EMD-S;
- ✓ Máscara EMD-S;
- ✓ Emitir EMD-S;
- ✓ Reembolsar EMD-S;
- ✓ Cancelar EMD-S.