

Solución de Portal Web de American Airlines

Guía del Usuario

Tabla de Contenido

EMD-S Reverse Host: Portal Web Provisional

Introducción	3
Mandato de IATA	3
Solución de Portal Provisional.....	3
Características del Producto	4
Tarjetas de Crédito.....	4
Asistencia con los Idiomas.....	4
Las cuatro pantallas principales	4
Pantalla de Bienvenida	5
Pantalla de Pago.....	6
Información del Pasajero.....	7
Información de Pago.....	8
Pantalla de Documentos a Emitir.....	9
Pantalla de Pago con Tarjeta de Crédito	11
Pantalla de Confirmación de Pago.....	13
Imprimir el recibo	14

EMD-S Reverse Host: Portal Web Provisional

Introducción

El propósito de esta guía del usuario es mostrarles a los agentes de viaje el portal web que hemos desarrollado para el cobro de cuotas por cambio/penalidades, depósitos de grupos y otros cargos misceláneos.

Para Europa, el Medio Oriente y Asia (EMEA) - favor comunicarse con refunds.lon@aa.com para invalidar boletos, solicitudes de reembolso y transacciones de cambio. Si usted tiene preguntas adicionales, favor de consultar en la web las páginas de referencia de su agencia local.

Esta iniciativa se llevó a cabo para satisfacer el Mandato de IATA al que hacemos referencia a continuación.

Mandato de IATA

El Mandato de IATA establece que el uso de vMPDs y vMCOs serán retirados en BSP para finales del 2013. En la actualidad, los Virtual Multi-Purpose Documents (vMPD) y los Virtual Miscellaneous Charge Orders (vMCO) son utilizados para cobrar cuotas de cambio/penalidades, depósitos de grupo y otros cargos misceláneos.

Si bien el Mandato de IATA no estipula que los EMDs sean la solución para reemplazarlos, este sí es el propósito del Mandato de IATA.

IATA acepta que soluciones alternas puedan usarse para cobrar cuotas como , por ejemplo, para cobrar cuotas que son parte del impuesto en una transacción de cambio, usando el **portal web** o cobrando directamente a través de un centro de llamadas.

Hemos trabajado con nuestro proveedor del sistema de reservaciones para proporcionarles una solución provisional a las agencias de viaje.

Solución de Portal Provisional

La solución de portal tendrá un alcance limitado y sólo tendrá la capacidad de cobrar cambios/penalidades, depósitos de grupos y Cargos Misceláneos

El acceso a la Web será a través del siguiente enlace URL.

<https://msr-portal.aa.com/>

Características del Producto

Las características básicas permitirán lo siguiente:

- Permitir que los Agentes de Viaje cobren las cuotas por cambios/penalidades y depósitos de grupos.
- Emitir un MSR el cual es un documento interno de American Airlines.

Tarjetas de Crédito

Tarjetas de Crédito globalmente aceptadas:

- American Express
- MasterCard
- Visa

No se aceptarán tarjetas de crédito locales u otras formas de pago.

Comuníquese con American Airlines para mas información.

Asistencia con los Idiomas

El portal web estará disponible en cuatro idiomas:

- Inglés
- Español
- Portugués
- Ruso

Las cuatro pantallas principales

El Portal Web de American Airlines se compone de cuatro pantallas principales.

1. Bienvenidos al Portal de Pago
2. Pantalla de Pago
3. Pantalla de pago con Tarjeta de Crédito
4. Pantalla de Confirmación de Pago

A medida que avance a través de cada una de las pantallas, aparecerá una tabla con los diferentes artículos y descripciones que deben ser completados por usted, el agente de viajes. Información adicional les será suministrada con respecto a las opciones en el menú desplegable disponible en cada pantalla.

