

## **Wie stornieren bzw. buchen Sie Tickets in Amadeus um, die nicht in Ihrer Verkaufsstelle gekauft wurden?**

### **Allgemein gilt:**

- Aufgrund von Fahrgastrechten, müssen alle DB Fahrscheine, die umbuchbar oder erstattbar sind, in Ihrer Verkaufsstelle bearbeitet werden
- Falls Sie unsicher sind, ob ein Ticket noch umgebucht oder storniert werden darf, können Sie jederzeit im RailGuide nach den Konditionen suchen
- Tickets, die nicht in Ihrer Verkaufsstelle gekauft wurden, können frühestens nach 48 Stunden über Amadeus bearbeitet werden

## Die Vorgangsweise ist in allen Fällen folgende:

### 1. Öffnen Sie die Auftragsmaske und klicken Sie auf das erste Symbol in der Leiste

Abwickl.-Nr: 90

Verkauf Auftrag Kombispeicher (00) 565046

**Amadeus Bahn - Auftrag:**

**Besteller**

Kundennr.:  Anrede:  Titel: Kein  Name:  Vorname:

Strasse:  Land: Deutschlanc  PLZ:  Ort:

Telefonnr.:  Mobil:  Faxnr.:  E-Mail:

Bemerkungen:  Eing.: K

Zahlungsart: Barzahlung

### 2. Es wird sich ein Fenster öffnen, indem Sie die Daten des Tickets eingeben müssen

Import von Leistungspositionen

### Import von Leistungspositionen

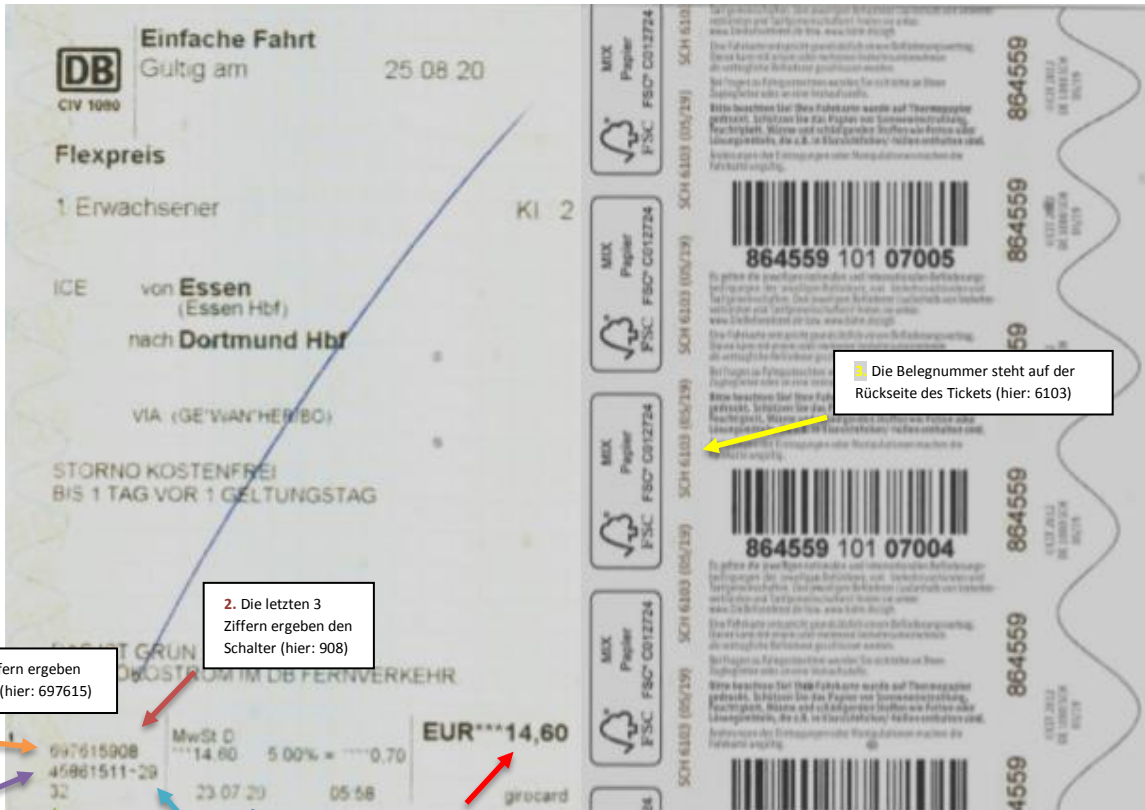
**Ticket**

Ausgabestelle	Schalter	Musternr.	Belegnr.	Pruefzahl	Satzart	Preis	Ausgabedatum
<input type="text"/>	<input type="text"/>	6342 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	6342 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	6342 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	6342 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Reservierung**

