UDHËZUES TRAJNIMI NË GJUHËN SHQIPE

Rezervimi dhe biletimi ajror në sistemet GDS

Si funksionon puna e agjentit të biletave në një sistem të stilit Amadeus — me shpjegime të detajuara, ekrane reale dhe ushtrime në simulatorin **SkyTerm GDS**.

```
>AN15JANTIAIST
** SKYTERM AVAILABILITY - AN ** IST ISTANBUL.TR
>SS1Y1
>NM1HOXHA/ARBEN MR
>FXP
>TTP/RT
OK ETICKET
```

Versioni 1.0 · Nëntor 2026 · SkyTerm GDS është një simulator arsimor origjinal. Nuk është i lidhur me Amadeus IT Group apo me ndonjë kompani ajrore. Të gjitha fluturimet, tarifat dhe biletat në këtë udhëzues janë sintetike (të gjeneruara nga simulatori).

Përmbajtja

1. Hyrje: për kë është ky udhëzues 3

2. Çfarë është një GDS dhe si funksionon Amadeus 5

3. Si ta hapni dhe ta përdorni SkyTerm 7

4. Kodimi dhe dekodimi 10

5. Disponueshmëria: gjetja e fluturimit 12

6. Shitja e vendeve (SS) 15

7. PNR-ja: dosja e rezervimit 17

8. Tarifat: si ndërtohet çmimi 23

9. Llogaritja e çmimit dhe TST-ja 26

10. Lëshimi i biletës elektronike 30

11. Raporti i shitjeve dhe shlyerja (BSP) 33

12. Anulimi i biletës (void) 34

13. Ndërrimi i biletës (rilëshimi) 36

14. Rimbursimi (refund) 39

15. Radhët (queues) dhe afatet kohore 41

16. Shembull i plotë: familja Krasniqi, Tiranë → Londër 43

17. Mesazhet e gabimeve dhe si rregullohen 46

18. Përmbledhja e komandave 48

19. Ushtrime praktike 50

20. Fjalor: anglisht – shqip 52

21. Back Office: profili i agjencisë, shitjet dhe fatura 54

22. Shërbimet shtesë, familjet e tarifave, grupet dhe profilet 63

23. Zonat e punës, segmentet pasive, revalidimi dhe ndërtimi i tarifës 68

24. Simulatori dhe sistemi i vërtetë: çfarë duhet të dini 74

1. Hyrje: për kë është ky udhëzues

Ky udhëzues shpjegon, hap pas hapi dhe në gjuhën shqipe, si punon një agjent biletash në një **sistem global shpërndarjeje** (GDS – *Global Distribution System*), siç është Amadeus. Ai mbulon gjithë rrugën e punës:

1. **Gjetja e fluturimit** (disponueshmëria).
2. **Rezervimi i vendeve** dhe ndërtimi i dosjes së pasagjerit (PNR).
3. **Gjetja e tarifës** dhe llogaritja e çmimit.
4. **Lëshimi i biletës elektronike.**
5. **Anulimi, rimbursimi dhe ndërrimi i biletës.**
6. **Puna me radhët** (queues) dhe afatet kohore.
7. **Raporti i shitjeve** dhe mënyra si paratë arrijnë te kompania ajrore.

Të gjithë shembujt janë bërë në **SkyTerm GDS**, simulatorin që ndërtuam. Komandat në SkyTerm ndjekin formatin e sistemeve të vërteta të stilit Amadeus. Kështu, atë që mësoni këtu do ta njihni menjëherë kur të uleni para një terminali të vërtetë.

> **Shënim:** SkyTerm është **vetëm për mësim**. Nuk lidhet me asnjë kompani ajrore dhe nuk rezervon vende të vërteta. Kodet e aeroporteve dhe të kompanive ajrore janë kodet reale IATA. Fluturimet, oraret, vendet, tarifat, taksat dhe numrat e biletave i gjeneron vetë simulatori. SkyTerm nuk ka lidhje me Amadeus IT Group.

Si ta lexoni këtë udhëzues

- Ekranet me sfond të verdhë të çelët janë **ekrane të vërteta** nga simulatori. Rreshti që fillon me `>` është komanda që shkroi agjenti. Gjithçka poshtë tij është përgjigjja e sistemit.
- Komandat në tekst shkruhen kështu: `AN15JANTIAIST`. Mund t'i shkruani njësoj në simulator.
- Kutitë blu janë **shënime**, kutitë jeshile **këshilla** dhe kutitë portokalli **paralajmërime**.
- Zyra në shembuj është në **Tiranë** (kodi i zyrës `TIAXX2101`), prandaj çmimet dalin në **lekë (ALL)**. Data "e sotme" e simulatorit në këtë udhëzues është **18 nëntor 2026**.

> **Këshillë:** Datat dhe fluturimet që shihni ju do të jenë të ndryshme, sepse simulatori përdor datën tuaj të sotme. Zgjidhni gjithmonë data **të paktën 30 ditë pas datës së sotme**. Kështu klasat më të lira do të jenë ende të hapura.

Fjalët kryesore që duhet t'i dini që në fillim

Termi (anglisht)	Në shqip	Çfarë është
GDS	Sistem global shpërndarjeje	Rrjeti kompjuterik që lidh agjencitë me kompanitë ajrore

Termi (anglisht)	Në shqip	Çfarë është
PNR (*Passenger Name Record*)	Dosja/rekordi i rezervimit	Rezervimi: emrat, fluturimet, kontaktet etj.
Record locator	Kodi i rezervimit	Kodi me 6 shenja (shkronja dhe shifra) që identifikon PNR-në, p.sh. `JND9UM`
Segment	Segment	Një fluturim brenda rezervimit
Booking class / RBD	Klasa e rezervimit	Shkronja (Y, M, Q…) që lidh vendin me një tarifë
Fare	Tarifë	Çmimi bazë i biletës, pa taksat
TST	Bileta e ruajtur përkohësisht	Çmimi i llogaritur dhe i ruajtur, gati për biletim
E-ticket	Biletë elektronike	Bileta e lëshuar, 13 shifra, p.sh. `235-2436603001`
Coupon	Kupon	Një fluturim brenda biletës
Queue	Radhë (kuti pune)	"Kutia hyrëse" ku sistemi vendos rezervimet që kërkojnë vëmendje
BSP	Sistemi i shlyerjes i IATA-s	Mbledh shitjet e agjencisë dhe ua paguan kompanive ajrore

2. Çfarë është një GDS dhe si funksionon Amadeus

2.1 Roli i GDS-së

Kompanitë ajrore kanë sistemet e tyre të rezervimeve. Agjencitë e udhëtimit duhet të shesin bileta të shumë kompanive njëkohësisht. GDS-ja është **ura** midis tyre. Agjenti hyn në **një sistem** dhe sheh fluturimet, vendet e lira dhe tarifat e qindra kompanive ajrore.

GDS-ja i ofron agjentit pesë shërbime kryesore:

1. **Oraret dhe disponueshmërinë**: cilat fluturime ekzistojnë dhe sa vende kanë mbetur në çdo klasë.
2. **Rezervimin**: shitjen e vendit dhe dërgimin e rezervimit te kompania ajrore.
3. **Tarifat dhe çmimin**: tarifat e publikuara, rregullat e tyre dhe taksat.
4. **Biletimin**: lëshimin e biletës elektronike në emër të kompanisë ajrore.
5. **Shërbimin pas shitjes**: ndryshimet, anulimet, rimbursimet dhe radhët.

Tre sistemet e mëdha globale sot janë **Amadeus**, **Sabre** dhe **Travelport**. Çdo sistem ka një kod me dy shenja: `1A` është Amadeus dhe `1S` është Sabre. Ky kod shfaqet edhe në kodin e zyrës së agjencisë. SkyTerm përdor kodin fiktiv `XX`, prandaj zyra jonë quhet `TIAXX2101`.

2.2 Pak histori e Amadeus-it

- **1987.** Amadeus u themelua nga katër kompani ajrore evropiane: **Air France, Iberia, Lufthansa dhe SAS**. Selia është në **Madrid**.
- **1988.** U ndërtua qendra kryesore e të dhënave në **Erding**, Gjermani. Rezervimi i parë u bë në janar 1992.
- **Sot.** Agjentët punojnë me **Selling Platform Connect**, një program që hapet në shfletues. Brenda tij ka një **"Command Page"** (faqe komandash) ku shkruhen komandat e shkurtra, të ashtuquajtura **"kriptike"**, si `AN`, `SS` dhe `NM`. Ka edhe ekrane grafike. Agjentët me përvojë punojnë kryesisht me komanda, sepse janë shumë më të shpejta.
- **NDC.** Amadeus shpërndan edhe ofertat **NDC**. NDC është standardi i ri i IATA-s, në formatin XML, që u lejon kompanive ajrore të ofrojnë drejtpërdrejt produkte më të larmishme.

2.3 Si lidhet GDS-ja me kompanitë ajrore

Lloji i lidhjes	Si punon
Lidhje direkte (në kohë reale)	GDS-ja pyet sistemin e kompanisë ajrore në çast. Vendet e lira janë të sakta dhe kompania e konfirmon shitjen menjëherë.
Lidhje standarde	GDS-ja mban një kopje të vendeve të lira që kompania e përditëson herë pas here. Shitja i dërgohet kompanisë me mesazh, dhe kompania mund ta refuzojë më vonë.
Segment pasiv (GK)	Fluturimi shënohet në PNR për informacion, por nuk i dërgohet asnjë mesazh kompanisë (kapitulli 23.2).

2.4 Rrjedha e plotë e punës me një shikim

```
1. Disponueshmëria (AN)  →  2. Shitja e vendit (SS)  →  3. Emri, kontakti, TK, RF
   →  4. Mbyllja e transaksionit (ER) = PNR ruhet, statusi bëhet HK
5. Tarifat dhe rregullat (FQD/FQN)  →  6. Llogaritja e çmimit (FXP/FXB) = TST
7. Mënyra e pagesës + komisioni (FP, FM)  →  8. Lëshimi i biletës (TTP)
   →  bileta ruhet te kompania ajrore, në PNR shtohen rreshtat FA/FB
9. Raporti ditor i shitjeve (TJQ)  →  10. Shlyerja me BSP (agjencia paguan)
Pas shitjes: anulim në të njëjtën ditë (TRDC) | rimbursim (TRF) | ndërrim (FXF/FXQ/TTP)
Shërbimi: radhët (QS/QN), ndryshimet e orarit (TK → HK), afatet kohore (TKTL → Q8)
```

Kapitujt në vijim e shpjegojnë secilin hap me shembuj të vërtetë.

3. Si ta hapni dhe ta përdorni SkyTerm

3.1 Mënyrat për ta hapur

Mënyra	Si	Shënim
Në internet (Vercel)	Hapni adresën e faqes që ju jep Vercel pas publikimit	Nuk instaloni asgjë. Të dhënat ruhen në shfletuesin tuaj.
Skedari offline	Hapni `dist/skyterm.html` me klikim të dyfishtë	Punon edhe pa internet
Në kompjuter me Node.js	Komanda `npm start`, pastaj hapni `http://localhost:8080`	Për zhvilluesit
Në terminal	`npm run cli`	Version vetëm me tekst

3.2 Ekrani

Ekrani i simulatorit ka katër pjesë:

1. **Faqja e komandave**, në gjithë ekranin. Komandën e shkruani pas shenjës `>` dhe shtypni **Enter**. Përgjigjja shfaqet sipër rreshtit të komandës. Komandat mund t'i shkruani edhe me shkronja të vogla. Butonat lart djathtas ndërrojnë ngjyrat:
   - **Classic** (e paracaktuar): ekran i bardhë me tekst blu. Numrat e rreshtave dhe fluturimet janë me të kuqe, llojet e avionëve me rozë, si në Command Page të sistemeve të stilit Amadeus.
   - **Green**, **Amber** dhe **Paper**: ekrane të stilit të vjetër me sfond të errët ose të verdhë të çelët.
2. **Shiriti i statusit** (lart). Tregon agjentin, zyrën, monedhën, datën dhe rezervimin aktiv. Ylli `*` pas kodit të rezervimit do të thotë se ka ndryshime të paruajtura.
3. **Butoni Back Office** (lart). Këtu vendosni të dhënat e agjencisë suaj dhe shihni librin e shitjeve dhe faturat (kapitulli 21).
4. **Butoni Manual** (lart). Hap manualin e plotë. Në fund të listës së tij gjeni edhe:
   - **Lessons:** mësime të udhëhequra. Klikoni një komandë dhe ajo vendoset në rreshtin e komandës.
   - **Quick reference:** të gjitha komandat me shembuj.
   - **PDF në shqip:** ky udhëzues dhe udhëzuesi i shkurtër "Si pritet një biletë".

Tasti	Çfarë bën
Enter	Ekzekuton komandën
↑ / ↓	Komanda e mëparshme / e radhës
Page Down / Page Up	`MD` / `MU`: lëviz poshtë/lart në ekranet me shumë faqe
Ctrl+L	Pastron ekranin
F1	Ndihma (`HE`)

3.3 Rregullat bazë që duhen mësuar përmendsh

1. Gjithçka shkruhet me shkronja të mëdha. Terminali i kthen vetë shkronjat e vogla në të mëdha.

2. Datat shkruhen `DDMMM`, me ditën me dy shifra dhe muajin me tri shkronja në **anglisht**. Për shembull `15JAN` është 15 janar. Nëse nuk jepni vit, sistemi merr herën e ardhshme kur vjen ajo datë. Për datëlindjet dhe skadencat e pasaportave shtohet viti: `12JUL85`.

Muaji	Kodi	Muaji	Kodi	Muaji	Kodi
Janar	`JAN`	Maj	`MAY`	Shtator	`SEP`
Shkurt	`FEB`	Qershor	`JUN`	Tetor	`OCT`
Mars	`MAR`	Korrik	`JUL`	Nëntor	`NOV`
Prill	`APR`	Gusht	`AUG`	Dhjetor	`DEC`

3. Orët shkruhen me katër shifra, në sistemin 24-orësh: `0930` dhe `1745`.

4. Qytetet dhe aeroportet shkruhen me kode IATA treshkronjëshe.

- **Kodi i qytetit** përfshin të gjitha aeroportet e qytetit. `LON` (Londra) përfshin LHR, LGW, STN, LCY dhe LTN. `NYC` (New York) përfshin JFK, EWR dhe LGA.
- **Kodi i aeroportit** tregon vetëm atë aeroport. Tirana ka vetëm një aeroport, prandaj `TIA` është njëkohësisht kod qyteti dhe aeroporti.

5. Çdo rresht i PNR-së ka një numër. Së pari vijnë emrat, pastaj fluturimet, pastaj elementet e tjera. Komandat si `XE5` (fshin rreshtin 5) ose `/S3` (lidh me segmentin 3) përdorin këta numra. Numrat **ndryshojnë** kur shtoni ose fshini rreshta, ndaj shikoni gjithmonë ekranin e fundit.

6. Lidhja e elementeve me pasagjerët dhe segmentet.

- `/P1` e lidh një element me pasagjerin 1.
- `/S3` e lidh me segmentin 3.
- Lejohen edhe intervalet dhe listat: `/P1-2` dhe `/S3,5`.

7. Disa komanda njëherësh ndahen me pikëpresje `;`, për shembull `RFARBEN;ER`.

3.4 Komandat e veçanta të simulatorit

Këto komanda **nuk ekzistojnë** në sistemet e vërteta. Ndihmojnë për të provuar situata që në jetën reale zgjasin ditë të tëra.

Komanda	Çfarë bën
`SIM OFFICE TIA`	Kalon në një zyrë në Tiranë: shitja bëhet në lekë dhe zbatohen taksat lokale
`SIM CLOCK +1`	Çon orën e simulatorit 1 ditë përpara. Me `SIM CLOCK 0` ktheheni te data e sotme.
`SIM SKCHG <kodi>`	Simulon një ndryshim orari nga kompania ajrore
`SIM RESET`	Fshin të gjitha rezervimet, biletat, radhët dhe shitjet

Për shembujt e këtij udhëzuesi kalojmë në zyrën e Tiranës:

```
>SIM OFFICE TIA
OFFICE CHANGED TO TIAXX2101 - TIRANA ALBANIA
SELLING CURRENCY ALL  IATA 91151304

>JD
A-IN  0001AA/SU   OFFICE TIAXX2101   IATA 91151304   *ACTIVE AREA*
   AGENCY SKYTERM TRAINING AGENCY   DUTY SUPERVISOR
   DATE 18NOV26 0900Z   CURRENCY ALL
   ACTIVE PNR: NONE
B-F NOT SIGNED
```

Si lexohet `JD`. Komanda `JD` tregon zonën e punës:

- **Agjenti** `0001AA/SU`: numri 0001, inicialet AA dhe roli SU (supervizor).
- **Zyra** `TIAXX2101` dhe **numri IATA** i agjencisë.
- **Data** dhe **monedha** (ALL).
- **Rezervimi aktiv**: këtu ende asnjë.

Hyrja në sistem bëhet me `JI1234AB/AS`: agjenti 1234, inicialet AB, roli AS (agjent). Dalja bëhet me `JO`.

Terminali ka gjashtë zona pune (A–F), që të mbani disa rezervime të hapura njëherësh. Kalohet nga njëra te tjetra me `JMB`, `JMA` e kështu me radhë (kapitulli 23.1).

4. Kodimi dhe dekodimi

Para se të rezervojë, agjenti duhet të njohë kodet. Sistemi i përkthen emrat në kode dhe kodet në emra.

4.1 Qytetet dhe aeroportet

`DAN` (*encode*) e kthen emrin në kod. `DAC` (*decode*) e kthen kodin në emër:

```
>DANTIRANA
DANTIRANA
TIA  C  TIRANA                /AL  AIRPORTS: TIA

>DACLON
DACLON
LON  C  LONDON /GB UNITED KINGDOM
     LHR  A  HEATHROW                 UTC+0
     LGW  A  GATWICK                  UTC+0
     STN  A  STANSTED                 UTC+0
     LCY  A  CITY AIRPORT             UTC+0
     LTN  A  LUTON                    UTC+0
```

Si lexohet. Rreshti `LON C LONDON /GB` thotë se LON është kod **qyteti** (C = *city*) në Britaninë e Madhe. Poshtë tij renditen aeroportet e Londrës (A = *airport*) me zonën orare (UTC+0). Prandaj, kur kërkoni fluturime për `LON`, sistemi kërkon në të katër aeroportet njëherësh.

4.2 Kompanitë ajrore dhe avionët

```
>DNATK
DNATK
CODE PFX NAME                         COUNTRY         ALLIANCE
TK   235  TURKISH AIRLINES            TURKIYE         STAR ALLIANCE
     HUBS: IST

>DNA125
DNA125
CODE PFX NAME                         COUNTRY         ALLIANCE
BA   125  BRITISH AIRWAYS             UNITED KINGDOM  ONEWORLD
     HUBS: LHR LGW

>DNE73H
DNE73H
73H  BOEING 737-800  NARROW BODY
```

Si lexohet.

- `DNATK` jep emrin e kompanisë **Turkish Airlines**, **prefiksin e biletës** 235, aleancën (Star Alliance) dhe aeroportin bazë (*hub*) IST.
- **Prefiksi.** Çdo biletë e Turkish Airlines fillon me `235-`. Me `DNA125` gjeni kompaninë që ka prefiksin 125: British Airways.
- `DNE73H` dekodon llojin e avionit: Boeing 737-800.