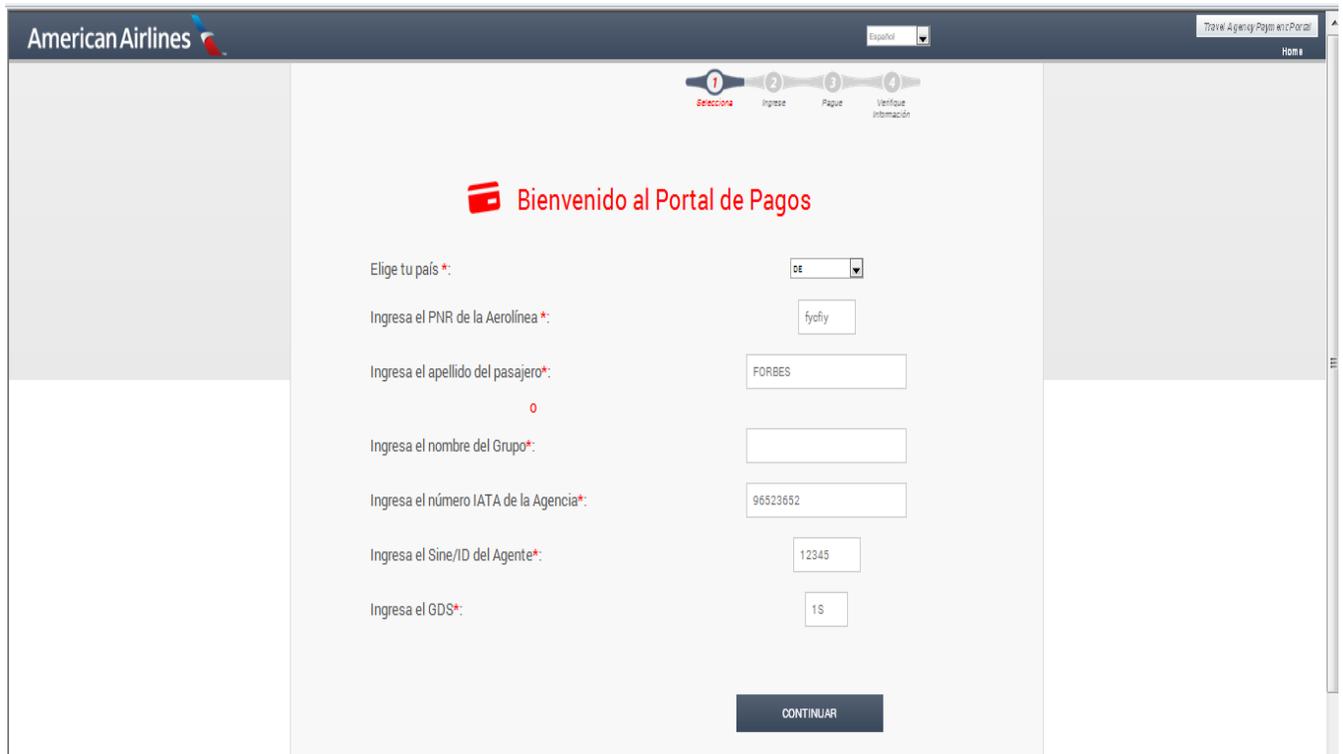
Pantalla de Bienvenida

Una vez entre, a través del URL, al Portal de Pago de American Airlines, podrá ver la pantalla de Bienvenida. Tendrá la opción de escoger el idioma de su preferencia antes de proseguir. Puede escoger uno de los siguientes cuatro idiomas desde el menú de opciones que se encuentra en la parte superior derecha de la pantalla.

Inglés
Español
Portugués
Ruso

Una vez escoja el idioma, podrá añadir la información en las áreas reseñadas a continuación. Tómese un momento para revisar las diferentes casillas que deberán llenarse en la página de bienvenida. Se requiere que todas las áreas señaladas con un asterisco rojo * sean completadas.

Nota El PNR de la Aerolínea se refiere a el PNR en Sabre al que hace referencia el “signature line” en el récord de la agencia.



