

Manuel d'utilisateur

American Airlines MSR Portail Web
Solution temporaire

Table des matières

American Airlines MSR Portail Web Solution temporaire

Introduction.....	1
Initiative IATA.....	1
Portail temporaire.....	1
Caractéristiques du Portail.....	1
Quatre pages principales.....	2
Page de Bienvenue.....	2
Page des Documents.....	4
Information concernant le nom/prénom du passager (ou le nom du groupe).....	4
Information concernant la transaction à effectuer.....	5
Récapitulatif du document à être émis.....	7
Page de Paiement.....	8
Page de Confirmation.....	9
Exemple d'un Reçu.....	10
Questions / Réponses.....	11
Comment ajouter/enlever des Taxes ?.....	11
Annulation, Remboursement et Echange.....	12

American Airlines MSR Portail Web

Solution temporaire

Introduction

L'objectif de ce document est de fournir aux agents de voyage les informations nécessaires pour l'utilisation d'un nouveau portail web. Ce portail a été conçu pour faciliter la collection des frais de changement et des acomptes groupes en vue de satisfaire l'initiative IATA référencée ci-dessous.

Initiative IATA

Au cours de l'année 2014, IATA va commencer à limiter l'utilisation des vMCOs et vMPDs dans les régions BSP. Ces documents seront progressivement éliminés d'ici fin 2014. A l'heure actuelle, les Virtual Multi-Purpose Documents et les Virtual Miscellaneous Charge Orders sont utilisés pour le règlement des pénalités et autres frais ainsi que pour les acomptes groupes.

L'intention est à long terme de remplacer ces documents par les EMDs (Electronic Miscellaneous Documents).

American Airlines a plusieurs projets visant à la mise en place progressive des EMDs. La solution via Sabre étant en cours de développement, nous mettons à votre disposition ce portail web comme option en tant que solution temporaire en plus du BSP Link qui reste disponible jusqu'à fin juin 2014 pour la majorité des régions BSP.

Portail temporaire

Le nouveau portail web vous permet l'émission d'un MSR (Miscellaneous Sales Receipt) document interne à American Airlines pour le règlement des frais de changement et des acomptes groupes.

Vous pouvez utiliser le lien suivant pour accéder au portail web pour American Airlines :

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

Caractéristiques du Portail

Les fonctions principales sont les suivantes :

- Permet aux Agents de Voyage de procéder aux paiements des frais de changement et acomptes groupes
- Disponible en 4 langues : Anglais, Espagnol, Portugais et Russe
- Emission de MSR (Miscellaneous Sales Receipt)
- Mode de paiement autorisé : uniquement les cartes de crédit suivantes :
 - American Express
 - MasterCard
 - Visa

Quatre pages principales

La navigation consiste en quatre pages qui vont vous permettre l'émission d'un Miscellaneous Sales Receipt (MSR) pour le règlement des frais de changement ou d'un acompte groupes :

1. Page de Bienvenue
2. Page des Documents
3. Page de Paiement
4. Page de Confirmation

Page de Bienvenue

Lorsque vous accédez au Portail Web, la première page qui apparait est la page de Bienvenue qui est en Anglais. Vous avez la possibilité de sélectionner une autre langue parmi les 3 autres disponibles en cliquant sur le menu en haut à droite comme indiqué dans l'exemple ci-dessous :

English
Español
Português
pyconitl

1 Select 2 Enter data 3 Check out 4 Verify info

Welcome to Payment Portal

Select Country*:

Please enter the Airline PNR*:

Enter passenger's last name*:

or

Enter group's name*:

Please enter your Agency IATA number*:

Please enter Agent Sine/ID*:

Please enter GDS*:

CONTINUE

Ensuite complétez chaque rubrique comme nous allons vous le décrire dans les exemples suivants. Un astérisque rouge * indique qu'il est nécessaire de compléter les champs requis.