4.3 Data, llogaritësi dhe monedha

```
>DD
WE 18NOV26 0900Z (TIA OFFICE)

>DD15JAN
15JAN27 IS A FRIDAY (DAY 5)

>DD15JAN/22JAN
15JAN27 TO 22JAN27 = 7 DAYS

>DF1500*2;750
1500*2;750 = 3750

>FQC100EUR/ALL
FQC100EUR/ALL
        100.00 EUR =          10000 ALL
RATE 1 EUR = 100.000000 ALL   (SIMULATED BANKERS SELLING RATE)
```

Komanda	Kuptimi
`DD`	Data dhe ora e sotme
`DD15JAN`	Dita e javës e një date
`DD15JAN/22JAN`	Sa ditë ka midis dy datave. Shumë e dobishme për rregullat e qëndrimit minimal.
`DF`	Llogaritës: `;` do të thotë mbledhje. Lejohen edhe `-`, `*` dhe `/`.
`FQC100EUR/ALL`	Kthen 100 euro në lekë me kursin e simulatorit

5. Disponueshmëria: gjetja e fluturimit

5.1 Komanda AN

Komanda `AN` (*availability neutral*) tregon fluturimet dhe vendet e lira midis dy qyteteve në një datë. Struktura është `AN` + data + nga + për. Në shembull kërkojmë Tiranë → Stamboll më 15 janar:

```
>AN15JANTIAIST
** SKYTERM AVAILABILITY - AN ** IST ISTANBUL.TR   FR 15JAN27 0000
FROM TIA TIRANA.AL
 1   TK 312  J9 C9 D9 I9 Z2 Y9 B9 H9 K9 M9  /TIA IST  0630  1010   E0/321   1:40
             L9 V9 S9 N9 Q9 O9 G3
 2   TK 314  J9 C9 D9 I2 Y9 B9 H9 K9 M9 L9  /TIA IST  1020  1400   E0/321   1:40
             V9 S9 N9 Q3 OL
 3   TK 316  J9 C9 D9 I9 Z2 Y9 B9 H9 K9 M9  /TIA IST  1400  1740   E0/32N   1:40
             L9 V9 S9 N9 Q2 OL GL
 4   TK 318  J9 C9 D9 I3 ZL Y9 B9 H9 K9 M9  /TIA IST  1725  2105   E0/321   1:40
             L9 V9 S9 N4 QL OL GL
 5   JU 732  J9 C9 D9 I9 Z2 Y9 B9 H9 K9 M9  /TIA BEG  0640  0750   E0/73H
             L9 V9 S9 N9 Q9 O9 G3
     JU 911  J9 C9 D9 I9 Z1 Y9 B9 H9 K9 M9  /BEG SAW  0850  1235   E0/321   3:55
             L9 V9 S4 OL GL
 6   A3 472  J9 C9 D9 I9 Z4 Y9 B9 H9 K9 M9  /TIA ATH  1430  1655   E0/320
             L9 V9 S9 N1 OL
     TK 879  J9 C9 D9 I9 Z3 Y9 B9 H9 K9 M9  /ATH IST  1820  2045   E0/73H   4:15
             L9 V9 S9 N9 Q9 O9 G2
  END OF DISPLAY
```

5.2 Si lexohet rreshti i një fluturimi

Marrim si shembull rreshtin e parë të ekranit:

Pjesa	Shembull	Kuptimi
Numri i rreshtit	`1`	Me këtë numër e shisni vendin (`SS1Y1`)
Kompania dhe fluturimi	`TK 312`	Turkish Airlines, fluturimi 312
Klasat dhe vendet	`J9 C9 … Y9 M9 …`	Çdo shkronjë është klasë rezervimi. Shifra është numri i vendeve të lira. **9** do të thotë "9 ose më shumë".
`L` pas klasës	`OL` (rreshti 2)	Klasa është plot, por **lista e pritjes** (waitlist) është e hapur
Aeroportet	`/TIA IST`	Nisja nga Tirana, mbërritja në Stamboll
Oraret	`0630 1010`	Nisja dhe mbërritja me orën **lokale**. Stambolli është 2 orë përpara Tiranës, ndaj fluturimi zgjat 1:40, megjithëse diferenca midis dy orareve duket 3:40. `+1` do të thotë se mbërrin të nesërmen.
`E0/321`		**E** = mund të lëshohet biletë elektronike; **0** = pa ndalesa; **321** = lloji i avionit (Airbus A321)
Kohëzgjatja	`1:40`	Kohëzgjatja e plotë e udhëtimit

> **Shënim:** Klasat e mbyllura **nuk shfaqen** te `AN`. Për t'i parë të gjitha klasat, edhe të mbyllurat (me `C`), përdorni `SN` (*schedule*).

5.3 Klasat e rezervimit: pse ka kaq shumë shkronja?

Një kabinë, për shembull ekonomia, ndahet në shumë **klasa rezervimi**. Secila klasë ka çmim dhe rregulla të ndryshme. Klasa **Y** është klasa ekonomike me çmim të plotë: fleksibël, por e shtrenjtë. Klasa **G** është më e lira, me shumë kufizime. Kompania ajrore i mbyll **së pari klasat më të lira**, dhe sa më afër datës së nisjes, aq më shumë klasa mbyllen.

Kabina	Klasat (nga më e shtrenjta te më e lira)
Klasa e parë (First)	F A
Biznes (Business)	J C D I Z
Ekonomi premium	W E
Ekonomi (Economy)	Y B H K M L V S N Q O G

Klasat janë të **ndërfutura** (*nested*): nëse një klasë me çmim të ulët është e hapur, zakonisht edhe klasat më të shtrenjta të asaj kabine janë të hapura. Në SkyTerm, çdo vend që shisni ul numrin e vendeve që shihni herën tjetër.

5.4 Variantet e tjera

Komanda	Çfarë bën
`AD15JANTIAIST`	Rendit sipas orës së nisjes
`AA…` / `AE…`	Rendit sipas orës së mbërritjes / kohëzgjatjes
`AN15JANTIAIST1400`	Fillon rreth orës 14:00
`AN15JANTIALON/AOS`	Vetëm një kompani ajrore (këtu Austrian, OS)
`AN15JANTIALON/D`	Vetëm fluturime pa ndalesa
`AC16JAN`	E njëjta rrugë në një datë tjetër
`ACR22JAN`	**Kthimi**: sistemi e kthen vetë drejtimin (IST → TIA)
`MD` / `MU`	Faqja tjetër / e mëparshme e ekranit
`TN15JANTIAIST`	Orari i javës me ditët e operimit. Nga `TN` nuk mund të shitet.

Ja kthimi me `ACR`, si dhe orari javor:

```
>ACR22JAN
** SKYTERM AVAILABILITY - AN ** TIA TIRANA.AL   FR 22JAN27 0000
FROM IST ISTANBUL.TR
 1   TK 311  J9 C9 D9 I9 Z4 Y9 B9 H9 K9 M9  /IST TIA  0700  0640   E0/321   1:40
             L9 V9 S9 N9 Q9 O9 G1
 2   TK 313  J9 C9 D9 I9 Z1 Y9 B9 H9 K9 M9  /IST TIA  1015  0955   E0/321   1:40
             L9 V9 S9 N9 Q9 O9 G3
 3   TK 315  J9 C9 D9 I4 Y9 B9 H9 K9 M9 L9  /IST TIA  1400  1340   E0/32N   1:40
             V9 S9 N9 Q1 OL
 4   TK 317  J9 C9 D9 I9 Z1 Y9 B9 H9 K9 M9  /IST TIA  1800  1740   E0/321   1:40
             L9 V9 S9 N9 Q9 O9 G3
 5   TK 878  J9 C9 D9 I9 Z2 Y9 B9 H9 K9 M9  /IST ATH  1225  1250   E0/73H
             L9 V9 S9 N9 Q3 GL
     A3 471  J9 C9 D9 I9 Z1 Y9 B9 H9 K9 M9  /ATH TIA  1400  1425   E0/320   4:00
             L9 V9 S9 N9 Q1 GL
   END OF DISPLAY

>TN15JANTIAIST
** SKYTERM TIMETABLE ** TIA-IST   15JAN27 - 21JAN27
LN  FLIGHT    ROUTE     DEP   ARR    DAYS     EQP  ELAPSED
 1  TK 312    TIA IST  0630  1010    1234567  321  1:40
 2  JU 732    TIA BEG  0640  0750    1234567  73H
    JU 911    BEG SAW  0850  1235    1234567  321  3:55
 3  TK 314    TIA IST  1020  1400    1234567  321  1:40
 4  TK 316    TIA IST  1400  1740    1234567  32N  1:40
 5  A3 472    TIA ATH  1430  1655    1234567  320
    TK 879    ATH IST  1820  2045    1234567  73H  4:15
 6  TK 318    TIA IST  1725  2105    1234567  321  1:40
DAYS: 1=MON ... 7=SUN  (.) = DOES NOT OPERATE.  TIMETABLES CANNOT BE SOLD FROM - USE AN
```

Si lexohet `TN`**.** Kolona **DAYS** tregon ditët e javës kur operon fluturimi: 1 = e hënë … 7 = e diel. Pika `.` do të thotë se nuk operon atë ditë. `1234567` do të thotë çdo ditë.

5.5 Fluturimet me lidhje (transferim)

Kur nuk ka fluturim direkt, sistemi propozon fluturime me **lidhje** përmes aeroporteve bazë (*hub*) të kompanive. Një opsion me lidhje ka **një numër rreshti** për të dy fluturimet:

```
>AN20JANTIALON
** SKYTERM AVAILABILITY - AN ** LON LONDON.GB   WE 20JAN27 0000
FROM TIA TIRANA.AL
 1   AZ 516  J9 C9 D9 I2 Y9 B9 H9 K9 M9 L9  /TIA FCO  0635  0805   E0/321
             V9 S9 N9 Q9 O1
     AZ 815  J9 C9 D9 I2 ZL Y9 B9 H9 K9 M9  /FCO LHR  1155  1310   E0/32N   7:35
             L9 V9 S9 N9 Q9 O9 G2
 2   AZ 516  J9 C9 D9 I2 Y9 B9 H9 K9 M9 L9  /TIA FCO  0635  0805   E0/321
             V9 S9 N9 Q9 O1
     AZ 505  J9 C9 D9 I9 Z4 Y9 B9 H9 K9 M9  /FCO LGW  1220  1330   E0/321   7:55
             L9 V9 S9 N9 Q9 O9 G2
 3   JU 732  J9 C9 D9 I9 Z3 Y9 B9 H9 K9 M9  /TIA BEG  0640  0750   E0/73H
             L9 V9 S9 N9 Q9 O9 G3
     JU 953  J9 C9 D9 I9 Z3 Y9 B9 H9 K9 M9  /BEG LHR  1100  1230   E0/321   6:50
   ...
```

Te opsioni 1 udhëtari fluturon me ITA Airways (AZ) nga Tirana në Romë (FCO) dhe ndërron avion për Londër Heathrow (LHR). Kohëzgjatja në rreshtin e fundit (7:35) përfshin edhe kohën e pritjes në Romë.

6. Shitja e vendeve (SS)

6.1 Shitja nga ekrani i disponueshmërisë

Formati është `SS` + numri i vendeve + klasa + numri i rreshtit. `SS1Y1` do të thotë: shit **1 vend** në klasën **Y** nga **rreshti 1**.

```
>SS1Y1
RP/TIAXX2101/
  1  TK  312 Y 15JAN 5 TIAIST DK1  0630 1010  15JAN  E  321

>SS1Y1
RP/TIAXX2101/
  1  TK  312 Y 15JAN 5 TIAIST DK1  0630 1010  15JAN  E  321
  2  TK  311 Y 22JAN 5 ISTTIA DK1  0700 0640  22JAN  E  321
```

Pasi shitni të dy fluturimet, PNR-ja e re ka dy segmente. Statusi **DK1** do të thotë "i konfirmuar, por ende pa e mbyllur transaksionin". Pas mbylljes (`ER`) statusi bëhet **HK1**.

Shitje të tjera të mundshme:

Komanda	Kuptimi
`SS2M3`	2 vende në klasën M nga rreshti 3. Për lidhjet, shitet M në të dy fluturimet.
`SS1YB3`	Lidhje: klasa Y në fluturimin e parë, B në të dytin
`SS1Q1/PE`	Kërkesë për listë pritjeje në një klasë që tregon `L`
`SSTK312Y15JANTIAIST1`	**Shitje e drejtpërdrejtë** (*long sell*) pa ekran disponueshmërie: kompania, fluturimi, klasa, data, rruga, numri i vendeve
`SI ARNK`	Segment "mbërritje e panjohur", për pjesën që udhëtari e bën me mjet tjetër (p.sh. me rrugë tokësore)

6.2 Kodet e statusit të segmentit

Statusi	Kuptimi
DK	U shit, por transaksioni ende nuk është mbyllur
HK	I konfirmuar (*holding confirmed*)
LL → HL	LL = kërkuar për listë pritjeje; HL = në listë pritjeje. Nuk mund të biletohet.
KK	Kompania e konfirmoi një kërkesë
UC / UN	Kompania nuk mund ta konfirmojë / fluturimi nuk operon
TK	Kompania ndryshoi orarin, por vendi mbetet i konfirmuar
HX	E anuloi kompania ajrore

Statusi	Kuptimi
GK / GL / GN	Segment pasiv: vetëm informacion, pa mesazh te kompania (kapitulli 23.2)

7. PNR-ja: dosja e rezervimit

7.1 Pesë elementet e detyrueshme: PRINT

Një PNR nuk mund të ruhet pa këto pesë elemente. Fjala angleze **PRINT** ndihmon për t'i mbajtur mend:

Shkronja	Elementi	Komanda	Pse duhet
P	*Phone*: kontakti	`AP`, `APE-`, `APM-`	Kompania dhe agjencia duhet ta gjejnë pasagjerin
R	*Received from*: kush e kërkoi	`RF`	Kush e kërkoi ndryshimin. Ruhet në historik.
I	*Itinerary*: itinerari	`SS…`	Të paktën një segment
N	*Name*: emri	`NM`	Emri si në pasaportë
T	*Ticketing*: biletimi	`TK`	Kur do të lëshohet bileta

7.2 Emrat (NM)

Formati: `NM` + numri i personave me të njëjtin mbiemër + `MBIEMRI/EMRI TITULLI`.

Shembull	Kuptimi
`NM1HOXHA/ARBEN MR`	Një i rritur
`NM2HOXHA/ARBEN MR/ELIRA MRS`	Dy persona me të njëjtin mbiemër. Numri 2 duhet të përputhet me numrin e emrave.
`NM1HOXHA/ARBEN MR1BERISHA/ELIRA MS`	Mbiemra të ndryshëm në të njëjtën komandë
`NM1HOXHA/ILIR MSTR(CHD/05MAY18)`	Fëmijë (2–11 vjeç) me datëlindjen
`NM1HOXHA/ELIRA MRS(INFDRITA/10MAR26)`	E rritur me foshnjë (nën 2 vjeç) në prehër, me të njëjtin mbiemër
`NM1HOXHA/ELIRA MRS(INFKRASNIQI/DRITA/10MAR26)`	Foshnjë me mbiemër tjetër

Titujt:

Titulli	Kuptimi
`MR`	Zotëri
`MRS`	Zonjë
`MS`	Zonjë/zonjushë
`MISS`	Zonjushë (vajzë)
`MSTR`	Djalë i vogël

Titulli	Kuptimi
`DR`	Doktor

> **Kujdes:** Foshnja **nuk zë vend**. Prandaj një çift me foshnjë rezervon **2 vende**, jo 3. Numri i vendeve në çdo segment duhet të jetë i barabartë me numrin e pasagjerëve që zënë vend (pa foshnjat).

7.3 Kontakti, biletimi dhe "kush e kërkoi"

Komanda	Kuptimi
`AP TIA 04 2200000 -AGJENCIA`	Telefon me tekst të lirë
`APE-ARBEN.HOXHA@EXAMPLE.COM`	E-mail. Në vend të `@` mund të shkruani `//`.
`APM-+355691234567`	Celular. Duhet të fillojë me `+` ose `00` dhe kodin e vendit (Shqipëria +355).
`TKOK`	E biletuar, ose pa afat kohor
`TKTL21NOV`	Afati i biletimit: më 21 nëntor PNR-ja del në **radhën 8** që agjenti ta biletojë
`TKXL21NOV/1200`	Anulim automatik: nëse s'ka biletë deri në orën 12:00, sistemi anulon fluturimet
`RFARBEN HOXHA`	Kush e kërkoi rezervimin ose ndryshimin

Plotësojmë rezervimin dhe e ruajmë me `ER` (*end and redisplay*: mbyll dhe shfaq përsëri):

```
>NM1HOXHA/ARBEN MR
RP/TIAXX2101/
  1.HOXHA/ARBEN MR
  2  TK  312 Y 15JAN 5 TIAIST DK1  0630 1010  15JAN  E  321
  3  TK  311 Y 22JAN 5 ISTTIA DK1  0700 0640  22JAN  E  321

>AP TIA 04 2200000 - AGJENCIA
>APE-ARBEN.HOXHA@EXAMPLE.COM
>APM-+355691234567
>TKTL21NOV
>RFARBEN HOXHA
RP/TIAXX2101/
  1.HOXHA/ARBEN MR
  2  TK  312 Y 15JAN 5 TIAIST DK1  0630 1010  15JAN  E  321
  3  TK  311 Y 22JAN 5 ISTTIA DK1  0700 0640  22JAN  E  321
  4 AP TIA 04 2200000 - AGJENCIA
  5 APE ARBEN.HOXHA@EXAMPLE.COM
  6 APM +355691234567
  7 TK TL21NOV/TIAXX2101
     RF ARBEN HOXHA

>ER
RP/TIAXX2101/TIAXX2101            AA/SU  18NOV26/0900Z   MUL27X
  1.HOXHA/ARBEN MR
  2  TK  312 Y 15JAN 5 TIAIST HK1  0630 1010  15JAN  E  321  TK/8VSTHT
  3  TK  311 Y 22JAN 5 ISTTIA HK1  0700 0640  22JAN  E  321  TK/8VSTHT
  4 AP TIA 04 2200000 - AGJENCIA
  5 APE ARBEN.HOXHA@EXAMPLE.COM
  6 APM +355691234567
  7 TK TL21NOV/TIAXX2101
```

Pas çdo komande sistemi e shfaq përsëri të gjithë PNR-në. Këtu, për të kursyer vend, shfaqim vetëm përgjigjen e emrit, të RF-së dhe të ruajtjes. Vini re rreshtin `RF ARBEN HOXHA` pa numër: RF-ja nuk është rresht i PNR-së, por ruhet në historik në momentin e ruajtjes.

7.4 Si lexohet PNR-ja e ruajtur, rresht pas rreshti

Rreshti	Kuptimi
`RP/TIAXX2101/TIAXX2101 AA/SU 18NOV26/0900Z MUL27X`	Kreu: zyra që e krijoi dhe zyra që e zotëron, agjenti, data dhe ora e krijimit (UTC) dhe në fund **kodi i rezervimit**
`1.HOXHA/ARBEN MR`	Pasagjeri 1
`2 TK 312 Y 15JAN 5 TIAIST HK1 0630 1010 …`	Segmenti: kompania, fluturimi, klasa, data, dita e javës (5 = e premte), rruga, **statusi + numri i vendeve**, oraret, data e mbërritjes, `E` (biletë elektronike), avioni dhe në fund **kodi i rezervimit te kompania** (`TK/…`)
`3 TK 311 Y 22JAN 5 ISTTIA HK1 0700 0640 …`	Kthimi. Mbërritja (06:40) duket më herët se nisja (07:00), sepse oraret janë **lokale** dhe Stambolli është 2 orë përpara Tiranës.
`4 AP …`, `5 APE …`, `6 APM …`	Kontaktet
`7 TK TL21NOV/TIAXX2101`	Afati i biletimit

> **Mbani mend:** `ET` ruan PNR-në dhe e mbyll. `ER` e ruan dhe e shfaq përsëri. `IG` (*ignore*) i harron të gjitha ndryshimet e paruajtura. `IR` i harron ndryshimet dhe rihap versionin e ruajtur.