The screenshot shows the American Airlines Payment Portal Welcome Screen. At the top left is the American Airlines logo. At the top right, there is a language dropdown menu set to "Español" and a "Home" link. Below the header is a progress bar with four steps: 1. Selección (highlighted), 2. Ingreso, 3. Pago, and 4. Verifique información. The main heading is "Bienvenido al Portal de Pagos" with a red envelope icon. Below this are several input fields, each with a red asterisk indicating a required field:

- Elige tu país *: DE (dropdown menu)
- Ingresar el PNR de la Aerolínea *: fycfy (text input)
- Ingresar el apellido del pasajero *: FORBES (text input)
- Ingresar el nombre del Grupo *: (empty text input)
- Ingresar el número IATA de la Agencia *: 96523652 (text input)
- Ingresar el Sine/ID del Agente *: 12345 (text input)
- Ingresar el GDS *: 1S (text input)

At the bottom center is a dark blue button labeled "CONTINUAR".

Secciones	Descripción
Elige tu país	El código de dos letras de su país. Escoja el adecuado en base al país donde ocurre la venta.
Ingresar el PNR de la Aerolínea	Nota Por favor, utilice solamente el PNR de American Airlines, de lo contrario, no va a poder tener acceso a la reservación para procesar la transacción. Si no puede localizar el PNR de American Airlines desde su reservación, comuníquese directamente con American Airlines.
Ingresar el apellido del pasajero o	Apellido del pasajero como aparece en la reservación aérea
Ingresar el nombre del Grupo	Nombre del grupo como aparece en la reservación aérea
Ingresar el número IATA de la Agencia	Número de IATA de la Agencia
Sine/ID del agente	Sine del agente
GDS	GDS utilizado por la Agencia. Nota: Entre el GDS de la siguiente manera: 1S = Sabre, 1A = Amadeus, 1P = Travel Port, 1G= Galileo, 1W = WorldSpan, 1V = Apollo, 1B = Abacus
Continuar	Botón de Continuar para ir a la siguiente pantalla

Pantalla de Pago

La pantalla de Pago consiste de 3 partes:

1. Información del Pasajero
2. Información de Pago
3. Documentos a Emitir

Información del Pasajero

El PNR de Sabre está localizado directamente sobre la información del pasajero. Se muestra junto al Nombre del Grupo , si aplica. Tómese un momento para revisar los elementos que componen la pantalla de pago.



Secciones	Descripción
Reservación:	Passenger Name Record (PNR)
Nombre del Grupo 	Nombre del Grupo. El símbolo de 3 personas significa un grupo.
Pasajeros 	El símbolo de una persona significa una sola persona individual. A esto le seguirá el número del nombre en el PNR. Ejemplo: 1.1Forbes/Robert Mr

Seleccione el botón de elección a la derecha del símbolo del pasajero.  Ésto le permitirá ver el estatus actual del boleto.

Si hay un boleto electrónico (VCR) en el PNR lo podrá ver . Para asociar el boleto con el EMD/MSR, seleccione el botón de opción a la izquierda del número de boleto.



Información de Pago

La segunda sección de esta pantalla es la información de pago. Cuando seleccione el botón de opción a la izquierda del nombre, el número de boleto electrónico se añadirá al área de “Associate to Ticket”. Ésto asociará el MSR con el boleto electrónico.

Se necesita el número de boleto para poder cobrar los cargos por cambio/penalidades.

