

GALILEO  
R Manager  
GUIDE  
BOOK



서울시 종로구 청진동 136 삼공빌딩 6층  
Tel. 02 3210 2350 Fax. 02 3210 4442  
부산 1544 2393 Fax. 051 469 8688  
<http://www.galileo.co.kr>  
<http://web.galileo.co.kr>

인쇄일 : 2009. 02. 18.

GALILEO  
R Manager  
GUIDE  
BOOK



# GALILEO R Manager GUIDE BOOK

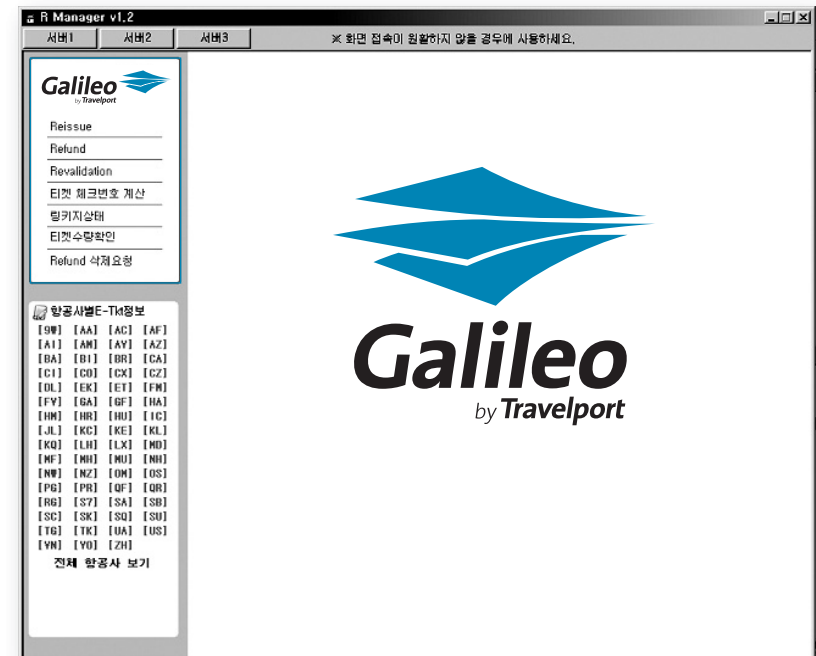
|      |                                |    |
|------|--------------------------------|----|
| I    | REISSUE [재발권]                  | 3  |
| II   | REFUND [일반 티켓의 환불]             | 8  |
| III  | REFUND-REISSUE<br>[리이슈 티켓의 환불] | 12 |
| IV   | REVALIDATION                   | 13 |
| V    | 티켓체크번호 계산                      | 14 |
| VI   | 링크지 (LINKAGE) 상태               | 14 |
| VII  | 티켓수량 확인 (CAPPING)              | 15 |
| VIII | AUTO REFUND 삭제요청               | 15 |
| IX   | 기 타                            | 16 |
| X    | Q&A                            | 17 |



## I REISSUE [재발권]



Focal Point/Desk Top 의  아이콘을 클릭하여 프로그램 실행



 아이콘 으로 프로그램 실행 후 왼쪽 메뉴 중 첫번째의 Reissue 클릭

프로그램을 실행하면 위와 같이 자동으로 처음 발권시의 Faredata를 불러온다.  
(새 PNR로 바뀐 경우 또는 그룹PNR인 경우 티켓번호를 입력하면 가능)

- 1 Reissue 하는 승객의 이름 여러명인 경우 Reissue할 승객이 맞는지 재확인
- 2 EXCH 티켓번호 Reissue할 티켓 번호 (자동조회 되지만 재확인 요망)
- 3 FB/TD Reissue 되는 새 티켓에 기재될 Fare Basis
- 4 5 NVB/NVA 최소체류기간 (Minimum stay) / 최대체류기간 (Maximum stay)을 년도까지입력
- 6 BG 수하물 (Baggage)
- 7 Connection No Stopover인 경우 클릭하여 'X 마크' 처리 할 것
- 8 Shown Fare 새 티켓에 프린트되는 Shown 금액 (IT발권이었던 경우는 금액 확인이 안되므로 재입력)
- 9 Equiv SOTO 발권인 경우 Shown 요금이 현지 통화로 나오므로 Equivalent Fare로 지불되는 KRW 금액을 입력
- 10 ROE Origin 티켓의 ROE
- 11 추가지불 TAX 입력 Reissue하면서 추가/인상되는 Tax에 대한 차액과 코드 입력