Historiku i çdo ruajtjeje shihet me `RH`. Për çdo ruajtje tregon kush e kërkoi (RF), zyrën dhe çfarë ndryshoi:

```
>RH
RH - HISTORY OF MUL27X
000 TIAXX2101/AA/SU  18NOV26/0900Z   RF-ARBEN HOXHA
      SS TK312 Y 15JAN TIAIST
      SS TK311 Y 22JAN ISTTIA
      NM HOXHA/ARBEN MR
      AP TIA 04 2200000 - AGJENCIA
      APE-ARBEN.HOXHA@EXAMPLE.COM
      APM-+355691234567
      TKTL21NOV
```

7.5 Elementet shtesë: shërbimet, vërejtjet dhe vendet

```
>SRVGML
>SRDOCS YY HK1-P-ALB-BA1234567-ALB-12JUL85-M-15MAR31-HOXHA-ARBEN
>OS TK PAX TRAVELS FOR MEDICAL CHECK
>RM KLIENTI PREFERON FLUTURIME TE MENGJESIT
>ST/W
RP/TIAXX2101/TIAXX2101            AA/SU  18NOV26/0900Z   MUL27X
  1.HOXHA/ARBEN MR
  2  TK  312 Y 15JAN 5 TIAIST HK1  0630 1010  15JAN  E  321  TK/8VSTHT
  3  TK  311 Y 22JAN 5 ISTTIA HK1  0700 0640  22JAN  E  321  TK/8VSTHT
  4 AP TIA 04 2200000 - AGJENCIA
  5 APE ARBEN.HOXHA@EXAMPLE.COM
  6 APM +355691234567
  7 TK TL21NOV/TIAXX2101
  8 RQST TK NN1 TIAIST/5AN,P1/S2
  9 RQST TK NN1 ISTTIA/5AN,P1/S3
 10 SSR VGML TK NN1/S2-3/P1
 11 SSR DOCS YY HK1 P/ALB/BA1234567/ALB/12JUL85/M/15MAR31/HOXHA/ARBEN/P1
 12 OSI TK PAX TRAVELS FOR MEDICAL CHECK
 13 RM KLIENTI PREFERON FLUTURIME TE MENGJESIT
```

Rreshti në PNR	Kuptimi
`RQST TK NN1 TIAIST/…FN,P1/S2`	**Kërkesë për vend**, me vend te dritarja (W = *window*). `NN` = e kërkuar; pas ruajtjes bëhet `HK`.
`SSR VGML TK NN1/S2-3`	**SSR** (*Special Service Request*): kërkesë që kompania duhet ta plotësojë dhe t'i përgjigjet. VGML = vakt vegjetarian.
`SSR DOCS YY HK1 P/ALB/…`	Të dhënat e pasaportës (API). Kompanitë dhe vendet e mbërritjes i kërkojnë para nisjes.
`OSI TK …`	**OSI** (*Other Service Information*): vetëm informacion për kompaninë, pa përgjigje
`RM …`	Vërejtje e brendshme e agjencisë. `RC` = konfidenciale, `RIR` = shfaqet në itinerarin e klientit.

Si plotësohet DOCS (ndarja bëhet me vizë `-`):

Pjesa	Shembull	Kuptimi
1	`P`	Lloji i dokumentit (P = pasaportë, I = kartë identiteti)
2	`ALB`	Shteti që e lëshoi (kod treshkronjësh)
3	`BA1234567`	Numri i dokumentit
4	`ALB`	Shtetësia
5	`12JUL85`	Datëlindja (me vit)
6	`M`	Gjinia: M, F; për foshnjat MI, FI
7	`15MAR31`	Data e skadimit
8–9	`HOXHA-ARBEN`	Mbiemri dhe emri

Kodet më të përdorura të SSR-ve:

Grupi	Kodet
Vaktet	`VGML` vegjetarian, `MOML` mysliman, `KSML` kosher, `CHML` për fëmijë, `BBML` për foshnjë, `DBML` për diabetikë, `GFML` pa gluten
Ndihma	`WCHR` karrige me rrota (mund të ngjitë shkallët), `WCHS` (nuk mund të ngjitë shkallët), `WCHC` (i palëvizshëm), `BLND` i verbër, `DEAF` i shurdhër
Të tjera	`UMNR` fëmijë i pashoqëruar, `PETC` kafshë në kabinë, `FQTV` (me komandën `FFNTK-12345678`) numri i udhëtarit të shpeshtë

Vendet.

- `SM2` tregon hartën e vendeve të segmentit 2: `.` i lirë, `X` i zënë, `*` në këtë PNR, `+` rresht dalje emergjente.
- `ST/A` kërkon vend pranë korridorit dhe `ST/W` pranë dritares.
- `ST/23A/P1/S2` kërkon një vend të caktuar.

```
>SM2
SM2
SEAT MAP  TK 312  Y  15JAN  TIAIST  321 AIRBUS A321
CABIN: ECONOMY
        A B C   D E F
    5   * X X   . . .
    6   . X X   . . X
    7   X . .   X . .
    8   . X .   . . .
    9   . X X   X X .
   10   . . .   X X X
   11   X . X   X X .
   12+  . . .   . . X
   13+  X . X   . . X
   14   . X .   . X X
   ...
```

7.6 Ndryshimi i PNR-së

Komanda	Çfarë bën
`XE5` / `XE3-4` / `XE6,8`	Fshin rreshtin 5 / rreshtat 3–4 / rreshtat 6 dhe 8
`XI`	Anulon të gjithë itinerarin. Emrat dhe elementet e tjera mbeten.
`5/APE-EMAIL.I.RI@EXAMPLE.COM`	Zëvendëson rreshtin 5 me një element të ri të të njëjtit lloj
`7/TKTL25NOV`	Ndryshon afatin e biletimit
`1/HOXHA/ARBER MR`	Korrigjon emrin. Nuk lejohet pas lëshimit të biletës.
`SBM3` / `SB24JAN3`	Rirezervon segmentin 3 në klasën M / në datën 24 janar, me të njëjtin numër fluturimi
`RT` / `RTMUL27X` / `RT/HOXHA`	Shfaq PNR-në aktive / e hap me kodin e rezervimit / e kërkon me mbiemër
`RTN` `RTA` `RTG` `RTR` `RTK` `RTJ` `RTF`	Shfaqje e pjesshme: emrat, fluturimet, SSR/OSI, vërejtjet, TK, kontaktet, elementet e tarifës
`SP2` + `RF…;EF`	**Ndan** pasagjerin 2 në një PNR të re dhe e ruan atë (shih manualin, kapitulli 2.11)

Shembull: fshijmë vërejtjen (rreshti i fundit) dhe e ruajmë PNR-në:

```
>XE13
>ER
RP/TIAXX2101/TIAXX2101            AA/SU  18NOV26/0900Z   MUL27X
  1.HOXHA/ARBEN MR
  2  TK  312 Y 15JAN 5 TIAIST HK1  0630 1010  15JAN  E  321  TK/8VSTHT
  3  TK  311 Y 22JAN 5 ISTTIA HK1  0700 0640  22JAN  E  321  TK/8VSTHT
  4 AP TIA 04 2200000 - AGJENCIA
  5 APE ARBEN.HOXHA@EXAMPLE.COM
  6 APM +355691234567
  7 TK TL21NOV/TIAXX2101
  8 RQST TK HK1 TIAIST/5AN,P1/S2
  9 RQST TK HK1 ISTTIA/5AN,P1/S3
 10 SSR VGML TK HK1/S2-3/P1
 11 SSR DOCS YY HK1 P/ALB/BA1234567/ALB/12JUL85/M/15MAR31/HOXHA/ARBEN/P1
 12 OSI TK PAX TRAVELS FOR MEDICAL CHECK
```

8. Tarifat: si ndërtohet çmimi

8.1 Pjesët e çmimit

Çmimi i një bilete përbëhet nga tri pjesë:

1. **Tarifa bazë** (*fare*): çmimi i transportit, i caktuar nga kompania ajrore. Varet nga klasa, data dhe rregullat.
2. **Taksat dhe tarifat e aeroporteve**: të vendosura nga shtetet dhe aeroportet, secila me kodin e saj dyshkronjësh.
3. **Shtesat e kompanisë** (`YQ` / `YR`), për shembull për karburantin.

8.2 Rregullat e tarifës

Sa më e lirë tarifa, aq më shumë rregulla ka. Në SkyTerm rregullat sipas klasës janë këto:

Grupi	Klasat	Blerja paraprake (AP)	Qëndrimi min.	Qëndrimi maks.	Tarifa e ndryshimit	Rimbursimi
FLEX	F A J C W Y B	–	–	12 muaj	falas	i plotë
SEMIFLEX	D E H	–	–	12 muaj	75 NUC	i plotë, minus 100 NUC
SAVER	I K M	3 ditë	–	12 muaj	100 NUC	i plotë, minus 150 NUC
DISCOUNT	Z L V S	7 ditë	3 ditë	6 muaj	150 NUC	**nuk rimbursohet**
PROMO	N Q / O G	14 / 21 ditë	3 ditë	3 muaj	200 NUC	**nuk rimbursohet**

Rregulli	Kuptimi
Blerja paraprake (AP – *advance purchase*)	Bileta duhet blerë të paktën kaq ditë para nisjes
Qëndrimi minimal (MN)	Kthimi nuk mund të jetë më herët se kaq ditë pas nisjes
Qëndrimi maksimal (MX)	Kthimi duhet të bëhet brenda këtij afati
Penalitetet (PE)	Sa paguhet për ndryshim ose anulim

Në klasën biznes dhe në klasën e parë, tarifat e ndryshimit dhe të anulimit janë **dyfish**.

8.3 Kodi i bazës së tarifës (fare basis)

Çdo tarifë ka një kod. Në SkyTerm kodi ndërtohet kështu: **klasa + sezoni + lloji i udhëtimit + ditët AP**.

Kodi	Ndarja	Kuptimi
`MLRT3`	`M` + `L` + `RT` + `3`	Klasa M, sezon i ulët (*Low*; H = i lartë), vajtje-ardhje (*Round Trip*), blerje 3 ditë përpara
`YLOW`	`Y` + `L` + `OW`	Klasa Y, sezon i ulët, vetëm vajtje (*One Way*)
`MLRT3CH`	`MLRT3` + `CH`	E njëjta tarifë për fëmijë (CH). Për foshnjë: IN.

Sezoni i lartë është 15 qershor – 31 gusht dhe 15 dhjetor – 5 janar.

8.4 NUC dhe kursi ROE

Tarifat ndërkombëtare llogariten në një njësi neutrale, **NUC** (*Neutral Unit of Construction*), afërsisht sa një dollar amerikan. Shuma në NUC shumëzohet me kursin zyrtar **ROE** (*Rate of Exchange*) të monedhës së vendit ku shitet bileta, dhe rrumbullakohet për lart. Për Shqipërinë, në simulator, 1 NUC = 92 lekë.

8.5 Shfaqja e tarifave (FQD) dhe e rregullave (FQN)

```
>FQDTIAIST/D15JAN/ATK
FQDTIAIST/D15JAN/ATK
** SKYTERM FARE DISPLAY **  TIA-IST  TRAVEL 15JAN27  CURRENCY ALL
ROE 92.000000  DISTANCE 753 KM  CARRIERS TK
LN  CX FARE BASIS       OW        RT    B  AP  MIN  MAX  PENALTY
01  TK GLOW21             9568           G  21    -    -  NONREF
02  TK OLOW21            10856           O  21    -    -  NONREF
03  TK QLOW14            12144           Q  14    -    -  NONREF
04  TK NLOW14            13432           N  14    -    -  NONREF
05  TK SLOW7             14996           S   7    -    -  NONREF
06  TK GLRT21                     16284  G  21   3D   3M  NONREF
07  TK VLOW7             16560           V   7    -    -  NONREF
08  TK OLRT21                     18400  O  21   3D   3M  NONREF
    ...
```

Kolona	Kuptimi
LN	Numri i rreshtit
CX	Kompania ajrore
FARE BASIS	Kodi i bazës së tarifës
OW / RT	Çmimi për vajtje / për vajtje-ardhje
B	Klasa e rezervimit
AP	Ditët e blerjes paraprake
MIN / MAX	Qëndrimi minimal / maksimal
PENALTY	Penaliteti: `NONREF` = nuk rimbursohet, `FEE` = me tarifë, `FLEX` = falas

Rregullat e plota të një rreshti shihen me `FQN` + numrin e rreshtit:

```
>FQN1
FQN1
** FARE NOTES ** LINE 01  TK  GLOW21  TIA-IST  OW  ALL 9568  PROMO
AP.ADVANCE PURCHASE
    RESERVATIONS AND TICKETING AT LEAST 21 DAYS BEFORE DEPARTURE.
MN.MINIMUM STAY
    NO MINIMUM STAY REQUIREMENT.
MX.MAXIMUM STAY
    NOT APPLICABLE FOR ONE WAY FARES.
PE.PENALTIES
    CHANGES PERMITTED FOR ALL 18400 PER TICKET PLUS ANY FARE
    DIFFERENCE. CANCELLATION: TICKET IS NON-REFUNDABLE. UNUSED TAXES
    ARE REFUNDABLE EXCEPT CARRIER SURCHARGE YQ.
SR.SALES RESTRICTIONS
    TICKETS MUST BE ISSUED WITHIN 72 HOURS OF RESERVATION OR BY THE
    ADVANCE PURCHASE DEADLINE, WHICHEVER IS EARLIER.
CH.CHILDREN/INFANTS
    CHILD 2-11 YEARS: 75 PCT OF THE ADULT FARE. INFANT UNDER 2
    WITHOUT SEAT: 10 PCT.
BG.BAGGAGE
    1 PIECE (0 ON SHORT HAUL) OF 23KG CHECKED BAGGAGE.
```

8.6 Taksat kryesore (shembuj)

Kodi	Taksa
`AL`	Tarifa e nisjes nga Shqipëria (në simulator)
`TR`	Tarifa e nisjes nga Turqia
`GB` / `UB`	Taksa britanike e pasagjerit (APD) / tarifa e shërbimit të aeroportit në Londër
`US`, `XA`, `XY`, `YC`, `AY`, `XF`	Taksat dhe tarifat e SHBA-së
`DE`, `RA` / `FR`, `QX` / `IT`, `HB`	Taksat e Gjermanisë / Francës / Italisë
`YQ`	Shtesa e kompanisë (karburant). Varet nga distanca dhe kabina.

8.7 Llojet e pasagjerëve

Kodi	Pasagjeri	Sa paguan nga tarifa e të rriturit
ADT	I rritur (12+)	100%
CHD	Fëmijë (2–11)	75%
INF	Foshnjë (nën 2, pa vend)	10%, pa shumicën e taksave

9. Llogaritja e çmimit dhe TST-ja

9.1 Komandat e çmimit

Komanda	Çfarë bën	Krijon TST?
`FXP`	Llogarit çmimin e klasave të rezervuara	**Po**
`FXX`	E njëjta gjë, por vetëm për informacion	Jo
`FXB`	**Çmimi më i mirë**: rirezervon në klasën më të lirë që ka vende dhe është e vlefshme	**Po**
`FXR`	Rirezervon në klasën më të lirë	Jo
`FXA`	Liston deri në 5 opsionet më të lira	Jo
`FXU2`	Merr opsionin 2 të `FXA`	**Po**
`FXZ2`	Merr opsionin 2 të `FXA`	Jo
`FXL`	Tarifa më e lirë, edhe nëse nuk ka vende (vetëm informacion)	Jo

Opsionet: `/P1` (vetëm pasagjeri 1), `/S2-3` (vetëm segmentet 2–3), `/RCH` (si fëmijë), `/R,VC-TK` (kompania validuese TK).

9.2 Shembull: çmimi i klasës Y

```
>FXP
FXP
01 HOXHA/ARBEN MR
LAST TKT DTE 21NOV26 - DATE OF ORIGIN/72H RULE
-------------------------------------------------------------
     AL FLGT  BK   DATE  TIME  FARE BASIS      NVB   NVA   BG
 TIA
 IST TK  312 Y    15JAN 0630  YLRT                        1P
 TIA TK  311 Y    22JAN 0700  YLRT                        1P

ALL      63756
ALL       1104AL
ALL       2208YQ
ALL       1840TR
ALL      68908  TOTAL
FARE CALC  15JAN27TIA TK IST346.50 TK TIA346.50NUC693.00END
           ROE92.000000
BG CXR: TK
PRICED WITH VALIDATING CARRIER TK - REPRICE IF DIFFERENT VC
TST00001 CREATED - 1 PASSENGER(S)
```

9.3 Si lexohet ekrani i çmimit, rresht pas rreshti

Pjesa	Kuptimi
`01 HOXHA/ARBEN MR`	Pasagjeri

Pjesa	Kuptimi
`LAST TKT DTE`	**Data e fundit e biletimit**: 72 orë pas llogaritjes, ose afati i blerjes paraprake nëse është më herët
Kolonat **AL FLGT BK DATE TIME**	Kompania, fluturimi, klasa, data dhe ora
FARE BASIS	Kodi i tarifës për çdo segment
NVB / NVA	*Not valid before / after*: bileta vlen vetëm brenda këtyre datave. Plotësohen për tarifat e lira.
BG	Bagazhi: `1P` = një copë (deri 23 kg), `2P` = dy copë
Rreshti i parë me ALL	**Tarifa bazë** në lekë
Rreshtat e tjerë me ALL	**Taksat**, secila me kodin e saj
`TOTAL`	Shuma që paguan klienti
`FARE CALC`	**Llogaritja lineare e tarifës** (shpjegohet më poshtë)
`PRICED WITH VALIDATING CARRIER`	Kompania që "zotëron" biletën dhe merr paratë

Llogaritja lineare e tarifës. Rreshti `FARE CALC` lexohet nga e majta në të djathtë:

> `15JAN27TIA TK IST346.50 TK TIA346.50NUC693.00END ROE92.000000`
>
> "Më 15 janar 2027, nga Tirana me TK për në Stamboll: 346,50 NUC. Me TK kthim në Tiranë: 346,50 NUC. Gjithsej 693 NUC. Fund. Kursi 92."
>
> Pra 693 × 92 = **63 756 lekë** tarifë bazë, saktësisht shuma në rreshtin e parë `ALL 63756`. Te vajtje-ardhja, secili drejtim paguan **gjysmën e tarifës vajtje-ardhje**.

- `X/` para një qyteti do të thotë **lidhje (tranzit), jo ndalesë**: udhëtari vetëm ndërron avion.
- `/-` do të thotë një pjesë e udhëtimit bëhet me mjet tjetër (ARNK).

9.4 Kërkimi i një çmimi më të lirë

Klasa Y është fleksibël, por e shtrenjtë. Me `FXA` shohim alternativat:

```
>FXA
FXA
** LOWER FARE OPTIONS ** 1 ADT  ECONOMY  CURRENCY ALL
CURRENT BOOKING Y/Y: ALL 68908 PER PASSENGER
REC  CLASSES       FARE BASIS        TOTAL        SAVING
  1  G/G           GLRT21/GLRT21         21436       47472
  2  O/O           OLRT21/OLRT21         23552       45356
  3  Q/Q           QLRT14/QLRT14         25760       43148
  4  N/N           NLRT14/NLRT14         27876       41032
  5  S/S           SLRT7/SLRT7           31372       37536
FXU<REC> = REBOOK AND CREATE TST    FXZ<REC> = REBOOK WITHOUT TST
```

Klienti zgjedh klasën **M** (grupi SAVER: ndryshimet lejohen me pagesë dhe bileta rimbursohet me penalitet). E rirezervojmë me `SBM` dhe llogarisim çmimin përsëri:

```
>SBM
1 TST(S) DELETED - REPRICE ITINERARY
RP/TIAXX2101/TIAXX2101           AA/SU  18NOV26/0900Z   MUL27X
  1.HOXHA/ARBEN MR
  2  TK  312 M 15JAN 5 TIAIST DK1  0630 1010  15JAN  E  321
  3  TK  311 M 22JAN 5 ISTTIA DK1  0700 0640  22JAN  E  321
  4 AP TIA 04 2200000 - AGJENCIA
  5 APE ARBEN.HOXHA@EXAMPLE.COM
  6 APM +355691234567
  7 TK TL21NOV/TIAXX2101
  8 SSR VGML TK HK1/S2-3/P1
  9 SSR DOCS YY HK1 P/ALB/BA1234567/ALB/12JUL85/M/15MAR31/HOXHA/ARBEN/P1
 10 OSI TK PAX TRAVELS FOR MEDICAL CHECK

>FXP
FXP
01 HOXHA/ARBEN MR
LAST TKT DTE 21NOV26 - SEE ADV PURCHASE
-------------------------------------------------------------
     AL FLGT  BK   DATE  TIME  FARE BASIS      NVB   NVA   BG
 TIA
 IST TK  312 M    15JAN 0630  MLRT3                      1P
 TIA TK  311 M    22JAN 0700  MLRT3                      1P

ALL      37352
ALL       1104AL
ALL       2208YQ
ALL       1840TR
ALL      42504  TOTAL
FARE CALC  15JAN27TIA TK IST203.00 TK TIA203.00NUC406.00END
           ROE92.000000
BG CXR: TK
PRICED WITH VALIDATING CARRIER TK - REPRICE IF DIFFERENT VC
CANCELLATION FEE APPLIES - SEE FARE RULES
CHANGES PERMITTED FOR A FEE - ALL 9200
TST00001 CREATED - 1 PASSENGER(S)
```

> **Shënim:** Pas `SBM` kërkesat për vende (`RQST`) u fshinë, sepse fluturimet u rirezervuan në një klasë tjetër. Mesazhi `1 TST(S) DELETED` tregon se edhe çmimi i vjetër u fshi. Pas çdo rirezervimi, vendet kërkohen përsëri me `ST` dhe çmimi llogaritet përsëri me `FXP`.