Musternr.	Belegnr.	Reservierungsnummer	Abfahrtsdatum	Zugnr.	Zahlungsart	Ausgabedatum
6342 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Kreditkarte <input type="text"/>	<input type="text"/>
6342 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Kreditkarte <input type="text"/>	<input type="text"/>
6342 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Kreditkarte <input type="text"/>	<input type="text"/>
6342 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Kreditkarte <input type="text"/>	<input type="text"/>
6342 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Kreditkarte <input type="text"/>	<input type="text"/>
6342 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Kreditkarte <input type="text"/>	<input type="text"/>

### 3. Beispiel Automat



1. Die ersten 6 Ziffern ergeben die Ausgabestelle (hier: 697615)

2. Die letzten 3 Ziffern ergeben den Schalter (hier: 908)

3. Die Belegnummer steht auf der Rückseite des Tickets (hier: 6103)

4. Die Ziffern vor dem Bindestrich sind die Belegnummer (hier: 45861511)

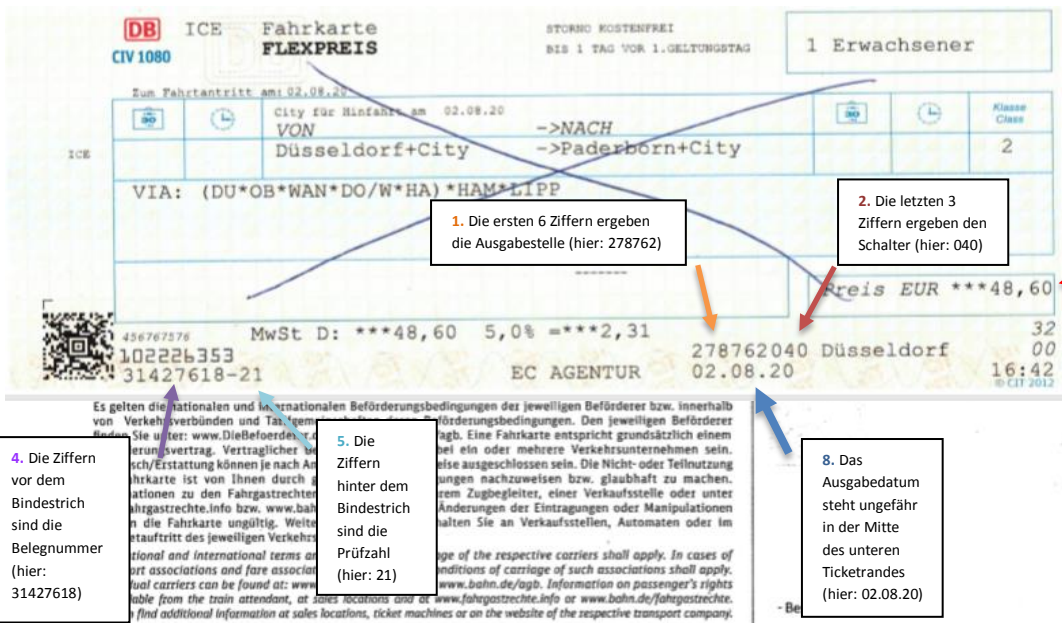
6. Die Ziffern ganz unten sind die Satzart (hier: 32)