[Privacy Policy](#)

2013 - V.20131206 216

Rubrique	Description
Sélectionner le Pays	Menu vous permettant de sélectionner le code pays : 2 lettres. Sélectionner le pays ou la région correspondant à votre point de vente.
Indiquer le numéro de dossier American Airlines	Référence Dossier AA uniquement. Note Ne pas utiliser la référence dossier d'un autre GDS sinon vous ne pourrez pas accéder au dossier pour effectuer le paiement et l'émission du MSR.
Indiquer le nom de famille du passager OU	Nom de famille du passager tel qu'il apparait dans le dossier réservation.
Indiquer le nom du Groupe	Le nom du groupe tel qu'il apparait dans le dossier réservation.
Indiquer le numéro IATA de votre agence	Votre numéro d'agence IATA.
Indiquer votre code/numéro agent	Votre identifiant agent
Indiquer votre GDS	1S Exemple: 1S = Sabre, 1A = Amadeus, 1P = Travel port, 1G = Galileo, 1W = World span, 1V= Apollo, 1B= Abacus
Continuer	« CONTINUE » Vous permet d'accéder à la page suivante

Page des Documents

Il y a 3 sections sur cette page :

1. Information concernant le nom/prénom du passager (ou le nom du groupe)
2. Information concernant la transaction à effectuer (frais de changement/acompte groupe)
3. Récapitulatif du document à être émis

Information concernant le nom/prénom du passager (ou le nom du groupe)

En haut à gauche apparait la référence du dossier American Airlines.

En dessous sont listés les noms des passagers individuels ou le nom du groupe le cas échéant.

Reservation: **DMVDKN**

Passengers
Click on any passengers name to see currently issued tickets

- 1.01 ROBINSON / PAUL
Ticket 0014187182799
- 1.02 ROBINSON / TINA

Progress bar: 1 Select, 2 Enter data, 3 Check out, 4 Verify info

Rubrique	Description
Reservation:	Référence Dossier AA
Group Name 	Nom du Groupe tel qu'il apparait dans le dossier réservation.
Passengers 	Nom du passager individuel tel qu'il apparait dans le dossier réservation.

Sélectionner un des passagers en cliquant à gauche du nom d'un des passagers  .

Vous verrez alors le numéro du billet électronique associé à ce passager apparaitre (voir ci-dessous).

Passengers
Click on any passengers name to see currently issued tickets

- 1.01 ROBINSON / PAUL
Ticket 0014187182799
- 1.02 ROBINSON / TINA

Progress bar: 1 Select, 2 Enter data, 3 Check out, 4 Verify info

Information concernant la transaction à effectuer

Comme nous l'avons vu précédemment, lorsque vous cliquez à gauche près d'un nom de passager, le numéro de billet électronique associé apparaîtra. Ce numéro de billet sera également reflété sous la rubrique « **Associate To Ticket** ». Lorsque le MSR sera émis, la référence du billet électronique sera incluse. Cette référence est obligatoire pour tout règlement de frais de changement.

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

1.01 ROBINSON / PAUL
 Ticket **0014187182799**

1.02 ROBINSON / TINA

Document Information - MSR
Please enter your passenger and fee information
Add Multiple Taxes

CARRIER	COMMERCIAL NAME	CURRENCY	BASE *	TAX	TAX CODE	
American Airlines	CHANGE FEE	GBP	35.00	5.00	UB9	+
SERVICE DATE *	SERVICE CITY *	ASSOCIATE TO TICKET:		TOTAL *		
30/12/2013	LHR	0014187182799		40.00		

ADD

Document Information - MSR
Please enter your passenger and fee information

CARRIER	COMMERCIAL NAME	CURRENCY	BASE *	TAX	TAX CODE	
American Airlines	CHANGE FEE	GBP	35.00	5.00	UB9	+
SERVICE DATE *	SERVICE CITY *	ASSOCIATE TO TICKET:		TOTAL *		
30/12/2013	LHR	0014187182799		40.00		

ADD

Description de chaque rubrique :

Rubrique	Description
Compagnie	American Airlines
Nom Commercial	Menu vous permettant de sélectionner le service pour lequel le paiement sera perçu : Group Deposits or Change Fee