- 12 Fare Construction Reroute/Shown 변경의 경우 여정과 NUC 수정
- 13 Endorsement Origin 티켓의 EB를 자동조회. 내용이 긴 경우 모든 Data를 가져 오지 못하므로 추가입력 및 수정필요
- 14 Commission Reissue티켓의 커미션 % . 커미션이 없는 경우 0 입력
- 15 투어코드 Origin 티켓의 투어코드를 자동으로 불러 오지 못하므로 다시 입력
- 16 IT 발권 AF, KL 등 Shown Fare를 가리는 IT 발권을 하였을 경우 체크

모든 사항은 Original 티켓의 정보를 가져온 것이므로 여정 혹은 금액의 변경이 있을 시 모든 해당사항을 반드시 수정하여야 한다.

1단계 운임 확인 후 입력 버튼을 클릭하면 2단계 FEX 사항 입력으로 전환됨

**Galileo Reissue(재발권)**

1단계 운임입력 | 2단계 FEX 사항입력

※ 요금입력이 정상적으로 처리되었는지 확인 바랍니다.

FB1 - S1-2 03FEB09 82/AG  
 P1 GALILEO/EUNMITEST B KRW 1448100  
 SEL UA SFO 567.870LWRC UA SEL 529.970LXRC NUC1097.84 END ROE13  
 19.04  
 FARE KRW1448100 TOT KRW1448100  
 S1 FB-OLWRC B-2PC NA-100CT  
 S2 FB-OLXRC B-2PC NB-130CT NA-100CT  
 T P01/S1-2/20/ET/EBGALILEO TEST NON-ENDS/CUA

항공사별E-Ticket정보

[9B] [9W] [AA] [AC] [AF] [AI] [AM] [AV] [AZ] [BA] [BI] [BR] [CA] [CI] [CO] [CX] [CZ] [DL] [EK] [ET] [FM] [FY] [GA] [GF] [HA] [HM] [HR] [HU] [IC] [JL] [KE] [KL] [KQ] [LA] [LH] [LX] [NA] [ND] [NF] [NH] [NU] [NH] [NW] [NZ] [OM] [OS] [PG] [PR] [QF] [QR] [RB] [S7] [SA] [SB] [SC] [SK] [SQ] [SU] [TG] [TK] [UA] [UL] [US] [VN] [VO] [ZH]

전체 항공사 보기

1 최초지불수단 Origin 티켓의 지불수단  
 현금발권이었던 경우 'S'로 표시, Return 구간만 남은 경우 수동으로 입력  
 두번째 Reissue 의 경우 MISC 로 입력

2 최초발권도시 SEL 로 자동조회

3 출발지/목적지 출/도착지를 자동조회

4 발권일 Origin 티켓의 발권날짜 조회

5 지불된 TAX Origin티켓에서 지불했던 Tax들, XT로 묶여 있어도 무방  
 Return여정만 남은 경우 등 정보를 가지고 오지 못하면 금액과 코드를 입력

6 추가징수 방법 No ADC (No Additional Collection-추가징수 금액 없음)이면  
 없음에 체크

상단의 파란색 창은 1단계 운임입력 후 저장된 \*FF1의 화면을 그대로  
 조회한 화면  
 위의 사항이 맞는지 반드시 재확인

- 1 최초지불수단 Origin 티켓의 지불수단  
현금발권이었던 경우 'S'로 표시, Return 구간만 남은 경우 수동으로 입력  
두번째 Reissue 의 경우 MISC 로 입력
- 2 최초발권도시 SEL 로 자동조회
- 3 출발지/목적지 출/도착지를 자동조회
- 4 발권일 Origin 티켓의 발권날짜 조회
- 5 지불된 TAX Origin티켓에서 지불했던 Tax들, XT로 묶여 있어도 무방  
Return여정만 남은 경우 등 정보를 가지고 오지 못하면 금액과 코드를 입력
- 6 추가징수 방법 No ADC (No Additional Collection-추가징수 금액 없음)이면  
없음에 체크