5. Die Ziffern hinter dem Bindestrich sind die Prüfzahl (hier: 29)

8. Das Ausgabedatum steht ungefähr in der Mitte des unteren Ticketrandes (hier: 23.07.20)

7. Den Preis bitte OHNE KOMMA komplett durchschreiben (hier: 1460)

### 3.1 Beispiel Agentur/Reisezentrum



1. Die ersten 6 Ziffern ergeben die Ausgabestelle (hier: 278762)

2. Die letzten 3 Ziffern ergeben den Schalter (hier: 040)

7. Den Preis bitte OHNE KOMMA komplett durchschreiben (hier: 4860)

4. Die Ziffern vor dem Bindestrich sind die Belegnummer (hier: 31427618)

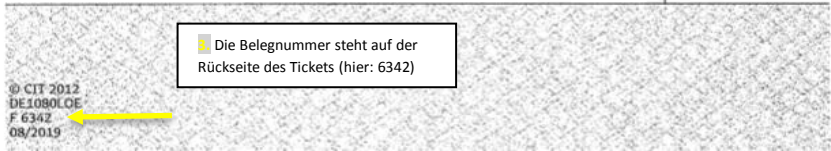
5. Die Ziffern hinter dem Bindestrich sind die Prüfzahl (hier: 21)

8. Das Ausgabedatum steht ungefähr in der Mitte des unteren Ticketrandes (hier: 02.08.20)

6. Die Ziffern ganz unten sind die Satzart (hier: 32)

Trai

3. Die Belegnummer steht auf der Rückseite des Tickets (hier: 6342)



**3.2 Sobald alle Felder ausgefüllt sind, klicken Sie bitte auf „Importieren“**

**Import von Leistungspositionen**

**Ticket**

Ausgabestelle	Schalter	Musternr.	Belegnr.	Pruefzahl	Satzart	Preis	Ausgabedatum
697615	908	6103	45861511	29	32	1460	Do 23.07.2020
		6342					
		6342					
		6342					

**Reservierung**

Musternr.	Belegnr.	Reservierungsnummer	Abfahrtsdatum	Zugnr.	Zahlungsart	Ausgabedatum
6342					Kreditkarte	
6342					Kreditkarte	
6342					Kreditkarte	
6342					Kreditkarte	
6342					Kreditkarte	
6342					Kreditkarte	

Importieren    Abbrechen    Zurücksetzen

**4. Es kann vorkommen, dass ein Ticket auch nach 48 Stunden noch nicht im System hinterlegt ist, dann wird Ihnen diese Meldung angezeigt**



**5. Wenn der Import geklappt hat, wird Amadeus eine Auftragsnummer anlegen und die Leistungen des importieren Tickets, wie bei einem von uns verkauften Ticket, anzeigen**

**Auftragsdetail**    Umwandeln    Drucken

Besteller: 1.Reiseta...25.08.20    angelegt am: 29.07.20    Anz. Leistungen: 1    Auftragswert: 14.60 EUR

Leistung 1    Positionen: 1    Abholungsart: Reisebüro    Abholungstyp:    Abholungsnr.:

**Auftragsdetail**    Umwandeln    Drucken

Besteller: 1.Reiseta...25.08.20    angelegt am: 29.07.20    Anz. Leistungen: 1    Auftragswert: 14.60 EUR

Leistung 1    Positionen: 1    Abholungsart: Reisebüro    Abholungstyp:    Abholungsnr.:

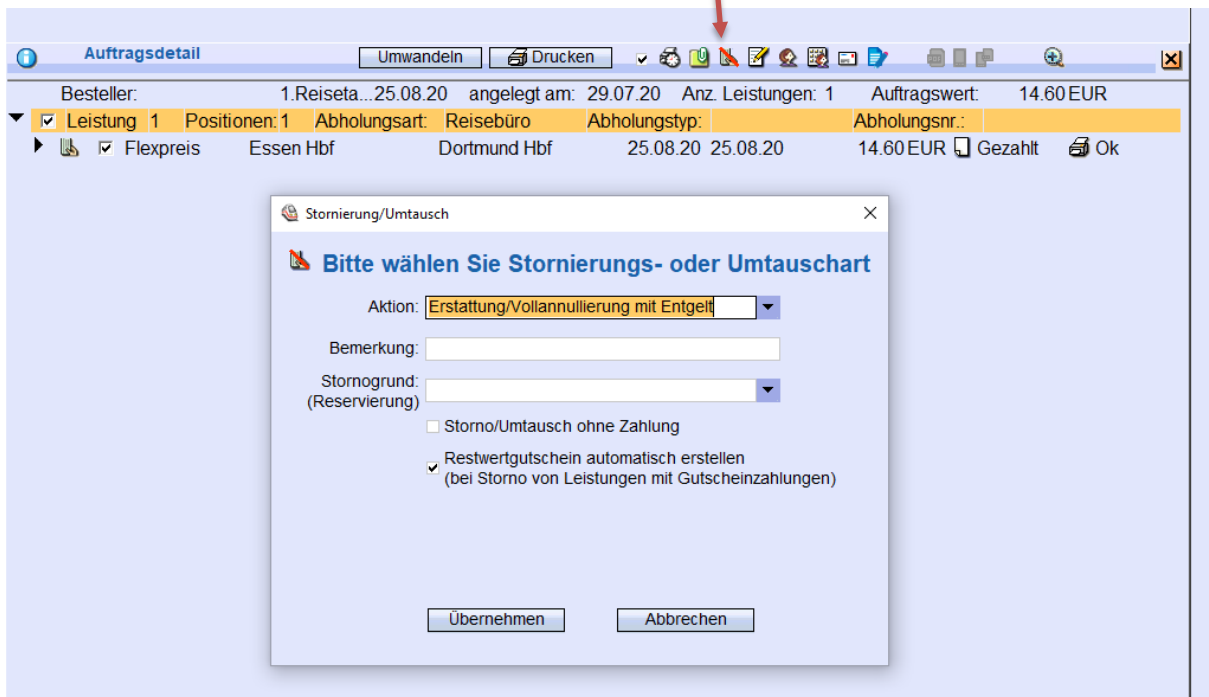
Flexpreis    Essen Hbf    Dortmund Hbf    25.08.20    25.08.20    14.60 EUR    Gezahlt    Ok

Muster-Nr.: 6103    31013941    0/0    2.Klasse    girocard/Ma... A    ErmDB: -----    ErmDritte:

Einfache Fahrt

**6. Markieren Sie die zu bearbeitende Leistung, klicken Sie auf das Umbuchen/Stornieren Symbol und wählen Sie die gewünschte Aktion aus**

Beispiel: Stornierung Flexpreis



Hier wurde die Aktion „Erstattung/Vollannullierung mit Entgelt“ gewählt, da eine Erstattung/Rücknahme ohne Entgelt nur am Tag der Buchung möglich ist!

Wie man aber hier sieht, wurde kein Erstattungsentgelt berechnet, da die Stornierung vor dem 1. Geltungstag passiert ist.



## 7. Auszahlung der Erstattung

**Es gibt 3 Varianten, bei denen in Ihrer Verkaufsstelle eine Auszahlung vorgenommen wird: Bar, EC oder Kreditkarte**

a) Wurde das zu erstattende Ticket vom Kunden mit der **Kreditkarte** bezahlt, wird Amadeus Sie auffordern, die Erstattung zurück auf die zur Zahlung benutzte Kreditkarte zubuchen. Lassen Sie sich in diesem Fall IMMER die Kreditkarte vorlegen!

b) Wurde das zu erstattende Ticket vom Kunden in **bar oder mit der EC Karte** bezahlt, gehen Sie bitte wie folgt vor:

- Wählen Sie an der Kasse das Amadeus Feld aus und tragen Sie die von Amadeus vergebene Auftragsnummer und den Preis ein

- Wählen Sie dann die Leistung im Warenkorb aus und klicken Sie auf Erstattungen. Der Betrag wird jetzt ins Minus gesetzt und Sie können auswählen, wie das Geld erstattet werden soll – entweder in bar oder als Rückbuchung auf die EC Karte

## 8. Was passiert mit den Belegen?

**Ganz wichtig: Das Originalticket muss mit der Amadeus Abrechnung am 1. des Folgemonats weggeschickt werden!**

**Für unsere Abrechnung machen Sie bitte eine Kopie von allen Tickets und vermerken die Amadeusauftragsnummer (dieselbe, die Sie vorher in die Kasse eingetippt haben) auf den Kopien und legen diese nach Schichtende zu Ihrer Abrechnung.**