Monnaie	La monnaie est déterminée par rapport au pays initialement sélectionné. Si plusieurs monnaies sont acceptées dans le pays choisi, un menu vous permettra de choisir une autre monnaie.
Base	Montant de base (ex : 24.00 ou 24 suivant la monnaie utilisée)
Taxe	Taxe(s) applicable(s) au montant de base (ex: 1.00 ou 1 suivant la monnaie utilisée)
Code Taxes	Menu vous permettant de sélectionner le code taxe
Total	Total automatiquement calculé : montant de base et taxe(s) imputée(s).
	Sélectionner pour ajouter des taxes
	Sélectionner pour enlever des taxes
Date du Service	Date du service JJ/MM/AAAA
Ville/Aéroport où le service sera rendu	Ville de départ où le service est pris en compte
Billet Electronique Associé	Obligatoire pour le paiement des frais de changement. Note : Si le numéro de billet n'apparaît pas automatiquement une fois le passager sélectionné, vous devez manuellement ajouter le numéro de billet associé aux frais de changement dans la rubrique « ASSOCIATE TO TICKET ».
Ajouter	Cliquer sur « ADD » pour enregistrer les données que vous venez d'ajouter.

Récapitulatif du document à être émis

Cette dernière partie concerne les informations qui vont apparaître sur le MSR. Cela permet une dernière vérification avant émission du document et d'effectuer des modifications si nécessaires.

Documents to be Generated					
DOCUMENT	TICKET	PASSENGER	BASE	TAX	TOTAL
 CHANGE FEE	0014187182799	PAUL ROBINSON	30.0 GBP	5.0 GBP	35.0 GBP
REMOVE ALL					
EMD Present to	<input type="text" value="American Airlines"/>				BASE: 30.0 GBP
EMD At	<input type="text" value="LHR"/>				TAX: 5.0 GBP
					TOTAL: 35.0 GBP
CONTINUE					

Item	Description
	Cliquer sur cette icône à gauche si vous désirez supprimer cette transaction
Tout Supprimer	Sélectionner « REMOVE ALL » si vous désirez supprimer toutes les transactions
Presenter A	Indiquer American Airlines
A	Indiquer la ville de Départ où le service sera rendu
Continuer	« CONTINUE » Vous permet d'accéder à la page suivante

Page de Paiement

Ceci est la troisième page vous permettant de sélectionner la carte de crédit pour effectuer le paiement :

1. American Express
2. MasterCard
3. Visa

Documents to be Generated					
DOCUMENT	TICKET	PASSENGER	BASE	TAX	TOTAL
CHANGE FEE	0014187182799	PAUL ROBINSON	35.00 GBP	5.00 GBP	40.00 GBP

Please write your information as it appears on your Credit Card

Name (as it appears on card)*:

Last Name (as it appears on card)*:

Credit Card *:

Credit Card number*:

Expiration Date *:

Email*:

Item	Description
Prénom	Prénom tel qu'il apparait sur la carte de crédit
Nom de Famille	Nom de Famille tel qu'il apparait sur la carte de crédit
Carte de Crédit	Menu vous permettant de sélectionner l'émetteur de la carte de crédit : Visa, MasterCard ou American Express
Numéro de la Carte de Crédit	Indiquer le numéro de la carte de crédit utilisée pour le paiement
Date d'expiration	Utiliser le menu pour indiquer la date d'expiration de la carte de crédit
Adresse Email	Adresse email où un reçu sera automatiquement envoyé
Payer maintenant	Pour effectuer le paiement, sélectionner « PAY NOW »

Page de Confirmation

Cette dernière page est votre confirmation que le paiement a été effectué et qu'un email a été automatiquement envoyé à l'adresse indiquée précédemment.

Sur cette page vous avez également deux options :

- Imprimer un reçu
- Renvoyer un email de confirmation si nécessaire

Note : le document émis (MSR) n'apparaîtra que dans le dossier American Airlines. Cette transaction ne sera pas reportée dans le BSP.

English

1 Select 2 Enter data 3 Check out 4 Verify info

Your payment has been received!