#### 6-1 추가징수 방법이 현금인 경우에는 아래와 같이 현금 클릭 후 추가 금액 입력

추가징수방법 (TAX 제외) : ☐ 없음 ☒ 현금 ☐ 카드 ☐ 현금+카드

현금결제금액 (Tax제외) KRW 50000

입력 취소

#### 6-2 추가징수 방법이 카드인 경우 미리 EZ Ticket 프로그램에서 승인번호 받은 후 입력

추가징수방법 (TAX 제외) : ☐ 없음 ☐ 현금 ☒ 카드 ☐ 현금+카드

카드구분  국내전용 ☐ 카드번호 3700000000028 유효기간 (MMYY) 0112

할부개월 일시불 승인번호 5412415

카드결제금액 (TAX제외) KRW 50000

입력 취소

카드구분 국내카드인 경우에만 카드 코드 (BC, MC, VI etc)  
 입력 후 국내전용에 체크

카드번호

유효기간 월년으로 입력 (예 : 2012년 1월인 경우에는 0112)

할부개월

승인번호 미리 EZ Ticket 프로그램에서 승인 받은 후 입력

카드결제금액 Tax로 징수되는 금액을 제외한 추가금액 입력

2단계 입력 후 기존의 조회되는 Fare 와 FEX 화면 확인 후 발권 버튼  
 클릭하면 재발행이 완료됨  
 (PNR에서 \*FF1, \*EX1/1 명령어로 조회 가능)

1단계가 이미 완료 된 후 2단계부터 작업하고자 하는 경우,  
 1단계에서 요금번호 입력 후 왼쪽 상단 "2단계 FEX 사항 입력" 을 클릭하면  
 2단계부터 실행가능 (아래 그림참조)

1단계 운임입력 | 2단계 FEX 사항입력

승객 GALILEO/EUNMITESTM EXCH 티켓번호 0169900690603 (13자리)

STOCK 항공사 UA 요금번호 1

\*재발권할 티켓번호가 맞는지 반드시 확인하시기 바랍니다.



## REFUND [일반 티켓]



환불할 PNR은 display할 필요 없으며, 티켓번호 13자리를 입력하여 조회한다.

R Manager v1.2

서버1 서버2 서버3 ※ 화면 접속이 원활하지 않을 경우에 사용하세요.

Galileo by Travelport

Refund(환불)

티켓번호 0169900755272 (13자리) 조회

※ 컨디션 티켓인 경우 첫번째 티켓번호만 입력.

TKT: 016 9900 755272 NAME: GALILEO/EUNMITEST

ISSUED: 03FEB09 FOP: CASH

PSEUDO: 5JTE PLATING CARRIER: UA ISO: KR IATA: 999999992

USE CR FLT CLS DATE BRD OFF TIME ST F/A FARE CPM

OPEN UA 892 0 100CT ICNSEO 1410 OK QLMRC 1

OPEN UA 893 0 150CT SFOICN 1327 OK QLMRC 2

FARE KRW 1448100 TAX 28000 BP TAX 3600 AY TAX 7100 XT

TOTAL KRW 1671500

GALILEO TEST NON-ENDS

SEL UA SFO 567 070LMRC UA SEL 529 070LMRC MUC1097.8

REND RDE1319 0h XT 45400US7100XA9900XY7800YC115200Y

06400XY SFO 5 8LUC 16 V3003K UA M70530

커미션 1 7.00 2 발권통화 KRW 3 DOM/INT I (입력예: D 또는 I)

승객이름 4 GALILEO/EUNMITEST

티켓번호 5 0169900755272

미사용쿠폰번호 6 1.2

TAX 제외한 현금금액 1,448,100 7 사용한 현금금액

TAX 제외한 카드금액 사용한 카드금액

총 지불한 TAX금액 223,400 8 환불수수료 9 150,000

10 환불 받을 TAX의 금액과 코드

| TAX금액   | 종류 | TAX금액  | 종류 | TAX금액    | 종류 | TAX금액  | 종류 |
|---------|----|--------|----|----------|----|--------|----|
| 1 28000 | BP | 2 3600 | AY | 3 45400  | US | 4 7100 | XA |
| 5 9900  | XY | 6 7800 | YC | 7 115200 | YQ | 8 6400 | XF |

※ ZP Tax (USD) (예: SFO 4.0) 미주 SOTO 발권시 ZP TAX 입력

| 공항공도 | 금액 | 공항공도 | 금액 | 공항공도 | 금액 | 공항공도 | 금액 |
|------|----|------|----|------|----|------|----|
| 1    |    | 2    |    | 3    |    | 4    |    |
| 5    |    | 6    |    | 7    |    | 8    |    |