Pasajeros
Dedílicle en cualquier caso de los nombres de los pasajeros para ver los tickets emitidos

1.01 FORBES / ROBERT MR

Ticket: 0015744143772

Información de Pago - MSR
Please enter your passenger and fee information

AEROLÍNEA	NOMBRE COMERCIAL	MONEDA	BASE*	IMPUESTO	CODIGO
American Airlines	CHANGE FEE	EUR	200.00		DE3
FECHA DE SERVICIO*	LUGAR DE SERVICIO*	ASSOCIATE TO TICKET:	TOTAL*		
09/01/2014	fra	0015744143772	200.00		

AGREGAR

Documentos a emitir

DOCUMENTO	TICKET	PASAJERO	BASE	IMPUESTO	TOTAL
CHANGE FEE	0015744143772	ROBERT MR FORBES	200.00 EUR	0.00 EUR	200.00 EUR

QUITAR A TODOS LOS PASAJEROS

Entregar a: AA

En: FRA

BASE: 200.00 EUR

IMPUESTO: 0.00 EUR

TOTAL: 200.00 EUR

CONTINUAR

Por favor, tome un momento para revisar los elementos de la Pantalla de Pago – la Sección del MSR de la segunda pantalla.

Secciones	Descripción
Aerolínea	American Airlines
Nombre Comercial	Menú de opciones desplegable con lo que puede pagarse:
	Depósitos de Grupos o Cargo por Cambios
Moneda	La moneda utilizada para la transacción entra automáticamente de manera predeterminada en la casilla al mercado BSP seleccionado en la pantalla de Bienvenida . De aceptarse múltiples monedas, un menú desplegable aparecerá con las monedas disponibles.
Base	Precio Base (Importe total más 2 decimales, ejemplo, 24.00)
Impuesto Casilla de Impuesto	Impuestos que aplican al precio base (Importe total más 2 decimales) Menú desplegable de los impuestos
Total	Total combinado del precio base e impuestos. Este total aparecerá automáticamente una vez entre el precio base y los impuestos.
 	Para añadir casillas de impuestos adicionales Para eliminar una casilla de impuesto
Fecha de servicio Lugar de servicio	Fecha en que fue prestado el servicio en DD/MM/YYYY Ciudad donde será prestado el servicio (Ciudad de Salida)
Asociar al boleto	Si el servicio o la cuota pagada está relacionada al boleto del pasajero, añade el número de boleto aquí, si es que no se ingresaron los datos automáticamente.
Añadir	Seleccione Añadir para guardar la información entrada.

Pantalla de Documentos a Emitir

La 3ra sección de esta pantalla es la de Documentos a Emitir. Esta sección revisará la elección hecha antes de la compra. También tendrá la opción de eliminar o remover toda la información. Tómese un momento para revisar los elementos de esta tercera sección.

Documentos a emitir

DOCUMENTO	TICKET	PASAJERO	BASE	IMPUESTO	TOTAL
 CHANGE FEE	0015744143772	ROBERT MR FORBES	200.00 EUR	0.00 EUR	200.00 EUR

QUITAR A TODOS LOS PASAJEROS

Entregar a BASE: 200.00 EUR

En IMPUESTO: 0.00 EUR

TOTAL: 200.00 EUR

CONTINUAR

Secciones	Descripción
	Seleccione el símbolo de eliminar para remover el pasajero señalado.
Eliminar a todos	Si se van a eliminar a todos los pasajeros, seleccione el botón de “Quitar a todos los pasajeros”
Entregar a	Siempre AA
En	Ciudad donde el servicio será prestado (Añada el código del aeropuerto donde comenzará el viaje)
Continuar	Para pasar a la siguiente página

Una vez haya revisado sus selecciones, oprima **Continuar** para pasar a la pantalla siguiente.

Pantalla de Pago con Tarjeta de Crédito

La Pantalla de Pago con Tarjeta de Crédito es la tercera de las cuatro pantallas con las que se encontrará en el Portal Web. Como indicamos anteriormente, la pantalla de pago es para tarjetas de crédito de uso global:

- 1- American Express
- 2- MasterCard
- 3- Visa

Tómese un momento para revisar lo que se requiere de esta pantalla.