Taksat në këtë shembull janë `AL` (nisja nga Tirana), `TR` (nisja nga Stambolli) dhe `YQ` (shtesa e kompanisë, një për çdo drejtim).

9.5 TST: bileta e ruajtur përkohësisht

TST (*Transitional Stored Ticket*) është çmimi i llogaritur dhe i ruajtur në PNR. Lëshimi i biletës bëhet **gjithmonë nga një TST**. Për çdo lloj pasagjeri krijohet një TST më vete: një për të rriturit (ADT), një për fëmijët (CHD) dhe një për foshnjat (INF).

```
>TQT
TST00001     TIAXX2101  AA/SU  18NOV  OD TIATIA  SI
T-E
    FXP
01 HOXHA/ARBEN MR
LAST TKT DTE 21NOV26 - SEE ADV PURCHASE
-------------------------------------------------------------
   ...
```

Komanda	Kuptimi
`TQT` / `TQT/T2`	Shfaq TST-në ose listën / TST-në 2
`TTE/T1` / `TTE/ALL`	Fshin TST-në 1 / të gjitha TST-të e pabiletuara

> **Shënim:** Kur anuloni ose rirezervoni një fluturim, TST-të e pabiletuara të atij fluturimi **fshihen automatikisht**. Çmimi duhet llogaritur përsëri.

10. Lëshimi i biletës elektronike

10.1 Elementet e nevojshme

Komanda	Kuptimi
`FPCASH`	Pagesë me para në dorë
`FPCHEQUE` / `FPINV`	Me çek / me faturë (llogari e agjencisë)
`FPCCVI4111111111111111/1229`	**Kartë**: kodi i markës (VI Visa, CA Mastercard, AX Amex…), numri, skadimi MMVV. Numri kontrollohet dhe ruhet **i fshehur**. Në simulator përdorni vetëm numra prove.
`FM0` / `FM5`	**Komisioni** i agjencisë: 0% / 5% e tarifës bazë. I detyrueshëm.
`FVTK`	**Kompania validuese**, nëse duhet ndryshuar
`FE NONREF`	**Mbishkrimi** (*endorsement*) në biletë, p.sh. kufizimet
`FT*KODI`	Kodi i turit (për tarifat e paketave)

10.2 Lëshimi: TTP

```
>FPCASH
RP/TIAXX2101/TIAXX2101            AA/SU  18NOV26/0900Z   MUL27X
  1.HOXHA/ARBEN MR
  2  TK  312 M 15JAN 5 TIAIST HK1  0630 1010  15JAN  E  321  TK/8VSTHT
  3  TK  311 M 22JAN 5 ISTTIA HK1  0700 0640  22JAN  E  321  TK/8VSTHT
  4 AP TIA 04 2200000 - AGJENCIA
  5 APE ARBEN.HOXHA@EXAMPLE.COM
  6 APM +355691234567
  7 TK TL21NOV/TIAXX2101
  8 SSR VGML TK HK1/S2-3/P1
  9 SSR DOCS YY HK1 P/ALB/BA1234567/ALB/12JUL85/M/15MAR31/HOXHA/ARBEN/P1
 10 OSI TK PAX TRAVELS FOR MEDICAL CHECK
 11 FP CASH

>FM0
RP/TIAXX2101/TIAXX2101            AA/SU  18NOV26/0900Z   MUL27X
  1.HOXHA/ARBEN MR
  2  TK  312 M 15JAN 5 TIAIST HK1  0630 1010  15JAN  E  321  TK/8VSTHT
  3  TK  311 M 22JAN 5 ISTTIA HK1  0700 0640  22JAN  E  321  TK/8VSTHT
  4 AP TIA 04 2200000 - AGJENCIA
  5 APE ARBEN.HOXHA@EXAMPLE.COM
  6 APM +355691234567
  7 TK TL21NOV/TIAXX2101
  8 SSR VGML TK HK1/S2-3/P1
  9 SSR DOCS YY HK1 P/ALB/BA1234567/ALB/12JUL85/M/15MAR31/HOXHA/ARBEN/P1
 10 OSI TK PAX TRAVELS FOR MEDICAL CHECK
 11 FM *M*0
 12 FP CASH

>TTP/RT
OK ETICKET
TKT 235-2448713001  HOXHA/ARBEN MR             ALL 42504
SALE RECORDED - CUSTOMER RECEIPT: ITR  (WEB: BACK OFFICE > SALES JOURNAL)
```

```
RP/TIAXX2101/TIAXX2101           AA/SU  18NOV26/0900Z   MUL27X
  1.HOXHA/ARBEN MR
  2  TK  312 M 15JAN 5 TIAIST HK1  0630 1010  15JAN  E  321  TK/8VSTHT
  3  TK  311 M 22JAN 5 ISTTIA HK1  0700 0640  22JAN  E  321  TK/8VSTHT
  4 AP TIA 04 2200000 - AGJENCIA
  5 APE ARBEN.HOXHA@EXAMPLE.COM
  6 APM +355691234567
  7 TK OK18NOV/TIAXX2101
  8 SSR VGML TK HK1/S2-3/P1
  9 SSR DOCS YY HK1 P/ALB/BA1234567/ALB/12JUL85/M/15MAR31/HOXHA/ARBEN/P1
 10 OSI TK PAX TRAVELS FOR MEDICAL CHECK
 11 FA PAX 235-2448713001/ETTK/ALL42504/18NOV26/TIAXX2101/91151304/S2-3/P1
 12 FB PAX 0000000001 TTP/ET OK ETICKET/S2-3
 13 FM *M*0
 14 FP CASH
```

Çfarë ndodh kur shtypni `TTP`:

1. Sistemi kontrollon nëse ka TST të vlefshme, nëse fluturimet janë të konfirmuara (jo në listë pritjeje), nëse ekzistojnë FP dhe FM dhe nëse PNR-ja i ka të gjitha elementet e detyrueshme.
2. **Bileta elektronike krijohet dhe ruhet në bazën e të dhënave të kompanisë validuese.** Bileta i përket kompanisë ajrore, jo agjencisë.
3. Në PNR shtohet rreshti **FA** me numrin e biletës dhe rreshti **FB** me konfirmimin e biletimit.
4. Elementi `TK` bëhet `TK OK…`, që do të thotë se bileta u lëshua.
5. PNR-ja ruhet automatikisht.
6. Shitja regjistrohet në **raportin ditor të shitjeve** si `TKTT`.

10.3 Si lexohet rreshti FA

`FA PAX 235-2436603001/ETTK/ALL…/18NOV26/TIAXX2101/9…/S2-3/P1`

Pjesa	Kuptimi
`PAX`	Biletë për të rritur ose fëmijë. Për foshnjë shkruhet `INF`.
`235-2436603001`	**Numri i biletës**: 235 = prefiksi i kompanisë (Turkish Airlines), pastaj 10 shifra serie
`ET` + `TK`	Biletë elektronike + kompania validuese
`ALL…`	Shuma e paguar
`18NOV26` / `TIAXX2101` / `9…`	Data e lëshimit / zyra / numri IATA i agjencisë
`/S2-3/P1`	Segmentet dhe pasagjeri që mbulon bileta

10.4 Shfaqja e biletës: TWD

```
>TWD
TKT-2352448713001     RCI-                       TK  LOC-MUL27X
OD-TIATIA  SI-   FCPI-0  POI-TIA  DOI-18NOV26  IOI-91151304
  1.HOXHA/ARBEN MR             ADT         ST
  1 OTIA TK  312 M  15JAN 0630 OK MLRT3                    1P  O
  2 OIST TK  311 M  22JAN 0700 OK MLRT3                    1P  O
      TIA
FARE  F ALL        37352
TOTALTAX ALL         5152   1104AL 2208YQ 1840TR
TOTAL    ALL        42504
/FC 15JAN27TIA TK IST203.00 TK TIA203.00NUC406.00END ROE92.000000
FE VALID ON TK ONLY
FP CASH
COMMISSION ALL 0
COUPON STATUS: O=OPEN FOR USE
```

Rreshti	Kuptimi
`TKT-…`	Numri i biletës dhe kodi i rezervimit (LOC)
`OD-TIATIA`	Origjina dhe destinacioni i udhëtimit (vajtje-ardhje)
`POI` / `DOI` / `IOI`	Vendi i lëshimit, data e lëshimit, numri IATA i lëshuesit
`1 OTIA TK 312 Y … O`	**Kuponi 1**. `O` para aeroportit = ndalesë e lejuar (`X` = lidhje). `O` në fund = **statusi i kuponit**.
`FARE` / `TOTALTAX` / `TOTAL`	Tarifa, taksat (me ndarje sipas kodeve) dhe totali
`/FC`	Llogaritja e tarifës
`FE` / `FP` / `COMMISSION`	Mbishkrimi, mënyra e pagesës, komisioni

Statuset e kuponëve:

Statusi	Kuptimi
O	*Open*: i hapur, gati për përdorim
F	*Flown*: i fluturuar (në simulator vendoset vetë pas datës së fluturimit)
V	*Void*: i anuluar
R	*Refunded*: i rimbursuar
E	*Exchanged*: i ndërruar me biletë të re
A / C / L	(Në sistemet e vërteta) nën kontrollin e aeroportit / i regjistruar në check-in / në bord

Vetëm kuponët **O** mund të anulohen, të rimbursohen ose të ndërrohen.

11. Raporti i shitjeve dhe shlyerja (BSP)

11.1 Si arrijnë paratë te kompania ajrore

Agjencia nuk i paguan kompanitë ajrore biletë për biletë. Ajo është e akreditуar në një **sistem shlyerjeje**:

- **BSP** (*Billing and Settlement Plan* i IATA-s) në shumicën e vendeve, përfshirë Shqipërinë.
- **ARC** në SHBA.

Procesi shkon kështu:

1. Agjencia lëshon bileta gjatë ditës. Secila shkon në **raportin ditor të shitjeve**.
2. BSP mbledh shitjet e të gjitha agjencive dhe i ndan sipas kompanive ajrore.
3. Në periudhën e shlyerjes agjencia i paguan BSP-së **shumën neto**: totalin e mbledhur minus komisionin e saj.
4. BSP ia paguan secilës kompani pjesën e saj.

Pagesat me kartë shkojnë drejtpërdrejt te kompania ajrore përmes bankës së saj.

11.2 Raporti ditor: TJQ

```
>TJQ
TJQ
** SKYTERM DAILY SALES REPORT **  OFFICE TIAXX2101  IATA 91151304
AGENCY SKYTERM TRAINING AGENCY
DATE 18NOV26   CURRENCY ALL   AGENT ALL
SEQ    A/L DOC NUMBER    TOTAL        TAX      COMM  FP PAX NAME            RLOC   TRNC
000001 235 2448713001      42504       5152         0  CA HOXHA/ARBEN MR       MUL27X TKTT
TOTALS  TKTT 1  ALL 42504   EXCH 0  ALL 0   RFND 0  ALL 0   CANX 0
NET AMOUNT DUE TO BSP ALL 42504 (TOTAL LESS COMMISSION)
```

Kodi	Kuptimi
TKTT	Biletë e lëshuar
CANX	E anuluar (*void*), me shumë zero
RFND	Rimbursim, me shuma negative
EXCH	Ndërrim bilete, me shumën shtesë të mbledhur
NET AMOUNT DUE TO BSP	Sa i detyrohet agjencia BSP-së

12. Anulimi i biletës (void)

12.1 Kur lejohet

Void do të thotë anulim i plotë i biletës, sikur të mos ishte lëshuar kurrë. Lejohet vetëm:

- **në të njëjtën ditë** kur u lëshua (rregulli i BSP-së; në SHBA, ARC lejon deri në fund të ditës së nesërme të punës), dhe
- kur **të gjithë kuponët janë të hapur** (O).

12.2 Shembull

Supozojmë se agjenti vuri gabim komisionin. E anulon biletën, e korrigjon dhe e lëshon përsëri:

```
>TRDC/L11
OK - TICKET 235-2448713001 VOIDED
COUPONS SET TO V - DOCUMENT REPORTED AS CANX ON THE SALES REPORT
TST RESET - TICKET CAN BE REISSUED WITH TTP

>TTP/RT
OK ETICKET
TKT 235-2448713002  HOXHA/ARBEN MR             ALL 42504
SALE RECORDED - CUSTOMER RECEIPT: ITR  (WEB: BACK OFFICE > SALES JOURNAL)

RP/TIAXX2101/TIAXX2101            AA/SU  18NOV26/0900Z   MUL27X
  1.HOXHA/ARBEN MR
  2  TK  312 M 15JAN 5 TIAIST HK1  0630 1010  15JAN  E  321  TK/8VSTHT
  3  TK  311 M 22JAN 5 ISTTIA HK1  0700 0640  22JAN  E  321  TK/8VSTHT
  4 AP TIA 04 2200000 - AGJENCIA
  5 APE ARBEN.HOXHA@EXAMPLE.COM
  6 APM +355691234567
  7 TK OK18NOV/TIAXX2101
  8 SSR VGML TK HK1/S2-3/P1
  9 SSR DOCS YY HK1 P/ALB/BA1234567/ALB/12JUL85/M/15MAR31/HOXHA/ARBEN/P1
 10 OSI TK PAX TRAVELS FOR MEDICAL CHECK
 11 RM TKT 235-2448713001 VOIDED 18NOV26 AA
 12 FA PAX 235-2448713001/ETTK/ALL42504/18NOV26/TIAXX2101/91151304/S2-3/P1 *VOID*
 13 FA PAX 235-2448713002/ETTK/ALL42504/18NOV26/TIAXX2101/91151304/S2-3/P1
 14 FB PAX 0000000001 TTP/ET OK ETICKET/S2-3
 15 FB PAX 0000000002 TTP/ET OK ETICKET/S2-3
 16 FM *M*0
 17 FP CASH
```

Çfarë ndodhi:

- Kuponët e biletës së parë u bënë **V** dhe bileta u shënua **VOID**.
- Në raportin e shitjeve bileta e parë shfaqet si **CANX**.
- Rreshti FA i biletës së anuluar mbetet në PNR, me shënimin `*VOID*`. Shtohet edhe një vërejtje `RM` automatike.
- TST-ja u kthye "e pabiletuar", prandaj `TTP` lëshoi menjëherë një biletë të re.

Kujdes: Ditën tjetër anulimi nuk lejohet më. Sistemi përgjigjet: `VOID NOT ALLOWED - VOID PERIOD EXPIRED`. Atëherë bileta duhet **rimbursuar** (kapitulli 14).

13. Ndërrimi i biletës (rilëshimi)

13.1 Kur përdoret

Klienti dëshiron të ndryshojë datën ose fluturimin e një bilete të lëshuar. Bileta nuk anulohet: **ndërrohet** me një biletë të re. Hapat janë:

1. Ndryshoni itinerarin (`SB`, ose `XE` + `SS`).
2. `FXF`: llogaritje informative e ndërrimit.
3. `FXQ`: ruajtja e llogaritjes (TST e ndërrimit).
4. `TQR`: shfaqja e saj.
5. `TTP`: lëshimi i biletës së re.

> **Shënim:** Kur tarifa e lejon ndryshimin falas dhe kompania, rruga dhe klasa mbeten të njëjta, bileta nuk ndërrohet: **revalidohet** me `TRV` (kapitulli 23.3).

Gabim i vogël në emër pas biletës (deri në 3 shkronja, ose titulli): korrigjoni emrin me `1/MBIEMRI/EMRI TITULLI`. Pastaj `FXQ` dhe `TTP` e ripresin biletën me të njëjtën tarifë, plus tarifën e kompanisë për korrigjimin e emrit. Një emër krejt tjetër nuk lejohet: `NAME CHANGE NOT PERMITTED - PASSENGER IS TICKETED`.

13.2 Si llogaritet shuma shtesë

> **Shuma shtesë (Additional Collection)** = diferenca e tarifës (nëse tarifa e re është më e lartë) + diferenca e taksave (nëse janë më të larta) + **tarifa e ndryshimit** sipas rregullave të biletës së vjetër.

Nëse tarifa e re është më e ulët, krijohet një **vlerë e mbetur** (*residual*). Te tarifat që nuk rimbursohen ajo humbet.