입력하기 취소하기

- 1 커미션 발권 당시의 Commission
- 2 발권통화 원화 발권인 경우 KRW
- 3 DOM/INT 국제선일 경우 I, 국내선일 경우 D 입력

(3개월 이전에 발권한 티켓은 1-2사항에 대한 정보를 자동으로 가져오지 못하므로 수동으로 입력)

- 4 승객이름 환불할 승객의 이름
- 5 티켓번호 환불할 티켓번호 (3개월 이전에 발권한 티켓, 컨디션 티켓인 경우, 두번째 티켓번호는 누락될 수 있으므로 확인 후 입력할 것)
- 6 미사용 쿠폰번호 환불되는 티켓의 쿠폰번호
- 7 TAX 제외한 현금금액과 사용한 현금금액 Origin Ticket을 현금 지불하였을 경우 Tax를 제외한 현금금액 자동계산 (P.11참조)  
오른쪽의 사용한 현금금액은 사용한 여정만큼의 금액을 입력.  
없는 경우 0 입력 (카드의 경우도 위와 동일)
- 8 총 지불한 TAX 금액 발권시 지불한 모든 Tax의 총 금액
- 9 환불수수료 Cancellation Penalty가 있는 경우 정확한 금액을 입력
- 10 TAX 금액/종류 환불 받을 Tax의 금액과 코드, 발권 당시의 Tax 금액과 코드를 자동으로 불러 오므로 환불 받지 않는 Tax가 있는 경우 반드시 삭제할 것
- 11 ZP Tax 미주 지역인 경우 공항코드와 금액 입력

최종적으로 아래와 같이 입력 후 **입력하기** 버튼 클릭

커미션 7.00 발권통화 KRW DOM/INT I (입력예: D 또는 I)

승객이름 GALILEO/EUNMITEST

티켓번호 0169900755272

미사용쿠폰번호 1.2

TAX 제외한 현금금액 1,448,100 사용한 현금금액 0

TAX 제외한 카드금액 사용한 카드금액

총 지불한 TAX 금액 223,400 환불수수료 150,000

환불 받을 TAX의 금액과 코드

| TAX 금액  | 종류 | TAX 금액 | 종류 | TAX 금액   | 종류 | TAX 금액 | 종류 |
|---------|----|--------|----|----------|----|--------|----|
| 1 28000 | BP | 2 3600 | AY | 3 45400  | US | 4 7100 | XA |
| 5 9900  | XY | 6 7800 | YC | 7 115200 | YQ | 8 6400 | XF |

□ TAX가 8개 이상

※ ZP Tax (USD) (예: SFO 4.0) 미주 SOTO 발권시 ZP TAX 입력

| 공항공도 | 금액 | 공항공도 | 금액 | 공항공도 | 금액 | 공항공도 | 금액 |
|------|----|------|----|------|----|------|----|
| 1    |    | 2    |    | 3    |    | 4    |    |
| 5    |    | 6    |    | 7    |    | 8    |    |

입력하기 취소하기

FocalPoint Addon v1.0

서버1 서버2 서버3 서버4 ※ 화면 접속이 원활하지 않을 경우에 사용하세요.

**Galileo**  
by Travelport

Reissue  
Refund  
Revalidation  
티켓 체크번호 계산  
유통지 상태  
티켓 수량확인  
Refund 삭제요청

항공사별 E-Ticket 정보

티켓번호: 0169900755272 (13자리) 조회

※ 검색된 티켓의 경우 첫 번째 티켓번호만 입력.

TKT: 016 9900 755272 NAME: GALILEO/EUNMITEST

ISSUED: 03FEB09 FOP: CASH  
PSEUDO: 5J1E PLATING CARRIER: UA ISO: KR IATA: 999999992  
USE CR FLT CLS DATE BROFF TIME ST FZB FARE CPH  
OPEN UA 892 Q 10OCT ICNSFO 1410 OK QLWRC NVA100CT 1  
OPEN UA 893 Q 15OCT SFOICN 1327 OK OLXRC NVA100CT 2  
NVA130CT NVA100CT

FARE KRW 1448100 TAX 28000 BP TAX 3600 AY TAX 191800 XT  
TOTAL KRW 1671500  
GALILEO TEST NON-ENDS

SEL UA SFO 567.87QLWRC UA SEL 529.97OLXRC NUC1097.8  
4END ROE1319.04 XT 45400US7100X09900XY7800YC115200Y  
Q6400XF SFO4.5  
RL0C 1G V3003K UA M70530

※ PFC Tax (USD) (예: LAX 4.5)  
미주 여정 해당 TAX 징수시 반드시 입력

1 공항코드 2 금액 3 공항코드 4 금액 5 공항코드 6 금액

총현금환불금액 3 1,821,500

※ 위 금액으로 환불되므로 반드시 금액확인 바랍니다.