Documentos a emitir

DOCUMENTO	TICKET	PASAJERO	BASE	IMPUESTO	TOTAL
 CHANGE FEE	0015744143772	ROBERT MR FORBES	200.00 EUR	0.00 EUR	200.00 EUR

QUITAR A TODOS LOS PASAJEROS

Entregar a **BASE: 200.00 EUR**

En **IMPUESTO: 0.00 EUR**

TOTAL: 200.00 EUR

CONTINUAR

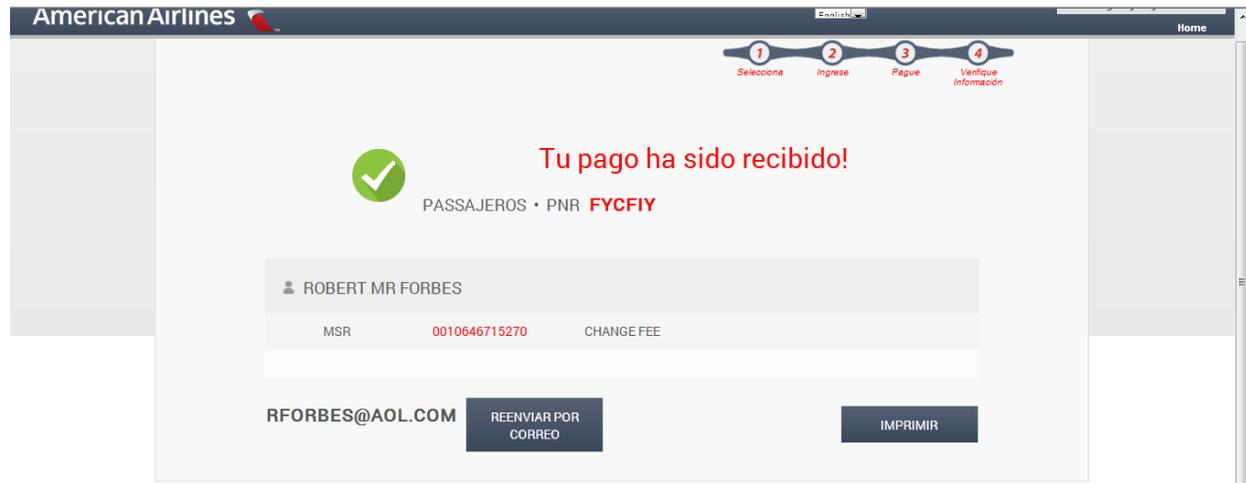
Secciones	Descripción
Nombre en la Tarjeta de Crédito	Nombre del propietario de la tarjeta – Primer Nombre/Apellido
Tarjeta de Crédito	Menú de opciones desplegable. Visa, MasterCard y American Express solamente.
Número de Tarjeta de Crédito	Número de la tarjeta
Fecha de Expiración	Menú de opciones desplegable para el mes y el año

Dirección de Correo Electrónico	Dirección de Correo Electrónico
Pagar	Para procesar el pago, seleccione Pagar .

Pantalla de Confirmación de Pago

La pantalla de Confirmación es la cuarta y última página. Ésta será su confirmación de que el pago se ha recibido y se ha emitido el MSR. También puede imprimir el recibo del pasajero desde esta pantalla. Éste es un paso importante porque el número del documento del MSR que aparece en la imagen inferior, no va a aparecer en su sistema GDS, sólo en el Sistema servidor de la aerolínea.

Esta transacción tampoco será reportada a través de BSP.



Secciones	Descripción
	Marca de verificación antes de la frase "Tu pago ha sido recibido!"
PNR del Pasajero	El localizador de Sabre que contiene 6 letras.
Nombre del Pasajero	Nombre del pasajero
Tipo de documento/Número/Artículo	El MSR, seguido del número del documento y nombre comercial de lo que se está pagando
Dirección de Correo Electrónico del Pasajero	Adonde se envía el recibo original del MSR
Reenviar por Correo	Reenviar el recibo del MSR.
Imprimir	Para imprimir el recibo del MSR/EMD en el impresor local asignado.