13.3 Shembull: kthimi shtyhet 2 ditë (nga 22 në 24 janar)

```
>SB24JAN3
RP/TIAXX2101/TIAXX2101           AA/SU  18NOV26/0900Z   MUL27X
  1.HOXHA/ARBEN MR
  2  TK  312 M 15JAN 5 TIAIST HK1  0630 1010  15JAN  E  321  TK/8VSTHT
  3  TK  311 M 24JAN 7 ISTTIA DK1  0700 0640  24JAN  E  321
  4 AP TIA 04 2200000 - AGJENCIA
  5 APE ARBEN.HOXHA@EXAMPLE.COM
  6 APM +355691234567
  7 TK OK18NOV/TIAXX2101
  8 SSR VGML TK HK1/S2-3/P1
  9 SSR DOCS YY HK1 P/ALB/BA1234567/ALB/12JUL85/M/15MAR31/HOXHA/ARBEN/P1
 10 OSI TK PAX TRAVELS FOR MEDICAL CHECK
 11 RM TKT 235-2448713001 VOIDED 18NOV26 AA
 12 FA PAX 235-2448713001/ETTK/ALL42504/18NOV26/TIAXX2101/91151304/S2-3/P1 *VOID*
 13 FA PAX 235-2448713002/ETTK/ALL42504/18NOV26/TIAXX2101/91151304/S2-3/P1
 14 FB PAX 0000000001 TTP/ET OK ETICKET/S2-3
 15 FB PAX 0000000002 TTP/ET OK ETICKET/S2-3
 16 FM *M*0
 17 FP CASH

>FXF
FXF
** REISSUE QUOTATION (INFORMATIVE) **
TKT 235-2448713002  HOXHA/ARBEN MR  ADT
                    ORIGINAL        NEW   DIFFERENCE
FARE         ALL       37352       37352           0
TAXES        ALL        5152        5152           0
CHANGE FEE   ALL                                 9200
ADDITIONAL COLLECTION    ALL 9200
NEW ITINERARY: TK312 M 15JAN TIAIST / TK311 M 24JAN ISTTIA
NEW FARE CALC: TIA TK IST203.00 TK TIA203.00NUC406.00END ROE92.000000
USE FXQ TO STORE THE REISSUE QUOTATION
```

Klasa M është në grupin SAVER, me tarifë ndryshimi 100 NUC. Me kursin 92 kjo bëhet **9 200 lekë**. Tarifa bazë dhe taksat mbeten të njëjta, prandaj klienti paguan vetëm tarifën e ndryshimit.

```
>FXQ
FXQ
** REISSUE QUOTATION - STORED **
TKT 235-2448713002  HOXHA/ARBEN MR  ADT
   ...

>TTP/RT
OK ETICKET
TKT 235-2448713003  HOXHA/ARBEN MR            ALL 9200 ADD COLL - EXCH 235-2448713002
SALE RECORDED - CUSTOMER RECEIPT: ITR  (WEB: BACK OFFICE > SALES JOURNAL)

RP/TIAXX2101/TIAXX2101           AA/SU  18NOV26/0900Z   MUL27X
  1.HOXHA/ARBEN MR
  2  TK  312 M 15JAN 5 TIAIST HK1  0630 1010  15JAN  E  321  TK/8VSTHT
  3  TK  311 M 24JAN 7 ISTTIA HK1  0700 0640  24JAN  E  321  TK/8VSTHT
  4 AP TIA 04 2200000 - AGJENCIA
  5 APE ARBEN.HOXHA@EXAMPLE.COM
  6 APM +355691234567
  7 TK OK18NOV/TIAXX2101
  8 SSR VGML TK HK1/S2-3/P1
  9 SSR DOCS YY HK1 P/ALB/BA1234567/ALB/12JUL85/M/15MAR31/HOXHA/ARBEN/P1
 10 OSI TK PAX TRAVELS FOR MEDICAL CHECK
 11 RM TKT 235-2448713001 VOIDED 18NOV26 AA
 12 FA PAX 235-2448713001/ETTK/ALL42504/18NOV26/TIAXX2101/91151304/S2-3/P1 *VOID*
 13 FA PAX 235-2448713003/ETTK/ALL9200/18NOV26/TIAXX2101/91151304/S2-3/P1
 14 FB PAX 0000000001 TTP/ET OK ETICKET/S2-3
 15 FB PAX 0000000002 TTP/ET OK ETICKET/S2-3
 16 FM *M*0
 17 FO PAX 235-2448713002TIA18NOV26/91151304/S2-3/P1
 18 FP CASH
```

Çfarë ndodhi:

- U lëshua një biletë e re. Shuma e saj në rreshtin FA është **vetëm shuma shtesë**.
- Kuponët e biletës së vjetër u bënë **E** (të ndërruar).
- Në PNR u shtua rreshti **FO** (*original issue*), që tregon biletën origjinale nga e cila doli bileta e re.
- Në raportin e shitjeve ndërrimi shfaqet si **EXCH**.

14. Rimbursimi (refund)

14.1 Si llogaritet

Rreshti	Rregulli
Tarifa e përdorur (*fare used*)	0 nëse nuk është fluturuar asnjë kupon. Përndryshe, pjesa e fluturuar e rrugës.
Tarifa që kthehet	Tarifa bazë minus tarifa e përdorur. **0 për tarifat që nuk rimbursohen** (DISCOUNT dhe PROMO).
Penaliteti i anulimit	Sipas rregullave: SEMIFLEX 100 NUC, SAVER 150 NUC. Dyfish në biznes.
Taksat që kthehen	Taksat e kuponëve të papërdorur. Shtesa e kompanisë **YQ nuk kthehet** te tarifat që nuk rimbursohen.
Totali që kthehet	Tarifa që kthehet − penaliteti + taksat që kthehen
Komisioni që tërhiqet	Komisioni i agjencisë për pjesën e kthyer, i cili i merret mbrapsht agjencisë

14.2 Shembull: klienti anulon udhëtimin të nesërmen

Kalojmë një ditë përpara me `SIM CLOCK +1`. Anulimi (void) nuk lejohet më, prandaj bëjmë rimbursim:

```
>SIM CLOCK +1
SIMULATED CLOCK NOW 19NOV26 0900Z (OFFSET +1 DAYS)
TIME LIMITS, QUEUES AND COUPON STATUSES HAVE BEEN UPDATED

>TRDC/L13
VOID NOT ALLOWED - VOID PERIOD EXPIRED (SAME DAY OF ISSUE ONLY). USE TRF FOR A REFUND

>TRF/L13/ATC
TRF/L13/ATC
** ATC REFUND - REFUND RECORD **
TKT 235-2448713003  HOXHA/ARBEN MR          ISSUED 18NOV26 TIAXX2101  LOC-MUL27X
  CPN 1  TIAIST TK  312 M 15JAN  O → R
  CPN 2  ISTTIA TK  311 M 24JAN  O → R
FARE PAID        ALL        37352
FARE USED        ALL            0
FARE REFUND      ALL        37352
CANCEL PENALTY   ALL        13800
TAX REFUND       ALL         5152   1104AL 2208YQ 1840TR
TOTAL REFUND     ALL        28704   TO ORIGINAL FP CASH
COMMISSION RECALL ALL           0
TRFU/CP<AMT> UPDATE PENALTY  TRFU/FU<AMT> UPDATE FARE USED  TRFP PROCESS  TRFIG IGNORE

>TRFP
OK - REFUND PROCESSED FOR TKT 235-2448713003
REFUND AMOUNT ALL 28704 - REPORTED AS RFND ON THE SALES REPORT
REMEMBER TO CANCEL THE SEGMENTS (XE/XI) IF NOT ALREADY DONE
```

Komanda	Kuptimi
`TRF/L…/ATC`	Krijon **rekordin e rimbursimit** për biletën në rreshtin FA

Komanda	Kuptimi
`TRFU/CP5000`	Ndryshon penalitetin, nëse duhet (nuk e përdorëm këtu)
`TRFU/FU…`	Ndryshon tarifën e përdorur (për bileta pjesërisht të fluturuara)
`TRFP`	Përpunon rimbursimin: kuponët bëhen **R** dhe në raport shtohet **RFND**
`TRFIG`	Harron rekordin e rimbursimit

Llogaritja në këtë shembull:

Rreshti	Shuma (lekë)	Shpjegimi
Tarifa që kthehet	37 352	Asnjë kupon nuk është fluturuar, ndaj kthehet e gjithë tarifa
− Penaliteti	13 800	Klasa M (SAVER): 150 NUC × 92
+ Taksat	5 152	AL 1 104 + YQ 2 208 + TR 1 840: të gjitha kthehen, sepse tarifa është e rimbursueshme
= Totali që kthehet	**28 704**	Kthehet me mënyrën origjinale të pagesës (CASH)

Tarifa e ndryshimit (9 200 lekë) që klienti pagoi gjatë ndërrimit **nuk kthehet**.

> **Kujdes:** `TRFP` **nuk anulon** fluturimet. Ato duhet t'i anuloni vetë me `XI` ose `XE`.

Raporti i 18 nëntorit tregon dokumentet e asaj dite: biletën e anuluar (CANX), biletën e dytë (TKTT) dhe ndërrimin (EXCH). Rimbursimi u bë më 19 nëntor, prandaj del në raportin e 19 nëntorit me vlerë negative (RFND):

```
>TJQ/D18NOV
TJQ/D18NOV
** SKYTERM DAILY SALES REPORT **  OFFICE TIAXX2101  IATA 91151304
AGENCY SKYTERM TRAINING AGENCY
DATE 18NOV26   CURRENCY ALL   AGENT ALL
SEQ    A/L DOC NUMBER    TOTAL        TAX      COMM  FP PAX NAME             RLOC   TRNC
000001 235 2448713001       VOID       VOID           CA HOXHA/ARBEN MR       MUL27X CANX
000002 235 2448713002      42504       5152         0  CA HOXHA/ARBEN MR       MUL27X TKTT
000003 235 2448713003       9200          0         0  CA HOXHA/ARBEN MR       MUL27X EXCH
TOTALS  TKTT 1  ALL 42504   EXCH 1  ALL 9200   RFND 0  ALL 0   CANX 1
NET AMOUNT DUE TO BSP ALL 51704 (TOTAL LESS COMMISSION)

>TJQ
TJQ
** SKYTERM DAILY SALES REPORT **  OFFICE TIAXX2101  IATA 91151304
AGENCY SKYTERM TRAINING AGENCY
DATE 19NOV26   CURRENCY ALL   AGENT ALL
SEQ    A/L DOC NUMBER    TOTAL        TAX      COMM  FP PAX NAME             RLOC   TRNC
000004 235 2448713003     -28704      -5152         0  CA HOXHA/ARBEN MR       MUL27X RFND
TOTALS  TKTT 0  ALL 0   EXCH 0  ALL 0   RFND 1  ALL -28704   CANX 0
NET AMOUNT DUE TO BSP ALL -28704 (TOTAL LESS COMMISSION)
```

15. Radhët (queues) dhe afatet kohore

15.1 Çfarë është një radhë

Radha është një **kuti pune elektronike** ku sistemi ose kolegët vendosin PNR-të që kërkojnë vëmendje. Radhët kanë numër dhe kategori.

Radha	Kush e mbush	Kuptimi
1 C0	Elementet `OP` (në datën e opsionit)	Kujtesa
7 C0	Ndryshimet e orarit nga kompania (`SIM SKCHG`)	Segmentet me status TK
8 C0	Elementet `TKTL` (në afatin e biletimit)	Afatet e biletimit
Çdo radhë	Agjenti, me `QE`	Sipas marrëveshjes së zyrës

15.2 Komandat

Komanda	Kuptimi
`QT`	Numri i PNR-ve në çdo radhë. **ITEMS** = gati tani; **PENDING** = do të vijnë më vonë.
`QE8` / `QE50C1`	Vendos PNR-në aktive në radhën 8 / në radhën 50, kategoria 1
`QE/TIAXX2102/50C0`	Vendos PNR-në në radhën e një zyre tjetër
`QS8`	Fillon punën me radhën 8: shfaqet PNR-ja e parë
`QN`	E heq PNR-në nga radha dhe kalon te tjetra
`QD`	E shtyn PNR-në në fund të radhës
`QI`	Del nga puna me radhën; PNR-të mbeten në radhë

15.3 Shembull: afati i biletimit

Krijojmë një rezervim të ri me afat biletimi pas 3 ditësh dhe shohim se si del në radhën 8:

```
>QT
QT
QUEUE COUNT - TIAXX2101   18NOV26 0900Z
QUEUE  CAT   ITEMS  PENDING  DESCRIPTION
    8  C0       0        1  TICKETING TIME LIMITS
TOTAL ACTIVE ITEMS 0   (PENDING = TIME-INITIATED ITEMS NOT YET DUE)

>SIM CLOCK +3
SIMULATED CLOCK NOW 21NOV26 0900Z (OFFSET +3 DAYS)
TIME LIMITS, QUEUES AND COUPON STATUSES HAVE BEEN UPDATED

>QT
QT
QUEUE COUNT - TIAXX2101   21NOV26 0900Z
QUEUE  CAT   ITEMS  PENDING  DESCRIPTION
    8  C0       1        0  TICKETING TIME LIMITS
TOTAL ACTIVE ITEMS 1   (PENDING = TIME-INITIATED ITEMS NOT YET DUE)

>QS8
Q8C0 - 1 ITEM(S)   REASON: TICKETING TIME LIMIT
RP/TIAXX2101/TIAXX2101            AA/SU  18NOV26/0900Z   5QJYLF
  1.BERISHA/ELIRA MS
  2  AZ  516 Y 15JAN 5 TIAFCO HK1  0635 0805  15JAN  E  321  AZ/YDD68Q
   ...

>QN
5QJYLF REMOVED FROM QUEUE
QUEUE 8C0 EMPTY - QUEUE MODE ENDED
```

15.4 Ndryshimi i orarit nga kompania

Kompania ajrore ndryshon orën e fluturimit. Statusi i segmentit bëhet **TK** dhe PNR-ja del në radhën 7. Agjenti e pranon ndryshimin (`RF…;ER`): statusi kthehet në **HK**. Në jetën reale, agjenti njofton edhe klientin dhe kontrollon nëse ka ende kohë të mjaftueshme për lidhjet.

```
>SIM SKCHG 5QJYLF
SCHEDULE CHANGE SIMULATED: AZ516 NOW DEPARTS 0730 - STATUS TK
   ...

>QS7
Q7C0 - 1 ITEM(S)   REASON: SCHEDULE CHANGE AZ516
RP/TIAXX2101/TIAXX2101            AA/SU  18NOV26/0900Z   5QJYLF
  1.BERISHA/ELIRA MS
  2  AZ  516 Y 15JAN 5 TIAFCO TK1  0730 0900  15JAN  E  321  AZ/YDD68Q
   ...

>RFAGJENTI;ER
RP/TIAXX2101/TIAXX2101            AA/SU  18NOV26/0900Z   5QJYLF
  1.BERISHA/ELIRA MS
  2  AZ  516 Y 15JAN 5 TIAFCO HK1  0730 0900  15JAN  E  321  AZ/YDD68Q
  3 APM +355681112233
   ...

>QN
5QJYLF REMOVED FROM QUEUE
QUEUE 7C0 EMPTY - QUEUE MODE ENDED
```

16. Shembull i plotë: familja Krasniqi, Tiranë → Londër

Rasti. Arta Krasniqi, bashkëshorti i saj Besnik, djali Dren (lindur më 15 maj 2017) dhe vajza e vogël Ela (lindur më 10 maj 2026, në prehër) udhëtojnë nga Tirana në Londër më 20 janar. Kthehen më 27 janar. Të gjitha fluturimet janë në klasën M. Dren dëshiron vakt për fëmijë. Paguajnë me kartë.

Hapi 1: disponueshmëria dhe shitja (3 vende: 2 të rritur dhe 1 fëmijë; foshnja nuk zë vend):

```
>AN20JANTIALON
** SKYTERM AVAILABILITY - AN ** LON LONDON.GB   WE 20JAN27 0000
FROM TIA TIRANA.AL
 1   AZ 516  J9 C9 D9 I2 Y9 B9 H9 K9 M9 L9  /TIA FCO  0635  0805   E0/321
             V9 S9 N9 Q9 O1
     AZ 815  J9 C9 D9 I2 ZL Y9 B9 H9 K9 M9  /FCO LHR  1155  1310   E0/32N   7:35
             L9 V9 S9 N9 Q9 O9 G2
 2   AZ 516  J9 C9 D9 I2 Y9 B9 H9 K9 M9 L9  /TIA FCO  0635  0805   E0/321
   ...

>SS3M1
RP/TIAXX2101/
  1  AZ  516 M 20JAN 3 TIAFCO DK3  0635 0805  20JAN  E  321
  2  AZ  815 M 20JAN 3 FCOLHR DK3  1155 1310  20JAN  E  32N

>SS3M1
RP/TIAXX2101/
  1  AZ  516 M 20JAN 3 TIAFCO DK3  0635 0805  20JAN  E  321
  2  AZ  815 M 20JAN 3 FCOLHR DK3  1155 1310  20JAN  E  32N
  3  LH  675 M 27JAN 3 LGWMUC DK3  0630 0920  27JAN  E  320
  4  LH  567 M 27JAN 3 MUCTIA DK3  1225 1420  27JAN  E  320
```

Hapi 2: emrat, kontakti, shërbimet, vendet:

```
>NM2KRASNIQI/ARTA MRS(INFELA/10MAY26)/BESNIK MR
RP/TIAXX2101/
  1.KRASNIQI/ARTA MRS(INFELA/10MAY26)   2.KRASNIQI/BESNIK MR
  3  AZ  516 M 20JAN 3 TIAFCO DK3  0635 0805  20JAN  E  321
  4  AZ  815 M 20JAN 3 FCOLHR DK3  1155 1310  20JAN  E  32N
  5  LH  675 M 27JAN 3 LGWMUC DK3  0630 0920  27JAN  E  320
  6  LH  567 M 27JAN 3 MUCTIA DK3  1225 1420  27JAN  E  320

>NM1KRASNIQI/DREN MSTR(CHD/15MAY17)
RP/TIAXX2101/
  1.KRASNIQI/ARTA MRS(INFELA/10MAY26)   2.KRASNIQI/BESNIK MR
  3.KRASNIQI/DREN MSTR(CHD/15MAY17)
  4  AZ  516 M 20JAN 3 TIAFCO DK3  0635 0805  20JAN  E  321
  5  AZ  815 M 20JAN 3 FCOLHR DK3  1155 1310  20JAN  E  32N
  6  LH  675 M 27JAN 3 LGWMUC DK3  0630 0920  27JAN  E  320
  7  LH  567 M 27JAN 3 MUCTIA DK3  1225 1420  27JAN  E  320

>SRCHML/P3
>RFARTA;ER
RP/TIAXX2101/TIAXX2101            AA/SU  18NOV26/0900Z   EXPRYM
  1.KRASNIQI/ARTA MRS(INFELA/10MAY26)   2.KRASNIQI/BESNIK MR
  3.KRASNIQI/DREN MSTR(CHD/15MAY17)
  4  AZ  516 M 20JAN 3 TIAFCO HK3  0635 0805  20JAN  E  321  AZ/8MZ4F5
  5  AZ  815 M 20JAN 3 FCOLHR HK3  1155 1310  20JAN  E  32N  AZ/8MZ4F5
```

```
  6  LH  675 M 27JAN 3 LGWMUC HK3  0630 0920  27JAN  E  320  LH/M8GHFE
  7  LH  567 M 27JAN 3 MUCTIA HK3  1225 1420  27JAN  E  320  LH/M8GHFE
  8 APE ARTA.K@EXAMPLE.COM
  9 APM +38344123456
 10 TK TL21NOV/TIAXX2101
 11 RQST AZ HK1 TIAFCO/6AN,P1/S4
 12 RQST AZ HK1 TIAFCO/6FN,P2/S4
 13 RQST AZ HK1 TIAFCO/6BN,P3/S4
 14 RQST AZ HK1 FCOLHR/5AN,P1/S5
 15 RQST AZ HK1 FCOLHR/5FN,P2/S5
 16 RQST AZ HK1 FCOLHR/5BN,P3/S5
 17 RQST LH HK1 LGWMUC/5AN,P1/S6
 18 RQST LH HK1 LGWMUC/5FN,P2/S6
 19 RQST LH HK1 LGWMUC/5CN,P3/S6
 20 RQST LH HK1 MUCTIA/5AN,P1/S7
 21 RQST LH HK1 MUCTIA/5BN,P2/S7
 22 RQST LH HK1 MUCTIA/5CN,P3/S7
 23 SSR CHML AZ HK1/S4-5/P3
 24 SSR CHML LH HK1/S6-7/P3
```

Hapi 3: çmimi. Krijohen tri TST: për të rriturit (ADT), për fëmijën (CHD) dhe për foshnjën (INF).

```
>FXP
FXP
   PASSENGER                PTC  NP      FARE     TAX/FEE     PER PSGR
01 KRASNIQI/ARTA MRS        ADT   1      70978       18225        89203
02 KRASNIQI/BESNIK MR       ADT   1      70978       18225        89203
03 KRASNIQI/DREN MSTR       CHD   1      53234       14867        68101
04 KRASNIQI/ELA(INF)        INF   1       7098           0         7098
                           TOTALS  4                      ALL     253605
TST00001,00002,00003 CREATED - 4 PASSENGER(S)
DETAILS: TQT/T<N>  (OR FXX/P<N> FOR ONE PASSENGER)
```

Hapi 4: pagesa dhe biletimi (karta e provës Mastercard, kodi CA):

```
>FPCCCA5555555555554444/1228
>FM0
>TTP
OK ETICKET
TKT 055-2448713004  KRASNIQI/ARTA MRS          ALL 89203
TKT 055-2448713005  KRASNIQI/BESNIK MR         ALL 89203
TKT 055-2448713006  KRASNIQI/DREN MSTR         ALL 68101
TKT 055-2448713007  KRASNIQI/ELA(INF)          ALL 7098
SALE RECORDED - CUSTOMER RECEIPT: ITR  (WEB: BACK OFFICE > SALES JOURNAL)

>TJQ
TJQ
** SKYTERM DAILY SALES REPORT **  OFFICE TIAXX2101  IATA 91151304
AGENCY SKYTERM TRAINING AGENCY
DATE 18NOV26   CURRENCY ALL   AGENT ALL
SEQ    A/L DOC NUMBER    TOTAL        TAX      COMM  FP PAX NAME            RLOC   TRNC
000001 235 2448713001       VOID       VOID           CA HOXHA/ARBEN MR       MUL27X CANX
000002 235 2448713002      42504       5152         0  CA HOXHA/ARBEN MR       MUL27X TKTT
000003 235 2448713003       9200          0         0  CA HOXHA/ARBEN MR       MUL27X EXCH
000005 055 2448713004      89203      18225         0  CC KRASNIQI/ARTA MRS    EXPRYM TKTT
   ...
```

U lëshuan **katër bileta**: tri për pasagjerët që zënë vend dhe një për foshnjën. Secila ka numrin e vet dhe rreshtin e vet FA në PNR.