작업자이름 최은미 연락처 0210-2350 작업자 저장 ☒

환불하기 취소하기

#### <카드환불의 경우>

신용카드코드 AX 유효기간 1010 (MMYY) 카드번호 3700000000000028

카드환불금액 4 총카드환불금액 3,032,000

※ 위 금액으로 환불되므로 반드시 금액확인 바랍니다.

#### <카드+현금환불의 경우>

총현금환불금액 108,2000

카드환불금액 5 총카드환불금액 2,923,800

※ 위 금액으로 환불되므로 반드시 금액확인 바랍니다.

- 1 2 **미주지역 PFC Tax** : 미주지역인 경우에 공항코드와 금액을 입력.  
상단 파란색 창의 ETR에서 FC 부분에 표시되는 PFC확인 가능.  
미주 지역이 아닌 경우에는 공란으로 둔다.

- 3 **총현금환불금액** 현금으로 환불 받는 금액

- 4 **카드환불금액** 카드환불인 경우 '총카드환불금액' 과 동일하게 입력

- 5 **총카드환불금액** 카드로 환불 받는 금액 (3-5번 사항의 금액은 BSP에서 정산하는  
최종환불금액이므로 정확한지 반드시 확인 후 '환불하기' 버튼 클릭)



#### Card+Cash 발권의 Cancel Penalty 공제방법

- (CP)는 현금에서 우선공제

- 1 **총 Tax가 현금보다 큰 경우**

Tax 제외한 현금금액에서 현금은 조회되지 않으므로, 현금은 총액 그대로 환불  
되며 CP는 카드에서 공제

- 2 **현금이 총 Tax 보다 큰 경우**

현금 10,000원/ 총Tax 8,000원/ CP 10,000원 이라면 Tax제외한 현금금액은  
2,000원으로 조회 됨 CP는 현금 2,000원에서 먼저 공제 후 부족한 금액 8,000  
원은 카드에서 공제. 만약 CP 10,000원이 모두 카드에서 공제되기 원하면 이와  
같이 Refund 후 Refund 삭제요청을 통한 Manual 보고만 가능

- 작업자의 이름과 연락처는 처음 저장해 놓으면 그 다음부터는 자동으로 불러온다.  
내용 확인 후 환불하기 버튼 클릭하면 환불작업 완료

- 갈릴레오는 Refund후 금액 수정이나 상태코드를 OPEN으로 변경하는 작업은  
불가함. 그러므로 반드시 금액이 맞는지 확인 후 '환불하기' 누를 것

- 환불 금액이 잘못 된 것이 발견된 경우 당일 오후 5시까지 갈릴레오 홈페이지 혹은  
프로그램내의 'Refund 삭제요청' 을 통하여 해당 티켓을 접수한 후 Manual  
보고 할 것  
(삭제요청 기능은 RFND의 상태코드를 OPEN으로 reverse 하는 기능은 아님)



## Refund-Reissue [리이슈 티켓의 환불]



|              |                      |   |          |                      |   |
|--------------|----------------------|---|----------|----------------------|---|
| TAX 제외한 현금금액 | <input type="text"/> | 1 | 사용한 현금금액 | <input type="text"/> | 2 |
| TAX 제외한 카드금액 | <input type="text"/> | 3 | 사용한 카드금액 | <input type="text"/> | 4 |
| 총 지불한 TAX 금액 | <input type="text"/> | 5 | 환불수수료    | 11                   | 6 |

IATA 정책에 의하여 Reissue 티켓은 Auto Refund에서 제외되므로 쿠폰 상태만 RFND로 변경 후 반드시 기존과 동일한 방법으로 Manual로 보고 하여야 한다. (Refund 삭제요청 추가로 할필요 없음)