PASSENGERS • PNR **DMVDKN**

PAUL ROBINSON

MSR **0010646712549** CHANGE FEE

Paul.Robinson@abcd.com

RESEND BY EMAIL PRINT

[Privacy Policy](#)

2013 - V.20131212 216

Item	Description
	Confirmation que le paiement a été effectué
Reference PNR American Airlines	Référence dossier Sabre
Nom du Passager/Groupe	Nom de Passager ou du Groupe
Numéro du document émis	Numéro du MSR émis suivi du nom commercial de la transaction effectuée
Adresse Email	Un reçu est automatiquement envoyé par email à l'adresse indiquée
Renvoyer Email	Cette option vous permet de renvoyer un reçu par email si nécessaire

Imprimer

Cette option vous permet d'imprimer un reçu sur votre imprimante locale

Exemple d'un Reçu

```
MISCELLANEOUS SALES RECEIPT
AGENT COUPON          0010646712542
XXXXXXXXXX            C0011          **SOME MISCELLANEOUS *
LONSP GB11DEC13      ** CHARGES ARE **
DMVDKN / AA          04             ** NON-REFUNDABLE **
PSGR TICKET 0014187182799          *****
ROBINSON / PAUL
**NOT VALID FOR*****
**TRANSPORTATION*
FP AXXXXXXXXXXXX1007
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
-----
AUDITOR COUPON        0010646712542
XXXXXXXXXX            C0011          **SOME MISCELLANEOUS *
LONSP GB11DEC13      ** CHARGES ARE **
DMVDKN / AA          04             ** NON-REFUNDABLE **
PSGR TICKET 0014187182799          *****
ROBINSON / PAUL
**NOT VALID FOR*****
**TRANSPORTATION*
FP AXXXXXXXXXXXX1007
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
-----
PURCHASER RECEIPT    0010646712542
XXXXXXXXXX            C0011          **SOME MISCELLANEOUS *
LONSP GB11DEC13      ** CHARGES ARE **
DMVDKN / AA          04             ** NON-REFUNDABLE **
PSGR TICKET 0014187182799          *****
ROBINSON / PAUL
**NOT VALID FOR*****
**TRANSPORTATION*
FP AXXXXXXXXXXXX1007
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
```

Questions / Réponses

Comment ajouter/enlever des Taxes ?

Pour ajouter une taxe :

Document Information - MSR						
Please enter your passenger and fee information						
CARRIER	COMMERCIAL NAME	CURRENCY	BASE *	TAX	TAX CODE	
World Air	GROUP DEPOSIT	MEX : MXN	50.00	5.00	MX	MX 
				5.00	MX	MX 

Action:

- Cliquer sur l'icone + pour ajouter une nouvelle rubrique taxe. Elle apparaîtra sur une nouvelle ligne
- Indiquer le montant
- Sélectionner le code taxe approprié en utilisant le menu

Comment enlever une taxe ?

Document Information - MSR						
Please enter your passenger and fee information						
CARRIER	COMMERCIAL NAME	CURRENCY	BASE *	TAX	TAX CODE	
World Air	GROUP DEPOSIT	MEX : MXN	50.00	5.00	MX	MX 
				5.00	MX	MX 

Action:

- Cliquer sur l'icone – pour enlever la ligne

Annulation, Remboursement et Echange

VOID/ANNULER

Est-il possible d'annuler la transaction ?

Non. Le portail web ne vous permet pas d'annuler une transaction une fois le paiement effectué.

Si une erreur a été faite, veuillez contacter American Airlines le jour même. La transaction ne pourra être annulée si la demande n'est pas faite le jour même.

REMBOURSEMENT

Si l'annulation doit être faite au-delà du jour même ?

Il n'est pas possible d'annuler au-delà du jour même. Veuillez contacter American Airlines pour un remboursement qui sera effectué en utilisant la carte de crédit initialement indiquée.

ECHANGE

Peut-on échanger le MSR pour un autre document ?

Non. Les échanges ne sont pas possibles via le portail web.

Pour l'Europe, le Moyen Orient et l'Asie, veuillez contacter American Airlines à l'adresse suivante refunds.lon@aa.com pour les annulations, remboursements et échanges.

Si vous avez des questions supplémentaires, veuillez-vous référer à votre site agence : www.aa.com/fr/agency