Disa vërejtje për këtë shembull:

- **Kthimi** bëhet nga Gatwick (LGW) me Lufthansa përmes Mynihut. LHR dhe LGW janë të dy në qytetin LON, ndaj itinerari konsiderohet i vazhdueshëm.
- **Biletat fillojnë me 055**, prefiksin e ITA Airways (AZ), sepse AZ është kompania validuese: ajo operon pjesën kryesore të vajtjes.
- **Fëmija** paguan 75% të tarifës së të rriturit. **Foshnja** paguan 10% dhe në këtë rrugë asnjë taksë.
- **Karta** shfaqet në PNR e fshehur (`CCCA5XXXXXXXXXXX4444`). Në raportin e shitjeve mënyra e pagesës shënohet `CC`.

17. Mesazhet e gabimeve dhe si rregullohen

Mesazhi	Çfarë do të thotë	Si rregullohet
`NEED NAME` / `NEED ITINERARY`	Mungon emri / fluturimi	Shtoni `NM` / shitni një segment
`NEED PHONE - ENTER AP ELEMENT`	Mungon kontakti	`AP…`, `APE-…` ose `APM-…`
`NEED TICKETING ARRANGEMENT`	Mungon elementi TK	`TKOK` ose `TKTL…`
`NEED RECEIVED FROM - ENTER RF`	Mungon "kush e kërkoi"	`RF…` (duhet për çdo ruajtje)
`CHECK NUMBER IN PARTY …`	Numri i vendeve ≠ numri i pasagjerëve	Shitni aq vende sa pasagjerë (pa foshnjat)
`WARNING: CHECK SEGMENT CONTINUITY`	Një fluturim mbaron në një qytet dhe tjetri niset nga një qytet tjetër	Shtoni `SI ARNK`, ose përsëritni `ET` për ta pranuar
`NO SEATS IN CLASS … WAITLIST OPEN, ADD /PE`	Klasa është plot	Zgjidhni klasë tjetër ose `…/PE` për listë pritjeje
`NO VALID FARE FOR BOOKING CLASS Q - ADVANCE PURCHASE 14 DAYS NOT MET`	Rezervimi nuk plotëson rregullat e tarifës (blerjen paraprake)	`FXB` ose `FXA`, ose zgjidhni klasë tjetër
`NEED FORM OF PAYMENT` / `NEED COMMISSION`	Mungon FP / FM	`FPCASH`, `FM0`
`INVALID CARD NUMBER - CHECK DIGIT ERROR`	Numri i kartës është i gabuar	Kontrolloni numrin
`SEGMENT n NOT CONFIRMED (HL)`	Fluturimi është në listë pritjeje	Prisni konfirmimin ose ndërroni klasën
`VOID NOT ALLOWED - VOID PERIOD EXPIRED`	Bileta nuk është lëshuar sot	Rimbursim me `TRF…/ATC`
`FINISH OR IGNORE CURRENT PNR`	Keni ndryshime të paruajtura	`ET`, `ER` ose `IG`
`INVALID FORMAT - ENTER HE FOR HELP`	Komanda nuk njihet	Kontrolloni shkrimin; përdorni `HE`
`… SUPERVISOR ONLY - SIGN IN WITH JI…/SU`	Agjenti nuk ka të drejtë për këtë veprim (void, rimbursim)	Supervizori hyn me `JI<kodi>/SU` (kapitulli 21.9)
`PIN REQUIRED` / `INVALID PIN`	Agjenti ka PIN	`JI<kodi>/AS/<PIN>`
`INSUFFICIENT AGENCY DEPOSIT …`	Depozita dhe limiti nuk mjaftojnë për biletën	Kërkoni një depozitë te platforma (kapitulli 21.11)
`SEGMENT n NOT CONFIRMED (UC)`	Fluturimi i platformës u mbush nga një agjenci tjetër	`XE` segmentin dhe zgjidhni fluturim ose klasë tjetër (kapitulli 21.12)

Mesazhi	Çfarë do të thotë	Si rregullohet
`NUMBER OF SEATS MUST BE 1-9 - … NG`	10 ose më shumë vende jashtë një grupi	Krijoni grupin me `NG` (kapitulli 22.3)
`FARE FAMILY LIGHT - CHANGES NOT PERMITTED`	Tarifa LIGHT nuk lejon ndërrim	Duhet një biletë e re
`… REISSUE WITH FXQ` (pas `TRV`)	Bileta nuk mund të revalidohet: ka pagesë ndryshimi, ose ndryshoi klasa, kompania ose sezoni	Ndërrimi i biletës (kapitulli 13; 23.3)
`SEGMENT n IS PASSIVE - CANCEL IT (XE) …`	Një segment pasiv nuk ndryshohet me `SB`	`XE` segmentin dhe shkruajeni përsëri (kapitulli 23.2)
`… NOT IN THE SCHEDULE … - ADD THE TIMES`	Fluturimi pasiv nuk është në orar	Shtoni orët: `…GK1/1910 2040`
`ALREADY IN WORK AREA B`	Jeni tashmë në atë zonë	`JD` tregon zonat (kapitulli 23.1)

Ja si duket në praktikë: PNR pa kontakt dhe pa RF:

```
>ET
NEED PHONE - ENTER AP ELEMENT

>AP 0422000000
>ET
NEED TICKETING ARRANGEMENT

>TKOK
>ET
NEED RECEIVED FROM - ENTER RF

>RFPROVA
>ET
END OF TRANSACTION COMPLETE - VVEQ88
```

Sistemi kontrollon elementet me radhë: emri, itinerari, kontakti, biletimi dhe RF-ja. Për çdo element që mungon jep një mesazh, derisa PNR-ja të jetë e plotë dhe të ruhet.

18. Përmbledhja e komandave

Komanda	Kuptimi
`JI` / `JO` / `JD`	Hyrja (agjenti, roli, PIN-i) / dalja / zona e punës
`JMA` … `JMF`	Kalimi në zonën e punës A–F
`DAN` / `DAC` / `DNA` / `DNE`	Kodimi i qyteteve, kompanive dhe avionëve
`DD` / `DF` / `FQC`	Data, llogaritësi, monedha
`AN` `AD` `AA` `AE` `SN` `TN`	Disponueshmëria, orari, orari javor
`AC` / `ACR` / `MD` / `MU`	Datë tjetër / kthimi / faqe poshtë / faqe lart
`SS` / `SI ARNK` / `SB`	Shitja / segment ARNK / rirezervimi
`SS … GK1`	Segment pasiv (GK, GL, GN)
`XE` / `XI`	Fshirja e elementeve / anulimi i itinerarit
`NM`	Emrat (CHD, INF)
`NG`	Emri dhe madhësia e grupit (10–99 pasagjerë)
`AP` `APE-` `APM-`	Kontaktet
`TKOK` `TKTL` `TKXL`	Biletimi dhe afatet
`RF`	Kush e kërkoi
`RM` `RC` `RIR` / `OS`	Vërejtjet / informacion për kompaninë
`SR…` / `FFN`	Shërbimet e veçanta / fluturuesi i shpeshtë
`OP`	Kujtesë në radhën 1
`SM` / `ST`	Harta e vendeve / kërkesa për vend
`n/…`	Ndryshimi i rreshtit n
`ET` / `ER` / `IG` / `IR`	Ruaj / ruaj dhe shfaq / harro / harro dhe rihap
`RT…` / `RH`	Hapja e PNR-së / historiku
`SP` + `EF`	Ndarja e PNR-së
`FQD` / `FQN`	Tarifat / rregullat e tarifës
`FQM`	Milazhi i një rruge (TPM / MPM)
`FXP` `FXX` `FXB` `FXR` `FXA` `FXU` `FXZ` `FXL`	Llogaritja e çmimit
`FXY` / `FXP/FF-…`	Familjet e tarifave LIGHT / CLASSIC / FLEX
`TQT` / `TTE`	Shfaqja / fshirja e TST-ve
`FP` `FM` `FV` `FE` `FT`	Pagesa, komisioni, kompania validuese, mbishkrimi, kodi i turit

Komanda	Kuptimi
`TTP` / `TWD`	Lëshimi / shfaqja e biletës
`TRDC` (`TWX`)	Anulimi në të njëjtën ditë
`TRF` `TRFU` `TRFP` `TRFIG`	Rimbursimi
`FXF` `FXQ` `TQR`	Ndërrimi i biletës
`TRV/L…`	Revalidimi i biletës (fluturim tjetër, e njëjta biletë)
`TJQ`	Raporti ditor i shitjeve
`FXG` / `TQM` / `TTM` / `EWD`	Shërbimet shtesë dhe EMD
`PDN` / `PDR` / `PT`	Profilet e klientëve: lista / shfaqja / kalimi në PNR
`ITR`	Fatura e klientit (*itinerary receipt*) për biletat e PNR-së
`IEP`	Itinerari i rezervimit për klientin (formati që dërgohet me e-mail)
`QT` `QE` `QS` `QN` `QD` `QI`	Radhët
`SIM …`	Komandat e simulatorit (jo në sistemet reale)
`HE` / `HE<KOMANDA>`	Ndihma

19. Ushtrime praktike

Bëjini me radhë. Pas çdo ushtrimi kontrolloni rezultatin te "Vetëkontrolli".

Ushtrimi 1: kodet. Gjeni kodet e Prishtinës, Shkupit dhe Frankfurtit. Cila kompani ka prefiksin 117? Sa ditë ka nga 10 dhjetori deri më 15 janar? *Vetëkontrolli:*

- `DANPRISTINA` → PRN.
- `DNA117` → SAS.
- `DD10DEC/15JAN` → 36 ditë.

Ushtrimi 2: rezervimi i parë. Bëni për z. Ilir Gashi një rezervim vetëm vajtje Tiranë → Romë në klasën Y, me telefon, e-mail dhe afat biletimi pas 3 ditësh. Ruajeni. *Vetëkontrolli:* `ER` tregon kodin e rezervimit dhe statusin `HK1`. `RH` tregon RF-në tuaj.

Ushtrimi 3: vajtje-ardhje me lidhje. Bëni për znj. Elira Berisha një rezervim Tiranë → New York, me kthim pas 7 ditësh, në klasën M. *Vetëkontrolli:*

- Çdo drejtim ka dy segmente.
- Llogaritja e tarifës tregon `X/` te qytetet e lidhjes.

Ushtrimi 4: familja. Dy të rritur, një fëmijë dhe një foshnjë, Tiranë → Londër. Shtoni vakt për fëmijë dhe të dhënat e pasaportës për një të rritur. Kërkoni vende bashkë, pranë korridorit. *Vetëkontrolli:*

- Segmentet tregojnë `HK3`.
- `FXP` krijon 3 TST.

Ushtrimi 5: rregullat. Rezervoni një fluturim pas 10 ditësh në klasën Q dhe provoni `FXP`. Lexoni mesazhin, pastaj provoni `FXA` dhe `FXU1`. *Vetëkontrolli:* mesazhi flet për blerjen paraprake (AP). Pas `FXU1` krijohet një TST në një klasë që i plotëson rregullat.

Ushtrimi 6: biletimi. Llogaritni çmimin e ushtrimit 3, paguani me kartën e provës 4111111111111111 dhe lëshoni biletën. *Vetëkontrolli:*

- PNR-ja ka rreshtat FA dhe FB.
- `TWD` tregon kuponët me statusin O.
- `TJQ` tregon TKTT.

Ushtrimi 7: anulimi dhe ribiletimi. Anuloni biletën e ushtrimit 6, ndryshoni komisionin në 5% dhe lëshojeni përsëri. *Vetëkontrolli:* `TJQ` tregon CANX për biletën e vjetër dhe TKTT për të renë.

Ushtrimi 8: ndërrimi. Shtyjeni kthimin 2 ditë dhe ndërroni biletën. *Vetëkontrolli:*

- Shuma shtesë përfshin tarifën e ndryshimit (100 NUC × 92 = 9 200 lekë për klasën M).
- Në PNR shfaqet rreshti FO.
- Në `TJQ` shfaqet EXCH.

Ushtrimi 9: rimbursimi. Me `SIM CLOCK +1` provoni një anulim (void) dhe lexoni mesazhin. Pastaj rimbursoni biletën. Krahasoni një biletë në klasën Y me një në klasën Q. *Vetëkontrolli:* Y kthen tarifën e plotë. Q kthen vetëm taksat, pa YQ.

Ushtrimi 10: radhët. Krijoni një PNR me `TKTL` pas 2 ditësh dhe me `OP` për nesër. Me `SIM CLOCK` dhe `QT` shikoni si dalin në radhë. Përpunoni radhët me `QS`, `QD` dhe `QN`.

20. Fjalor: anglisht – shqip

Anglisht	Shqip
Availability	Disponueshmëri (vende të lira)
Advance purchase (AP)	Blerje paraprake
Booking class (RBD)	Klasë rezervimi
Cabin	Kabinë (ekonomi, biznes, e para)
Commission	Komision
Connection / transfer	Lidhje / transferim
Coupon	Kupon (një fluturim në biletë)
Endorsement	Mbishkrim (kufizim i shkruar në biletë)
Exchange / reissue	Ndërrim / rilëshim i biletës
Fare / fare basis	Tarifë / kodi i bazës së tarifës
Form of payment (FP)	Mënyrë pagese
Infant (INF) / Child (CHD) / Adult (ADT)	Foshnjë / fëmijë / i rritur
Itinerary	Itinerar (lista e fluturimeve)
Minimum / maximum stay	Qëndrim minimal / maksimal
No-show	Pasagjer që nuk u paraqit
One way (OW) / Round trip (RT)	Vajtje / vajtje-ardhje
Open jaw	Udhëtim me kthim nga një qytet tjetër ose për në një qytet tjetër
Penalty	Penalitet
PNR / record locator	Dosja e rezervimit / kodi i rezervimit
Queue	Radhë (kuti pune)
Refund	Rimbursim
Sales report	Raport i shitjeve
Schedule change	Ndryshim orari
Segment	Segment (një fluturim në rezervim)
Settlement (BSP/ARC)	Shlyerje (llogaritja e parave me kompanitë)
SSR / OSI	Kërkesë për shërbim të veçantë / informacion tjetër
Stopover	Ndalesë (mbi 24 orë)
Surcharge (YQ/YR)	Shtesë e kompanisë (p.sh. karburanti)

Anglisht	Shqip
Taxes, fees and charges	Taksa dhe tarifa
Ticket / e-ticket	Biletë / biletë elektronike
Ticketing time limit	Afati i biletimit
TST	Bileta e ruajtur përkohësisht (çmimi i ruajtur)
Validating carrier	Kompania validuese (zotëruese e biletës)
Void	Anulim i biletës në të njëjtën ditë
Waitlist	Listë pritjeje

21. Back Office: profili i agjencisë, shitjet dhe fatura

Në faqen e simulatorit, butoni **Back Office** (lart djathtas) hap zyrën administrative të agjencisë. Ka dy pjesë.

21.1 Profili i agjencisë

Këtu vendosni të dhënat e agjencisë suaj. Ato përdoren automatikisht kudo:

Fusha	Ku del
Emri, emri ligjor, NIPT, adresa, telefoni, e-maili, faqja web, logoja	Në krye të faturës së klientit, te `JD` dhe në raportin `TJQ`
Qyteti i zyrës, kodi i sistemit, numri i zyrës	Formojnë **kodin e zyrës** (p.sh. `TIAXX1001`). Qyteti cakton monedhën e shitjes (Tiranë = lekë).
Numri IATA	Në rreshtin FA të çdo bilete, në raportin e shitjeve dhe në faturë
Emri, shenja dhe inicialet e agjentit	Te `JD`, në kreun e PNR-së dhe te "Agjenti" në libër e në faturë
Tarifa e shërbimit për biletë	Shtohet në **faturën** e klientit dhe regjistrohet në libër. Bileta e kompanisë ajrore nuk ndryshon.
Shënimi në fund të faturës	Në fund të çdo fature

Shtypni **Ruaj profilin**. Të dhënat ruhen vetëm në shfletuesin tuaj. Komanda `SIM RESET` fshin rezervimet dhe biletat, por **e ruan** profilin.

21.2 Lëshimi i biletës me të dhënat e agjencisë

Pasi ruani profilin, çdo `TTP` del si shitje normale e agjencisë suaj. Ja një shembull me agjencinë "ILIRIA TRAVEL" në Tiranë, me tarifë shërbimi 1 500 lekë:

```
>JD
A-IN  1001AH/SU   OFFICE TIAXX1001   IATA 35212345   *ACTIVE AREA*
   AGENCY ILIRIA TRAVEL   AGENT ARBEN HOXHA   DUTY SUPERVISOR
   DATE 18NOV26 0900Z   CURRENCY ALL
   ACTIVE PNR: NONE
B-F NOT SIGNED

>TTP/RT
OK ETICKET
TKT 235-2434136008  GASHI/ILIR MR              ALL 42504
SALE RECORDED - CUSTOMER RECEIPT: ITR  (WEB: BACK OFFICE > SALES JOURNAL)

RP/TIAXX1001/TIAXX1001           AH/SU  18NOV26/0900Z   2XQU4S
  1.GASHI/ILIR MR
  2  TK  312 M 15JAN 5 TIAIST HK1  0630 1010  15JAN  E  321  TK/3CEZ9Z
  3  TK  311 M 22JAN 5 ISTTIA HK1  0700 0640  22JAN  E  321  TK/3CEZ9Z
  4 APM +355691112233
  5 TK OK18NOV/TIAXX1001
  6 FA PAX 235-2434136008/ETTK/ALL42504/18NOV26/TIAXX1001/35212345/S2-3/P1
  7 FB PAX 0000000006 TTP/ET OK ETICKET/S2-3
  8 FM *M*0
  9 FP CASH
```

Vini re: në rreshtin FA dalin kodi i zyrës `TIAXX1001` dhe numri IATA `35212345` i agjencisë.