- 1 TAX 제외한 현금금액 금액을 자동으로 가져오지 못하므로 수동 입력
- 2 사용한 현금금액 없는 경우 0, 있는 경우 계산하여 입력
- 3 4 TAX 제외한 카드금액 / 사용한 카드금액 자동으로 가져오지 못하므로 수동 입력  
(Reissue당시 TMU 사항에 OFF 명령어로 카드 번호를 넣은 경우에만 카드 환불 가능함. 미입력 했다면 카드 발권이있어도 현금으로 기재)
- 5 총 지불한 TAX 금액 Origin 티켓에서 지불한 총 Tax 금액
- 6 환불수수료 Reissue 티켓은 환불 수수료 11로 고정 (그 외의 금액 입력 불가)



## Revalidation



### Revalidation 할 PNR 조회 후 프로그램 실행

Revalidation

티켓번호

1

티켓번호선택

2

Revalidation

적용 여정번호

3

Revalidation

적용 쿠폰번호

4

MIN변경

5

☐

MAX변경

6

☐

입력

취소

- 1 티켓번호 Revalidation 할 티켓번호 입력
- 2 티켓번호 선택 클릭하면 PNR 에 들어가 있는 티켓번호 선택 가능  
(승객 한명인 경우는 자동조회)
- 3 적용여정 번호 Revalidation 할 PNR 상의 여정번호
- 4 적용쿠폰 번호 Revalidation 할 ETR 상의 쿠폰번호
- 5 MIN 변경 NVB 날짜 변경하는 경우에 체크 후 입력 가능
- 6 MAX 변경 NVA 날짜 변경하는 경우에 체크 후 입력 가능

입력 버튼 누르면 Revalidation 완료됨

- 주의) 1. 항공사 마다 이를 허용하는 여부가 다르므로 발권 후 날짜 혹은 여정을 변경해야 할 경우 해당 항공사와 이를 확인해야 한다.
2. Revalidation 작업은 E-Ticket 을 발행한 여행사에서만 가능하다.
3. 반드시 E-Ticket 이미지를 조회 (\*HTF)하여 정확하게 Revalidation 되었는지를 확인하고, 항공사로 재확인 한다.
4. Revalidation은 Seg당 하나씩 작업해야 한다.





## V 티켓체크번호 계산



### 티켓체크번호 계산

| 티켓번호                 | 체크번호                 |      |
|----------------------|----------------------|------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | [계산] |

※ 티켓번호의 체크 번호를 확인할 수 있습니다.  
(항공사번호 3자리를 포함한 13자리를 입력해야 합니다.)

티켓번호 13자리 입력 후 **계산** 버튼 클릭



## VI 링크지(Linkage) 상태



### 링크지 상태

| 현재세션번호(GTID)                        | TKT(발권장치-종이티켓)              | ITN(여정, 이티켓 장치)             | MIR(DSR, CCCF 출력장치)         |
|-------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| C151D9                              | CD1709(T)                   | CD170A(E)                   | CD1708                      |
| 링크지 상태<br>U(UP), D(DOWN)<br>B(BUSY) | U<br>[UP상태로변경]<br>[DN상태로변경] | U<br>[UP상태로변경]<br>[DN상태로변경] | U<br>[UP상태로변경]<br>[DN상태로변경] |
| [재조회]                               |                             |                             |                             |

※ 링크지 상태를 확인하고 각 장치별 상태를 변경할 수 있습니다.

발권 후 이티켓 Agent Coupon 또는 CCCF가 분출 되지 않을 경우 확인.  
만약 D 로 다운되었을 경우 **UP상태로 변경** 을 선택



## VII 티켓수량 확인



### 티켓수량확인

| 발권한도  | 발권된 수량 | 발권가능수량 |
|-------|--------|--------|
| 2500  | 923    | 1577   |
| [재조회] |        |        |

※ 발권 가능한 티켓 수량을 확인 합니다.