Imprimir el recibo

Un recibo impreso, como el que ve a continuación, se imprimirá una vez que seleccione **Imprimir** .

1. Nombre del Pasajero
2. Fecha y Hora
3. Nombre
4. Número del MSR
5. Motivo de la emisión
6. Base, Impuesto y Total
7. Relevó de Responsabilidad

Muestra de un Recibo de un MSR:

MISCELLANEOUS SALES RECEIPT			
AGENT COUPON	0010646712542		
XXXXXXXXXX	C0011	**SOME MISCELLANEOUS *	
LONSP GB11DEC13		** CHARGES ARE **	
ROBINSON / PAUL	DMVDKN / AA	04	** NON-REFUNDABLE **
NOT VALID FOR***	PSGR TICKET 0014187182799	*****	
**TRANSPORTATION*			
FP AXXXXXXXXXX1007			
CHANGE FEE	40.00		
GBP 40.00		NOT VALID FOR TRAVEL	
35.00	0 001 0646712542 4	0 001 0646712542 4	
UB9 5.00			
GBP 40.00		001/SP1	

AUDITOR COUPON	0010646712542		
XXXXXXXXXX	C0011	**SOME MISCELLANEOUS *	
LONSP GB11DEC13		** CHARGES ARE **	
ROBINSON / PAUL	DMVDKN / AA	04	** NON-REFUNDABLE **
NOT VALID FOR***	PSGR TICKET 0014187182799	*****	
**TRANSPORTATION*			
FP AXXXXXXXXXX1007			
CHANGE FEE	40.00		
GBP 40.00		NOT VALID FOR TRAVEL	
35.00	0 001 0646712542 4	0 001 0646712542 4	
UB9 5.00			
GBP 40.00		001/SP1	

```

-----
PURCHASER RECEIPT          0010646712542
XXXXXXXXXX                  C0011          **SOME MISCELLANEOUS *
                                LONSP GB11DEC13      **  CHARGES ARE  **
ROBINSON / PAUL            DMVDKN / AA          04          **  NON-REFUNDABLE **
**NOT VALID FOR**        PSGR TICKET 0014187182799      *****
**TRANSPORTATION*
FP AXXXXXXXXXX1007
                                CHANGE FEE          40.00
GBP 40.00
  35.00
  UB9 5.00
GBP 40.00

                                0 001 0646712542 4
                                NOT VALID FOR TRAVEL
                                0 001 0646712542 4
                                001/SP1

```

Preguntas Frecuentes

Cómo añadir impuestos adicionales

Si mi país tiene múltiples impuestos que hay que cobrar, ¿cómo los añado en el portal web?

Para Añadir Impuestos Adicionales

Reservation: **JBRCCP**

Passengers *
Click on any passengers name to see currently issued tickets

1.01 FORBES / ROBERT MR

Document Information - MSR
Please enter your passenger and fee information

CARRIER	COMMERCIAL NAME	CURRENCY	BASE *	TAX	TAX CODE
American Airlines	CHANGE FEE	EUR	200.00		DE3
					DE3

SERVICE DATE: 13/01/2014

SERVICE CITY: fra

ASSOCIATE TO TICKET: 0015744143773

TOTAL: 200.00

Ticket values do not match.

ADD

Instrucciones:

- Oprima el signo de + para añadir una casillas adicionales de impuesto y otra del código de impuesto.
- Añada la cantidad del impuesto
- Seleccione el código del impuesto del menú de opciones desplegable

¿Cómo elimino la casilla adicional de impuestos?