21.3 Fatura e klientit: ITR

Komanda `ITR` (*itinerary receipt*) tregon faturën e biletës në terminal. Në Back Office, te **Libri i shitjeve**, butoni **Fatura** hap të njëjtën faturë në formë të bukur, me logon tuaj, gati për printim ose për ta ruajtur si PDF.

```
>ITR
*** TRAINING DOCUMENT - NOT A VALID TICKET - NOT VALID FOR TRAVEL ***
** ELECTRONIC TICKET ITINERARY RECEIPT **
AGENCY    ILIRIA TRAVEL (ILIRIA TRAVEL SHPK)
          RR. MYSLYM SHYRI 10, TIRANË
          TEL +355 4 2200000  INFO@ILIRIA-TRAVEL.EXAMPLE
          OFFICE TIAXX1001  IATA 35212345  NIPT/VAT L12345678A
PASSENGER GASHI/ILIR MR                ADT
TICKET    235-2434136008     ISSUED 18NOV26   BOOKING REF 2XQU4S
ISSUED BY TK TURKISH AIRLINES  AGENT ARBEN HOXHA (1001AH)  STATUS ISSUED

DATE     FLIGHT    FROM                TO                  DEP   ARR     CL BAG ST
15JAN    TK 312    TIA TIRANA          IST ISTANBUL        0630  1010    M  1P  O
22JAN    TK 311    IST ISTANBUL        TIA TIRANA          0700  0640    M  1P  O

FARE             ALL        37352
TAXES            ALL         5152   1104AL 2208YQ 1840TR
TICKET TOTAL     ALL        42504
AGENCY FEE       ALL         1500
TOTAL PAID       ALL        44004   FP CASH
ENDORSEMENTS     VALID ON TK ONLY
FALEMINDERIT QË UDHËTONI ME NE!
*** TRAINING DOCUMENT - NOT A VALID TICKET - NOT VALID FOR TRAVEL ***
```

Rreshti i faturës	Kuptimi
`TICKET TOTAL`	Shuma e biletës së kompanisë ajrore (tarifa + taksat)

Rreshti i faturës	Kuptimi
`AGENCY FEE`	Tarifa e shërbimit të agjencisë suaj (nga profili)
`TOTAL PAID`	Totali që paguan klienti = bileta + tarifa e shërbimit

> **Kujdes:** Çdo faturë ka shënimin **"DOKUMENT TRAJNIMI - NUK ËSHTË BILETË E VLEFSHME PËR UDHËTIM"** dhe një vulë uji "TRAJNIM". Këto nuk mund të hiqen. Biletat e simulatorit janë sintetike: nuk ekzistojnë te kompanitë ajrore dhe nuk mund të përdoren për udhëtim, për vizë ose për ndonjë qëllim tjetër zyrtar. Biletat e vërteta lëshohen vetëm nga një sistem i vërtetë GDS, me kontratë me ofruesin dhe me akreditim IATA/BSP.

21.4 Itinerari për klientin: IEP

Komanda `IEP` krijon **itinerarin** e rezervimit. Ky është dokumenti që agjencitë i dërgojnë klientit me e-mail pas rezervimit ose biletimit. Ka të njëjtën formë si itinerari i sistemeve të vërteta:

- **Kreu:** agjencia majtas; kodi i rezervimit, data dhe pasagjerët djathtas.
- **Për çdo fluturim një bllok:** nisja dhe mbërritja me datë e orë, kodi i rezervimit te kompania, statusi dhe klasa, kohëzgjatja, bagazhi, vendi, vakti dhe avioni.
- **Në fund:** vlerësimi i emetimeve CO2 dhe numrat e biletave.

Në Back Office, te **Libri i shitjeve**, butoni **Itinerari** e hap në një faqe gati për printim. Mund ta hapni edhe për çdo rezervim të ruajtur, duke shkruar kodin e tij.

```
>IEP
*** DOKUMENT TRAJNIMI - NUK ËSHTË BILETË E VLEFSHME PËR UDHËTIM ***
*** TRAINING DOCUMENT - NOT A VALID TICKET - NOT VALID FOR TRAVEL ***

ILIRIA TRAVEL                              BOOKING REF: 2XQU4S
RR. MYSLYM SHYRI 10, TIRANË                DATE:        18 NOVEMBER 2026
ALBANIA
TELEPHONE: +355 4 2200000                  GASHI/ILIR
EMAIL:     INFO@ILIRIA-TRAVEL.EXAMPLE

FLIGHT     TK 312 - TURKISH AIRLINES                    FRI 15 JANUARY 2027
-------------------------------------------------------------------------
DEPARTURE: TIRANA, AL (NENE TEREZA)                        15 JAN 06:30
ARRIVAL:   ISTANBUL, TR (ISTANBUL AIRPORT)                 15 JAN 10:10
           FLIGHT BOOKING REF: TK/3CEZ9Z
           RESERVATION CONFIRMED, ECONOMY (M)           DURATION: 01:40
 - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -
           BAGGAGE ALLOWANCE:       1 PIECE (23K EACH)
           MEAL:                    MEAL

NON STOP   TIRANA TO ISTANBUL
           EQUIPMENT:               AIRBUS A321

FLIGHT     TK 311 - TURKISH AIRLINES                    FRI 22 JANUARY 2027
-------------------------------------------------------------------------
DEPARTURE: ISTANBUL, TR (ISTANBUL AIRPORT)                 22 JAN 07:00
ARRIVAL:   TIRANA, AL (NENE TEREZA)                        22 JAN 06:40
           FLIGHT BOOKING REF: TK/3CEZ9Z
           RESERVATION CONFIRMED, ECONOMY (M)           DURATION: 01:40
 - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -
           BAGGAGE ALLOWANCE:       1 PIECE (23K EACH)
           MEAL:                    MEAL

NON STOP   ISTANBUL TO TIRANA
           EQUIPMENT:               AIRBUS A321
   ...
```

> **Shënim:** Kur një biletë ka më shumë se 4 kuponë, ajo merr dy numra radhazi dhe quhet **biletë e lidhur** (*conjunction ticket*), p.sh. `235-2434136001-02`. Edhe një pjesë e udhëtimit me tokë (ARNK) brenda biletës zë një kupon. Për shembull, 4 fluturime plus një ARNK bëjnë 5 kuponë, pra bileta ka dy numra.

21.5 Libri i shitjeve

Te **Libri i shitjeve** shihni të gjitha veprimet me dokumentet:

Lloji	Kur del
Shitje (TKTT)	Pas çdo `TTP`
Ndërrim (EXCH)	Pas lëshimit të një bilete në ndërrim
Rimbursim (RFND)	Pas `TRFP`, me shuma negative
Anuluar (CANX)	Pas `TRDC`. Shuma dhe tarifa e shërbimit bëhen zero.

Lart shfaqen përmbledhjet: numri i biletave të shitura, vlera e shitjeve, tarifat e shërbimit, komisioni dhe **detyrimi ndaj BSP-së** (totali minus komisioni). Mund të filtroni sipas datës dhe llojit. Me **Shkarko CSV** e merrni librin në Excel.

21.6 Llogaria juaj (hyrja me e-mail)

Në faqen e publikuar (Vercel) simulatori kërkon **hyrjen në llogari**:

- **Krijoni llogarinë:** "Nuk keni llogari? Krijoni një". Mjaftojnë një e-mail dhe një fjalëkalim me të paktën 6 shenja. Mund të hyni edhe me **Google**.
- **Të dhënat:** çdo llogari ka të dhënat e veta (agjencia, rezervimet, biletat, shitjet, fluturimet). Ruhen në cloud (Firebase), ndaj i gjeni nga çdo kompjuter ose telefon ku hyni. Lart djathtas shihni e-mailin tuaj dhe shënimin **"Ruajtur në cloud"**.
- **Llogaria e re:** fillon me **agjencinë test** (AGJENCIA TEST, Tiranë, tarifë shërbimi 1 000 lekë) dhe me kompaninë **S0 SKYTERM TRAINING AIRWAYS** me 6 fluturime shembull. Me butonin **Ngarko agjencinë test** te profili e riktheni agjencinë test kur të doni.
- **Dalja:** butoni **Dil**.

21.7 Super admini i platformës

Super admini është administratori i gjithë platformës. Ai mund të:

- shohë **të gjitha llogaritë** (agjencitë), me e-mailin, agjencinë, zyrën, aktivitetin e fundit, numrin e rezervimeve, biletave dhe shitjeve;
- **bllokojë ose zhbllokojë** një llogari. Llogaria e bllokuar nuk hyn dot më te të dhënat e veta;
- **publikojë fluturimet** e tij për të gjitha agjencitë. Kështu super admini punon si kompania ajrore dhe agjencitë si klientët e saj.

Si regjistrohet super admini. Ka dy mënyra. Më e thjeshta është **faqja e setup-it**, që punon vetëm një herë.

Mënyra 1: linku i setup-it (`https://<domain-i-juaj>/setup`, p.sh. `https://emri.vercel.app/setup`)

1. **Hapni linkun** `/setup`. Hyni me llogarinë që do të jetë super admin, ose krijojeni aty.
2. **Zgjidhni një kod setup-i** dhe shkruajeni te fusha **Kodi i setup-it**, p.sh. `Shqiponja-2026!`. Kodi ka 8 deri në 64 shenja: shkronja pa ë/ç, shifra dhe `- _ . ! @ # $ % * + = ?`.
3. **Shtypni "Kopjo rregullat me këtë kod".** Faqja kopjon gjithë rregullat e Firestore me kodin tuaj të vendosur brenda.
4. **Publikoni rregullat.** Shtypni linkun **Firebase Console › Firestore Database › Rules**, fshini gjithçka që është aty, ngjitni (Ctrl+V) dhe shtypni **Publish**. Prisni rreth 1 minutë.
5. **Kthehuni te faqja** dhe shtypni **Bëhu Super Admin**. Faqja shkruan "Gati! Tani jeni Super Admin".
6. **Hapni SkyTerm.** Lart del shënimi portokalli **Super Admin**, dhe te Back Office skeda **Super Admin: llogaritë**.

Lart te faqja shihni nëse rregullat janë gati:

- ✓ rregullat me një kod setup-i janë publikuar;

- ✕ ende jo: ndiqni hapat 3 dhe 4.

> **Kujdes:** Vlejnë vetëm rregullat e publikuara te **Firebase Console**. Nëse e ndryshoni skedarin `firestore.rules` te GitHub, rregullat e Firebase nuk ndryshojnë. Kodin mund ta shkruani edhe vetë, mes thonjëzave te rreshti `return '';` i funksionit `setupCode()`.

Pas këtij hapi **linku mbyllet përgjithmonë**:

- **Llogaritë e tjera:** kushdo që e hap më pas sheh vetëm "Ky link nuk është më aktiv", edhe nëse e di kodin. Rregullat e Firestore nuk lejojnë një setup të dytë.
- **Pa kodin:** linku nuk bën asgjë. Kodi ndodhet vetëm te rregullat tuaja, ndaj askush nuk bëhet admin pa e ditur. Derisa `setupCode()` të jetë bosh, setup-i nuk punon fare.
- **Kodi pas përdorimit:** nuk nevojitet më. Mund ta lini ose ta ndryshoni.

Mënyra 2: nga Firebase Console

1. Hyni në aplikacion me llogarinë që do të jetë super admin. Hapni **Back Office > Profili i agjencisë** dhe shtypni **Kopjo UID**. (UID-në e gjeni edhe te Firebase Console > Authentication > Users.)
2. Në **Firebase Console**, hapni **Firestore Database > Data** dhe shtypni **+ Start collection**.
   - **Collection ID:** shkruani `admins`.
   - **Document ID:** ngjitni UID-në që kopjuat.
   - **Fusha:** emri `role`, lloji `string`, vlera `superadmin`. Shtypni **Save**.
3. Rifreskoni faqen e aplikacionit. Nëse nuk e keni përdorur linkun `/setup`, hapeni një herë me këtë llogari dhe shtypni **Mbyll linkun e setup-it**, që të mos përdoret më.

Me Mënyrën 2 shtoni edhe admin të tjerë. Konsola e Firebase nuk kufizohet nga rregullat.

> **Kujdes:** Nga aplikacioni roli i super adminit jepet vetëm një herë, nga linku `/setup` me kodin tuaj. Pas kësaj shtohet vetëm nga Firebase Console. Një llogari e bllokuar nuk mund ta zhbllokojë veten.

Publikimi i fluturimeve: si super admin, krijoni fluturimet te **Kompania ajrore** dhe shtypni **Publiko për të gjitha agjencitë**.

- **Agjencitë:** i shohin fluturimet te seksioni "Fluturimet e platformës" dhe në `AN`. Mund t'i shesin dhe t'i biletojnë, por nuk mund t'i ndryshojnë.
- **Ndryshimet:** kur ndryshoni ose hiqni një fluturim dhe publikoni përsëri, rezervimet e agjencive marrin statusin **TK** ose **HX** dhe dalin në radhën 7 herën tjetër që agjencia hyn në llogari.
- **Vendet e lira:** çdo agjenci i numëron vetë vendet e shitura në këto fluturime. Pa një server qendror nuk ka inventar të përbashkët në kohë reale.

21.8 Kompania ajrore: krijoni fluturimet tuaja

Te **Back Office > Kompania ajrore: fluturimet** punoni si në zyrën e një kompanie ajrore:

1. **Kompania:** krijoni kompaninë tuaj me kod (p.sh. `S0`), emër dhe prefiks bilete (p.sh. `000`).

2. **Fluturimi:** shtoni fluturimin me numrin, rrugën (kodet e aeroporteve), orën e nisjes dhe të mbërritjes (orë lokale; kohëzgjatjen e llogarit vetë simulatori nga zonat orare), ditët e javës, datat e vlefshmërisë dhe avionin.
3. **Klasat:** për çdo klasë vendosni sa vende ka dhe tarifën vajtje në lekë. Nëse e lini tarifën bosh, simulatori përdor tarifën e vet automatike.

Fluturimi del menjëherë në terminal: shitet nga vendet që keni vendosur, çmohet me tarifën tuaj dhe biletohet me prefiksin tuaj. Ja fluturimet shembull të kompanisë S0 dhe një çmim me tarifën e vendosur nga kompania:

```
>AN15JANTIAFCO/AS0
** SKYTERM AVAILABILITY - AN ** FCO ROME.IT   FR 15JAN27 0000
FROM TIA TIRANA.AL  CARRIERS S0
 1   S0 101  C8 Y9 M9 Q9                   /TIA FCO  0730  0915   E0/320   1:45
   END OF DISPLAY

>SS1M1
RP/TIAXX1001/
  1  S0  101 M 15JAN 5 TIAFCO DK1  0730 0915  15JAN  E  320

>FXP
FXP
01 KRASNIQI/ARTA MRS
LAST TKT DTE 21NOV26 - SEE ADV PURCHASE
-------------------------------------------------------------
     AL FLGT  BK   DATE  TIME  FARE BASIS      NVB   NVA   BG
 TIA
 ROM S0  101 M    15JAN 0730  MLOW3                      1P

ALL       9500
ALL       1104AL
ALL       1104YQ
ALL      11708  TOTAL
FARE CALC  15JAN27TIA S0 ROM103.26NUC103.26END ROE92.000000
BG CXR: S0
   ...
```

- **Ndryshimi i orarit:** nëse ndryshoni orën e një fluturimi që ka rezervime, të gjitha rezervimet marrin orën e re me statusin **TK** dhe dalin në **radhën 7** (`QS7`), si në një ndryshim të vërtetë orari. Agjenti e pranon ndryshimin me `RF…;ER`.
- **Fshirja e fluturimit:** rezervimet marrin statusin **HX** (anuluar nga kompania) dhe dalin në radhën 7.
- **Lista e pasagjerëve:** te **Back Office > Lista e pasagjerëve** zgjidhni fluturimin dhe datën. Shihni çdo pasagjer me kodin e rezervimit, klasën, statusin, vendin, shërbimet (SSR), numrin e biletës dhe statusin e kuponit, ashtu siç e sheh kompania ajrore.

21.9 Agjentët dhe rolet

Një agjenci ka zakonisht disa agjentë. Te **Back Office > Agjentët** çdo agjent merr:

- **kodin** me 4 shifra dhe **inicialet** me 2 shkronja, p.sh. `0002` dhe `EB`;
- **emrin**, që del në librin e shitjeve dhe në faturat;
- **rolin**: supervizor ose agjent;
- një **PIN** me 4–6 shifra, nëse doni që kolegët të mos hyjnë me kodin e tij.

Roli	Kodi i detyrës	Çfarë mund të bëjë
Supervizor	`SU`	Gjithçka: anulon (void), rimburson, ndryshon profilin e agjencisë dhe agjentët, sheh shitjet e të gjithëve
Agjent	`AS`	Rezervon, llogarit çmimin dhe pret bileta. Sheh vetëm shitjet e veta (`TJQ` dhe Libri i shitjeve)

Agjenti hyn në terminal me `JI`, kodin, inicialet dhe kodin e detyrës. Kur ka PIN, e shton në fund. Në ekran PIN-i del si `****` dhe nuk ruhet në historikun e komandave:

```
>JI0002EB/SU/****
DUTY CODE SU NOT ALLOWED FOR THIS AGENT - SIGN IN WITH /AS

>JI0002EB/AS
PIN REQUIRED - JI<SIGN><INITIALS>/<DUTY>/<PIN>

>JI0002EB/AS/****
A-SIGN IN ACCEPTED
0002EB/AS  ELIRA BERISHA  OFFICE TIAXX1001  18NOV26
AGENT DUTY

>JD
A-IN  0002EB/AS   OFFICE TIAXX1001   IATA 35212345   *ACTIVE AREA*
   AGENCY ILIRIA TRAVEL   AGENT ELIRA BERISHA   DUTY AGENT
   DATE 18NOV26 0900Z   CURRENCY ALL
   ACTIVE PNR: NONE
B-F NOT SIGNED

>JI1001AH/SU
A-SIGN IN ACCEPTED
1001AH/SU  ARBEN HOXHA  OFFICE TIAXX1001  18NOV26
SUPERVISOR DUTY
```

- `/SU` **refuzohet** për një agjent: vetëm supervizori hyn si supervizor.
- **Pa PIN** hyrja refuzohet kur agjenti ka PIN.
- **Rreshti i dytë i** `JD` tregon emrin dhe detyrën e agjentit që punon tani.

> **Kujdes:** Të gjithë agjentët punojnë me të njëjtën llogari (e-mail) të agjencisë. PIN-i i ndan kolegët brenda simulatorit, por nuk është mbrojtje e vërtetë. Mos përdorni PIN-e që i përdorni gjetiu.

21.10 Klientët: profilet e udhëtarëve

Te **Back Office > Klientët** ruani klientët e rregullt një herë, me:

- emrin si në pasaportë (shkronjat ë dhe ç kthehen vetë në E dhe C);
- datën e lindjes, gjininë dhe shtetësinë;
- pasaportën me datën e skadimit;
- celularin, e-mailin, numrat frequent flyer dhe ushqimin.

Pastaj, në terminal, profili kalon në rezervim me një komandë (kapitulli 22.4).

21.11 Llogaria me platformën: depozita dhe limiti i kreditit

Kur agjencitë punojnë me fluturimet e platformës, Super Admini mund t'i mbajë secilës një **llogari**:

- **Depozita:** paratë që agjencia i ka paguar platformës (p.sh. me transfertë bankare). Super Admini i regjistron te **Super Admin: llogaritë > Llogaria > Depozitë ose korrigjim**.
- **Limiti i kreditit:** sa mund të shesë agjencia mbi depozitën.
- **Detyrimi:** llogaritet vetë nga shitjet e agjencisë. Çdo biletë, ndërrim dhe EMD e shton me totalin minus komisionin. Rimbursimet e ulin, ndërsa anulimet (void) nuk numërohen. Numërohen vetëm shitjet nga data e hapjes së llogarisë.
- **E disponueshme:** depozita minus detyrimi plus limiti i kreditit. Shuma del lart në terminal, te **Disponueshme**.

Kur kontrolli i depozitës është aktiv, një biletë (`TTP`) ose EMD (`TTM`) që kushton më shumë se shuma e disponueshme refuzohet:

```
INSUFFICIENT AGENCY DEPOSIT - DOCUMENT ALL 18492 - AVAILABLE ALL 6508
AVAILABLE = DEPOSIT + CREDIT LIMIT - AMOUNT OWED - CONTACT THE PLATFORM
```

Agjencia e sheh pasqyrën e saj te **Back Office > Llogaria me platformën**: depozitat, biletat dhe balancën pas çdo lëvizjeje. Sapo Super Admini regjistron një depozitë të re, agjencia mund të presë menjëherë biletën.