명령어 HMTQ/D 로 확인하는 대리점의 잔여 ET Capping 수량 확인



## VIII Refund 삭제 요청



Auto Refund 작업 도중 에러발생이나 금액기재 오류로 작업이 끝난 Auto Refund를 취소하고자 하는 경우 Manual로 IATA에 환불 접수할 수 있는 기능.  
당일 환불 건에 대해서만 가능하며 티켓번호, IATA 번호, 작업자이름, 연락처, 취소 사유 기재 후 신청. 갈릴레오로 재확인 [접수마감 시간 : 당일 오후 5시]

### Auto Refund 삭제 요청

|                       |                                                                                 |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 티켓번호                  | <input type="text"/> (13자리)                                                     |
| IATA번호                | <input type="text"/> (8자리)                                                      |
| 작업자이름                 | <input type="text"/> (환불취소 신청자 이름)                                              |
| 연락처                   | <input type="text"/>                                                            |
| 취소사유설명<br>(금액오류에만 가능) | <input type="text"/> <div>             &gt; 취소사유에 대해 상세히 기재 요망           </div> |

※ 환불된 건의 취소요청은 당일 환불한 티켓에 한하며, 당일 17시 까지만 접수를 받습니다.  
▶ 문의 CSD 02-3210-2350





**기타**

**Galileo**  
by Travelport

## R Manager Error 메시지와 대응법

### 1 FIF SCREEN DOES NOT EXIST

R Manager와 Focal point를 동시에 작업할 경우 나오는 반응

(해결) → R Manager 다시 실행

### 2 XF TAX REQUIRES PFC EXPANSION

미주구간이 포함된 여정 환불시 PFC Tax를 입력 안하고 환불할 경우 나오는 반응

※ PFC Tax (USD) (예 : LAX 4.5)  
미주 여정 해당 TAX 징수시 반드시 입력

| 공항코드  | 금액  | 공항코드 | 금액 | 공항코드 | 금액 | 공항코드 | 금액 |
|-------|-----|------|----|------|----|------|----|
| 1 JFK | 4.5 | 2    |    | 3    |    | 4    |    |

(해결) → 2단계화면에서 위와 같이 입력 후 진행

### 3 UNABLE TO PRINT REFUND NOTICE-PRINTER DOWN/BUSY

링키지 다운의 경우 환불작업완료가 안되며 나오는 반응

| 링키지상태                                |                          |                          |                          |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 현재세션번호(GTID)                         | TKT(발권장치:종이티켓)           | ITN(여정, 이티켓 장치)          | MIR(DSR, CCCF 출력장치)      |
| C151DE                               | CD1706(M)                | CD170A                   | CD1708                   |
| 링키지 상태<br>U(UP), D(DOWN),<br>B(BUSY) | U                        | D                        | U                        |
|                                      | [UP상태로 변경]<br>[DN상태로 변경] | [UP상태로 변경]<br>[DN상태로 변경] | [UP상태로 변경]<br>[DN상태로 변경] |

(해결) → R Manager의 왼쪽 메뉴 중 "링키지상태" 클릭한 후 D로 되어있는 GTID를 "UP 상태로 변경" 을 클릭하여 UP시킨 후 환불 진행

### 4 CREDIT REFUND ERROR-CHECK CREDIT PAID/USED

Tax를 제외한 카드금액에 금액을 입력하지 않은 상태에서 카드사용금액만 입력한 경우 나오는 반응

(해결) → Tax를 제외한 카드금액에 금액을 넣고 다시 환불 진행

### 5 SUM OF CREDIT AMOUNT NOT EQUAL TOTAL

총 카드환불 금액을 카드환불금액과 틀리게 입력했을 경우 나오는 반응

(해결) → 마지막 화면의 카드환불 금액란에 자동 계산된 총 카드환불 금액을 똑같이 입력 후 다시 환불 진행

# Q & A

Auto refund시 자주 묻는 질문들입니다

| 질문                                    | 명령어/절차                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> Auto Refund을 어떻게 하나요?        | 갈릴레오에서는 환불작업 자체가 Auto Refund입니다. 명령어, 화면 변경사항 없이 기존의 절차 그대로 적용되며, 작성되는 환불 금액만 정확히 기재하면 됩니다. 'R Manager' 프로그램 이용시 간편히 환불가능 합니다.                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>2</b> 'R Manager' 프로그램은 무엇인가요?     | 2008년 7월 17일에 출시하였으며 Reissue, Refund, Revalidation등을 쉽게 작업할 수 있는 입력 tool입니다. Focalpoint/Desktop에서 아래 아이콘으로 작업 가능합니다.<br>                                                                                                                                                                 |
| <b>3</b> Auto Refund이 됐는지 어떻게 확인하나요?  | 1. ETR 의 상태코드 확인<br>명령어: *TE/0163106123456 (체크번호 없음)<br>2. Sales Report 조회<br>명령어: HMPR/1JUL-1JUL/REF<br>(하루만 조회하더라도 반드시 날짜는 두 번 입력)<br>HMPR/CKE/1JUL-1JUL/REF (특정항공사만 조회)<br>다음날 BSP LINK 에서 확인 가능합니다.                                                                                                                                                                     |
| <b>4</b> Refund Notice는 어떻게 재 출력 하나요? | 1. 동일 billing 주기 안에서는 명령어로 재출력 가능<br>명령어: TSDR0169900755272/28FEB<br>(체크번호 제외, 환불 날짜까지 입력)<br>2. Agent Coupon Manager 프로그램에서 재출력 가능<br><br>위의 Agent Coupon Manager 프로그램에 해당 티켓의 이미지를 저장시키기 위해서는 메인 PC에서 "Print Manager 프로그램"과 시작프로그램 안의 'MIR 폴더감시 프로그램'이 모두 실행되어 있는지 미리 확인하여 주시기 바랍니다. |