American Airlines English Travel Agency Payment Portal Home

1 Select 2 Enter data 3 Check out 4 Verify info

Reservation: **JBRCCP**

Passengers *
Click on any passengers name to see currently issued tickets

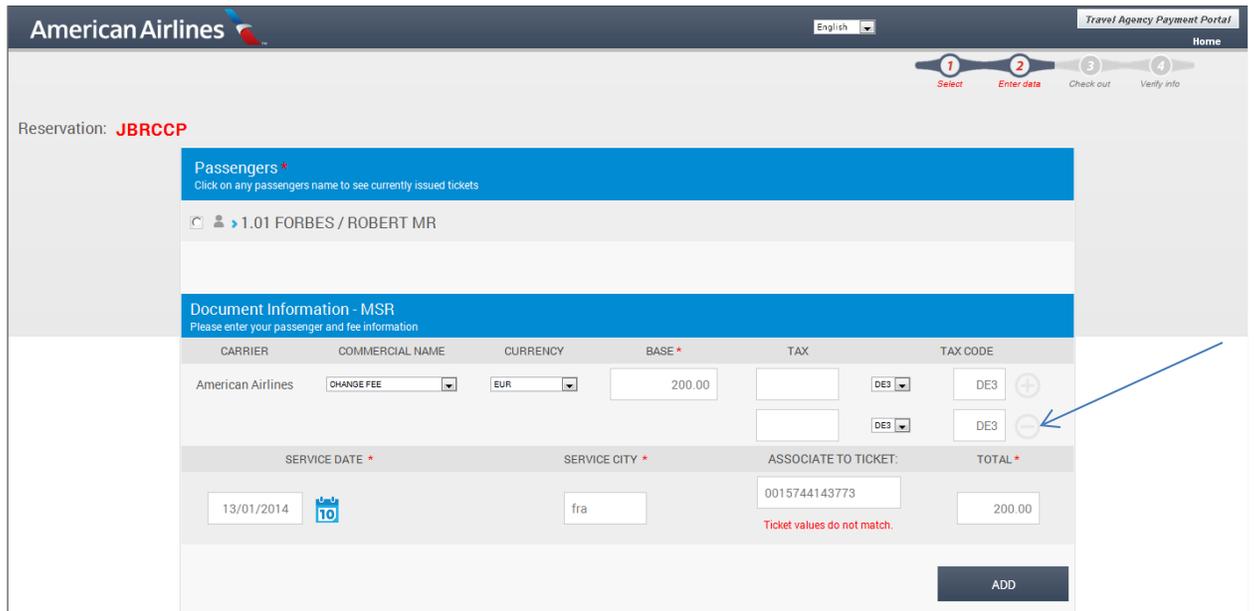
1.01 FORBES / ROBERT MR

Document Information - MSR
Please enter your passenger and fee information

CARRIER	COMMERCIAL NAME	CURRENCY	BASE *	TAX	TAX CODE
American Airlines	CHANGE FEE	EUR	200.00	DE3	DE3
				DE3	DE3
SERVICE DATE *		SERVICE CITY *		ASSOCIATE TO TICKET:	TOTAL *
13/01/2014		fra		0015744143773	200.00

Ticket values do not match.

ADD



Instrucciones:

- Oprima el signo de - para eliminar la casillas adicionales .

Anulación, Reembolsos y Cambios

Anulación

¿Qué pasa si cometo un error? ¿Se puede invalidar la transacción? No, el portal web provisional está diseñado solamente para completar las transacciones pagadas. Si comete un error, comuníquese con American Airlines el mismo día.

Reembolsos

Hace 2 días que emití el MSR y me acabo de dar cuenta que cometí un error. Si no puedo invalidar la transacción, que alternativas tengo? A pesar de que anular una transacción no es una alternativa, American Airlines puede reembolsar el MSR a los clientes a su forma original de pago.

Cambios

¿Se puede cambiar el MSR por otro documento?

No, el portal no admite cambios.

Para Europa, el Medio Oriente y Asia (EMEA) – Para transacciones de anular, reembolsar o para cambios, favor de comunicarse a refunds.lon@aa.com . Si tiene otras preguntas, por favor, refiérase en la web a las páginas de referencia de su agencia local.