|                                                             |                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5</b> RFND로 변경된 상태코드를 다시 OPEN으로 바꿀 수 있나요?                | 가능하지 않습니다.<br>항공사에 요청하여 다시 OPEN으로 변경되기 전에는 갈릴레오에서 작업은 불가합니다.                                                                                                                             |
| <b>6</b> Cancel Penalty는 어디에 입력하나요?                         | 환불 수수료부분에 입력합니다.<br>Lufthansa(LH) 항공사의 handling fee (기존의 Manual 환불 시 MF tax로 징수)도 이 부분에 같이 입력하면 됩니다.                                                                                     |
| <b>7</b> 환불수수료 공제부분을 현금 혹은 카드로 선택할 수 있나요?                   | 가능하지 않습니다.<br>혼합발권 시 환불수수료는 무조건 현금에서 공제가 됩니다.<br>만일 현금금액이 환불수수료보다 작으면 현금에서 제할 수 있는 금액만큼 먼저 공제 후 나머지 금액은 카드금액에서 공제됩니다. 단, 현금금액이 Tax 보다 작아 화면에서 조회되지 않았다면 환불수수료는 전액 카드에서 공제됩니다. (P.11참조)   |
| <b>8</b> 환불수수료에 대한 waiver code를 항공사에서 받았습니다. 어디에 입력하나요?     | 환불수수료에 대한 Waiver Code를 입력할 수 없습니다.<br>항공사마다 처리하는 방법이 다르므로 CSD로 문의하시기 바랍니다.                                                                                                               |
| <b>9</b> Reissue한 티켓도 Auto Refund 가능한가요?                    | Reissue 티켓의 Auto Refund는 IATA 정책에 의하여 반드시 Manual로 보고 해야 하는 티켓의 종류 중 하나이며, 구분하기 위하여 <b>Cancellation Charge 부분 (환불 수수료)에 '11'을 입력</b> 하여야 합니다. 후에 기존과 동일한 방법으로 Manual 보고 하시면 됩니다. (P.12참조) |
| <b>10</b> Card+Cash로 발권 하였는데 Cash 환불 금액이 실제와 다릅니다. 어떻게 하나요? | 현금발권금액이 Tax 보다 높게 발권이 된 경우, 총 환불현금금액 에서 환불 수수료가 우선적으로 공제됩니다. CSD로 문의하시기 바랍니다.                                                                                                            |
| <b>11</b> 금액을 잘못 넣고 환불하였습니다. 어떻게 하나요?                       | 당일 환불일 경우 Auto Refund 취소요청을 하셔야 합니다. 후에 Manual 보고 하시면 됩니다.                                                                                                                               |
| <b>12</b> Auto Refund 취소요청은 어떻게 하나요?                        | www.galileo.co.kr 에서 요청하시거나 'R Manager' 프로그램에서 요청해주시면 됩니다. 접수마감시간은 매일 17시까지이며, 당일 환불 건에만 한합니다.                                                                                           |
| <b>13</b> Auto Refund 취소 요청한 내용은 어떻게 확인하나요?                 | 5시 이후 CSD에서 담당자에게 확인전화 드립니다.<br>취소 요청하였는데 확인전화를 받지 못하셨다면 반드시 CSD로 문의하셔야 합니다. 다음날 오전 BSP LINK로 확인하시면 해당 티켓번호는 조회가 안되니 Manual 보고 하시면 됩니다.                                                  |