21.12 Vendet e përbashkëta të fluturimeve të platformës

Fluturimet që publikon Super Admini shiten nga të gjitha agjencitë nga **i njëjti numër vendesh**, si në një sistem të vërtetë:

- **Vendet e lira:** kur një agjenci shet 3 vende, `AN` u tregon menjëherë 3 vende më pak të gjitha agjencive.
- **Kur fluturimi mbushet:** nëse dy agjenci shesin njëkohësisht vendet e fundit, rezervimi që mbërrin i dyti merr statusin **UC** (*unable to confirm*, nuk konfirmohet) dhe del në radhën 7. Një segment UC nuk biletohet. Agjenti e anulon (`XE`) dhe zgjedh një fluturim ose klasë tjetër.
- **Lista e pasagjerëve:** për një fluturim të publikuar, Super Admini sheh te **Lista e pasagjerëve** pasagjerët e **të gjitha agjencive**, me emrin e agjencisë, kodin e rezervimit, klasën dhe biletën. Sheh edhe vendet e shitura kundrejt kapacitetit për çdo klasë.

> **Shënim:** Firebase-i nuk e lejon një agjenci të shohë emrat e pasagjerëve të agjencive të tjera. Ajo sheh vetëm numrin e vendeve të shitura.

22. Shërbimet shtesë, familjet e tarifave, grupet dhe profilet

Ky kapitull shpjegon katër pjesë të punës së përditshme që ndihmojnë shitjen:

1. familjet e tarifave, me ose pa bagazh;
2. shërbimet shtesë që paguhen me EMD;
3. rezervimet e grupeve;
4. profilet e klientëve.

22.1 Familjet e tarifave: LIGHT, CLASSIC, FLEX

Shumë kompani e shesin të njëjtën klasë rezervimi në disa **familje tarifash** (*fare families*, *branded fares*). Çmimi dhe kushtet ndryshojnë:

Familja	Çmimi	Bagazhi	Ndryshimet	Rimbursimi
LIGHT	më i ulët	vetëm bagazh dore	nuk lejohen	nuk lejohet (kthehen vetëm taksat)
CLASSIC	çmimi i klasës	sipas rregullave të klasës	me tarifë	me tarifë
FLEX	më i lartë	2 copë	falas	falas

`FXY` i tregon të trija krah për krah për klasat e rezervuara. Klientit i ofrohet familja që i duhet: shpesh një bagazh i përfshirë kushton më pak se një bagazh shtesë i blerë më vonë.

```
>AN20JANTIAFCO
>SS1M1
>NM1KRASNIQI/ALBA MS
>FXY
FXY
** FARE FAMILIES - ADT KRASNIQI/ALBA MS **
ITINERARY AZ516 M TIAFCO
                  LIGHT              CLASSIC            FLEX
PRICE (FARE+TAX)  ALL 16050          ALL 18492          ALL 23378
BAGGAGE           HAND ONLY          1PC 23KG           2PC 23KG
CHANGES           NOT PERMITTED      FEE ALL 9200       FREE
REFUND            NOT PERMITTED      FEE ALL 13800      FREE
FARE BASIS        MLOW3LT            MLOW3              MLOW3FX
PRICE AND STORE WITH FXP/FF-LIGHT, FXP/FF-CLASSIC OR FXP/FF-FLEX (FXP ALONE = CLASSIC)
```

Çmimi ruhet në TST me familjen që zgjidhni: `FXP/FF-LIGHT`, `FXP/FF-CLASSIC` ose `FXP/FF-FLEX`. Një `FXP` i thjeshtë është gjithmonë CLASSIC.

```
>FXP/FF-LIGHT
FXP/FF-LIGHT
01 KRASNIQI/ALBA MS
LAST TKT DTE 21NOV26 - SEE ADV PURCHASE
FARE FAMILY LIGHT - HAND BAGGAGE ONLY, NO CHANGES, NO REFUND
------------------------------------------------------------
     AL FLGT  BK   DATE  TIME  FARE BASIS      NVB   NVA   BG
 TIA
 ROM AZ  516 M    20JAN 0635  MLOW3LT                    0P
   ...
```

- **Ruajtja:** familja ruhet në TST dhe në biletë (`TWD` tregon rreshtin `FARE FAMILY`).
- **Ndërrimi:** një biletë LIGHT nuk ndërrohet (`FXQ` refuzohet).
- **Rimbursimi:** një biletë LIGHT kthen vetëm taksat, ndërsa një FLEX kthehet e plotë.

22.2 Shërbimet shtesë dhe EMD

Për shërbimet që nuk janë në tarifë, kompania lëshon një **EMD** (*Electronic Miscellaneous Document*), një dokument elektronik krahas biletës. Ka dy lloje:

- **EMD-A**, i lidhur me një kupon fluturimi: bagazh shtesë 23 kg (`XBAG`), vend i zgjedhur me pagesë (`SEAT`), kafshë shtëpiake në kabinë (`PETC`).
- **EMD-S**, i pavarur: p.sh. tarifa për ndryshimin e emrit (`NAME`).

`FXG` liston shërbimet me çmim për çdo pasagjer dhe fluturim. Rezervimi duhet të ketë emrin dhe fluturimet:

```
>FXG
FXG
** ANCILLARY SERVICES - EMD **   CURRENCY ALL
LN  SERVICE                FLIGHT        SEG PAX                      AMOUNT EMD
 1  XBAG EXTRA BAG 23KG     AZ  516 20JAN S2  P1 KRASNIQI/ALBA MS        3901  A
 2  SEAT PREFERRED SEAT     AZ  516 20JAN S2  P1 KRASNIQI/ALBA MS         972  A
 3  PETC PET IN CABIN       AZ  516 20JAN S2  P1 KRASNIQI/ALBA MS        4858  A
 4  NAME NAME CHANGE FEE    AZ (FEE)          P1 KRASNIQI/ALBA MS        4094  S
BOOK WITH FXG<LN> (E.G. FXG1 OR FXG1,3) - THEN ISSUE THE EMD WITH TTM
```

`FXG` me numrin e rreshtit e shton shërbimin në rezervim si element **SVC**. `TTM` pret EMD-në. Pagesa (FP) duhet të jetë në rezervim:

```
>FXG1
>TTM/RT
OK EMD
EMD 055-8234136001  KRASNIQI/ALBA MS         XBAG EXTRA BAG 23KG    ALL 3901
SALE RECORDED - THE EMD IS ON THE CUSTOMER RECEIPT (ITR)

RP/TIAXX1001/TIAXX1001            AH/SU  18NOV26/0900Z   SLSZMX
  1.KRASNIQI/ALBA MS
  2  AZ  516 M 20JAN 3 TIAFCO HK1  0635 0805  20JAN  E  321  AZ/9YF8CK
  3 APM +355690000002
  4 TK OK18NOV/TIAXX1001
  5 SVC AZ HK1 XBAG EXTRA BAG 23KG ALL3901/S2/P1
  6 FA PAX 055-2434136009/ETAZ/ALL18492/18NOV26/TIAXX1001/35212345/S2/P1
  7 FA PAX 055-8234136001/DTAZ/ALL3901/18NOV26/TIAXX1001/35212345/S2/P1
  8 FB PAX 0000000007 TTP/ET OK ETICKET/S2
  9 FM *M*0
 10 FP CASH
```

- **Numri i EMD-së:** ka prefiksin e kompanisë dhe seri të veçantë (8…).
- **Rreshti FA:** ka `/DT` në vend të `/ET` të biletës.
- **Raporti `TJQ`:** e tregon EMD-në si **EMDA** ose **EMDS**.
- **Fatura `ITR`:** e përfshin shërbimin në totalin e paguar.

`EWD` (ose `TWD/L` me rreshtin e saj) e shfaq EMD-në:

```
>EWD
EMD-0558234136001   TYPE-A (ASSOCIATED)   AZ ITA AIRWAYS
LOC-SLSZMX  DOI-18NOV26  POI-TIA  IOI-35212345
  1.KRASNIQI/ALBA MS           ADT         ST
SERVICE  XBAG  EXTRA BAG 23KG  (RFIC C)
  CPN 1  AZ  516 M  20JAN TIAFCO   ALL       3901  O
TOTAL    ALL         3901
FP CASH
COUPON STATUS: O=OPEN FOR USE
```

> **Kujdes:** Një EMD anulohet (void) vetëm po atë ditë, me `TRDC/L` dhe rreshtin e saj FA. Shërbimi mbetet në rezervim dhe mund të pritet përsëri me `TTM`, ose të hiqet me `XE`. Një shërbim me EMD të prerë nuk hiqet pa e anuluar më parë EMD-në.

22.3 Rezervimi i grupeve

Për 10 ose më shumë pasagjerë që udhëtojnë bashkë (një shkollë, një ekskursion, një ekip), bëhet një **rezervim grupi**:

1. `NG` me numrin e pasagjerëve dhe emrin e grupit, p.sh. `NG12SHKOLLA ILIRIA`;
2. shitja e vendeve për **të gjithë grupin** njëherësh;
3. kontakti, afati i biletimit dhe `RF`, pastaj `ER`. Grupi ruhet **edhe pa emra**.

```
>NG12SHKOLLA ILIRIA
RP/TIAXX1001/
  0.12SHKOLLA ILIRIA NM: 0

>SS S0 301 M 15FEB TIAIST 12
RP/TIAXX1001/
  0.12SHKOLLA ILIRIA NM: 0
  1  S0  301 M 15FEB 1 TIAIST DK12  1400 1740  15FEB  E  73H

>ER
RP/TIAXX1001/TIAXX1001            AH/SU  18NOV26/0900Z   P2QRD5
  0.12SHKOLLA ILIRIA NM: 0
  1  S0  301 M 15FEB 1 TIAIST HK12  1400 1740  15FEB  E  73H  S0/HLBWXS
  2 APM +355690000003
  3 TK OK18NOV/TIAXX1001
```

Rreshti `0.12SHKOLLA ILIRIA NM: 0` tregon madhësinë e grupit, emrin dhe sa emra janë futur. Emrat shtohen më vonë, kur i dërgon klienti, deri në madhësinë e grupit:

```
>NM3GASHI/ARTA MS/DRITON MR/ERA MS
RP/TIAXX1001/TIAXX1001            AH/SU  18NOV26/0900Z   P2QRD5
  0.12SHKOLLA ILIRIA NM: 3
  1.GASHI/ARTA MS        2.GASHI/DRITON MR      3.GASHI/ERA MS
  4  S0  301 M 15FEB 1 TIAIST HK12  1400 1740  15FEB  E  73H  S0/HLBWXS
  5 APM +355690000003
  6 TK OK18NOV/TIAXX1001
```

- **Çmimi dhe bileta:** `FXP` llogarit çmimin dhe `TTP` pret biletat vetëm për pasagjerët me emër.
- **Vendet pa emër:** mbeten të rezervuara për grupin. Te Lista e pasagjerëve dalin si `GROUP - NO NAME`.
- **Madhësia:** nuk ndryshon pasi janë shitur vendet. Për më pak vende anuloni (`XI`) dhe rifilloni.

> **Shënim:** Në kompanitë e vërteta, tarifat e grupeve negociohen me zyrën e grupeve të kompanisë. Në simulator grupet çmohen me tarifat e zakonshme.

22.4 Profilet e klientëve: PDN, PDR, PT

Profili i ruajtur te **Back Office > Klientët** gjendet me mbiemrin dhe kalon në rezervim me një komandë:

Komanda	Çfarë bën
`PDN/KRASNIQI`	Liston profilet me këtë mbiemër
`PDR1`	Shfaq profilin 1 të listës
`PT1`	E kalon profilin 1 në rezervimin aktiv

```
>PDN/KRASNIQI
PDN/KRASNIQI
** CUSTOMER PROFILES - 1 FOUND **
 1  KRASNIQI/ALBA MS             ADT  P/BC4567890    +355690000002   C0001
DISPLAY WITH PDR<N> - TRANSFER TO THE PNR WITH PT<N>

>PDR1
** CUSTOMER PROFILE C0001 **
NAME        KRASNIQI/ALBA MS   ADT   DOB 08APR92   F
PASSPORT    BC4567890  ISSUED BY ALB  NATIONALITY ALB  EXPIRES 30JUN32
MOBILE      +355690000002
E-MAIL      ALBA.KRASNIQI@EXAMPLE.COM
FREQ FLYER  TK-123456789
MEAL        MOML
TRANSFER TO THE PNR WITH PT

>PT1
PROFILE C0001 KRASNIQI/ALBA MS
TRANSFERRED: NAME, MOBILE, E-MAIL, PASSPORT (DOCS),
 FREQUENT FLYER TK-123456789, MEAL MOML
RP/TIAXX1001/
  1.KRASNIQI/ALBA MS
  2  TK  312 M 20JAN 3 TIAIST DK1  0630 1010  20JAN  E  321
  3 APE ALBA.KRASNIQI@EXAMPLE.COM
  4 APM +355690000002
  5 SSR DOCS YY HK1 P/ALB/BC4567890/ALB/08APR92/F/30JUN32/KRASNIQI/ALBA/P1
  6 SSR FQTV TK HK1 TK123456789/P1
  7 SSR MOML TK NN1/S2/P1
```

`PT` shkruan vetë të njëjtat elemente që do t'i shkruanit me dorë:

- emrin (`NM`), celularin (`APM`) dhe e-mailin (`APE`);
- pasaportën (`SR DOCS`);
- numrin frequent flyer (`FFN`, që bëhet SSR FQTV);
- ushqimin (`SR MOML`).

Pasaporta dhe ushqimi kanë nevojë për fluturimet. Nëse rezervimi s'ka ende fluturime, `PT` e thotë, dhe pas shitjes përsëritet.

23. Zonat e punës, segmentet pasive, revalidimi dhe ndërtimi i tarifës

Ky kapitull shpjegon katër mjete që përdoren çdo ditë në një agjenci:

1. zonat e punës A–F, për disa rezervime të hapura njëherësh;
2. segmentet pasive, për fluturimet e rezervuara jashtë sistemit;
3. revalidimin, për të ndryshuar fluturimin pa prerë biletë të re;
4. kontrollet e tarifës: milazhi (TPM/MPM) dhe HIP.

23.1 Zonat e punës A–F: disa rezervime njëherësh

Po bëni një rezervim dhe ju telefonon një klient tjetër. Nuk keni pse ta harroni rezervimin e parë me `IG`: kaloni në një **zonë pune** tjetër. Sistemi ka gjashtë zona, nga **A** te **F**. Secila ka rezervimin, listën e fluturimeve dhe historikun e vet të komandave.

Komanda	Çfarë bën
`JMB`	Kalon në zonën B (`JMA` … `JMF` për të tjerat)
`JD`	Tregon zonën aktive dhe çfarë ka në zonat e tjera

Shembull: në zonën A po rezervohet Elira për në Romë. Thërret një klient tjetër për Stambollin:

```
>NM1BERISHA/ELIRA MS
RP/TIAXX1001/
  1.BERISHA/ELIRA MS
  2  AZ  516 M 15JAN 5 TIAFCO DK1  0635 0805  15JAN  E  321

>JMB
JMB
WORK AREA B OPENED - 1001AH/SU
ACTIVE PNR: NONE

>AN20JANTIAIST
>SS1Y1
RP/TIAXX1001/
  1  TK  312 Y 20JAN 3 TIAIST DK1  0630 1010  20JAN  E  321

>JD
B-IN  1001AH/SU   OFFICE TIAXX1001   IATA 35212345   *ACTIVE AREA*
   AGENCY ILIRIA TRAVEL   AGENT ARBEN HOXHA   DUTY SUPERVISOR
   DATE 18NOV26 0900Z   CURRENCY ALL
   ACTIVE PNR: NEW PNR (CHANGES PENDING)
A-IN  1001AH/SU   ACTIVE PNR: NEW PNR (CHANGES PENDING)
C-F NOT SIGNED
```

Rreshti i parë i `JD` është zona aktive (B). Poshtë tij del zona A me rezervimin e Elirës, ende të paruajtur. Kthimi te Elira bëhet me `JMA`, dhe gjithçka është aty ku e latë:

```
>JMA
JMA
WORK AREA A - 1001AH/SU
ACTIVE PNR: NEW PNR (CHANGES PENDING)

>RT
RP/TIAXX1001/
  1.BERISHA/ELIRA MS
  2  AZ  516 M 15JAN 5 TIAFCO DK1  0635 0805  15JAN  E  321
```

- **Hyrja:** zona e re hapet me agjentin që ka hyrë në zonën ku jeni. `JO` nxjerr agjentin vetëm nga zona aktive.
- **Ruajtja:** `ER` dhe `IG` prekin vetëm rezervimin e zonës ku jeni.
- **Terminali:** kur janë hapur më shumë se një zonë, lart te terminali shkruhet **ZONA B** (ose zona ku jeni), që të mos ngatërroni rezervimet.

> **Kujdes:** Para se t'i jepni klientit kodin ose çmimin, shikoni në cilën zonë jeni. Një `ER` në zonën e gabuar ruan rezervimin e klientit tjetër.

23.2 Segmentet pasive: GK, GL, GN

Ndonjëherë klienti e ka rezervuar vetë një fluturim, në faqen e kompanisë ose në një agjenci tjetër. Që itinerari, fatura dhe kujtesat të jenë të plota, fluturimin e shënoni në rezervim si **segment pasiv**.

Një segment pasiv **nuk zë vend** dhe kompania **nuk merr asnjë mesazh**. Ai është vetëm shënim në PNR.

Statusi	Kuptimi
GK	Klienti e ka vendin të konfirmuar te kompania
GL	Klienti është në listë pritjeje te kompania
GN	Klienti e ka kërkuar vendin, por ende pa përgjigje

Komanda është si shitja e gjatë, por me statusin në fund: kompania, numri, klasa, data, nga-në, statusi dhe numri i vendeve. Shembull: Elira e ka blerë vetë kthimin me AZ 517 më 22 janar:

```
>SS AZ517 M 22JAN FCOTIA GK1
>ER
RP/TIAXX1001/TIAXX1001            AH/SU  18NOV26/0900Z   4VSHAW
  1.BERISHA/ELIRA MS
  2  AZ  516 M 15JAN 5 TIAFCO HK1  0635 0805  15JAN  E  321  AZ/SQA2JF
  3  AZ  517 M 22JAN 5 FCOTIA GK1  1550 1720  22JAN  E  320
  4 APM +355690000000
  5 TK OK18NOV/TIAXX1001
```

Pas `ER`, segmenti 2 bëhet `HK1` dhe merr kodin e rezervimit të kompanisë (`AZ/…`). Segmenti 3 mbetet `GK1`, pa kod, sepse kompania nuk mori asnjë mesazh për të.

- **Fluturim jashtë orarit:** nëse fluturimi nuk është në orarin e simulatorit, shtoni orët: `SS AZ9001 M 22JAN FCOTIA GK1/1910 2040`.

- **Çmimi:** një segment GK llogaritet dhe biletohet si të tjerët. Nëse klienti e ka biletën e kthimit, llogaritni vetëm segmentin tuaj: `FXP/S2`.
- **Ndryshimi:** një segment pasiv nuk ndryshohet me `SB`. Fshijeni me `XE` dhe shkruajeni përsëri.

> **Kujdes:** Në sistemet e vërteta kompanitë i kontrollojnë segmentet pasive. Shkruani vetëm rezervime që ekzistojnë vërtet te kompania, jo për të mbajtur vende.

23.3 Revalidimi: fluturim tjetër në të njëjtën biletë

Kur klienti ndryshon datën ose fluturimin dhe **tarifa e lejon ndryshimin falas**, nuk ka nevojë për biletë të re (kapitulli 13). Bileta **revalidohet**: kuponët e saj kalojnë te fluturimi i ri, me të njëjtin numër bilete dhe pa pagesë shtesë.

Revalidimi lejohet vetëm kur:

- kompania, qytetet dhe klasa mbeten **të njëjta**;
- ndryshimi është **falas** sipas tarifës (p.sh. familja FLEX ose klasa Y);
- data e re është në **të njëjtin sezon** dhe brenda afateve të tarifës (NVB/NVA, qëndrimi minimal dhe maksimal).

Shembull: Elira ka një biletë FLEX për 15 janar dhe do të niset një ditë më vonë.

```
>SB16JAN2
RP/TIAXX1001/TIAXX1001            AH/SU  18NOV26/0900Z   X5P344
  1.BERISHA/ELIRA MS
  2  AZ  516 M 16JAN 6 TIAFCO DK1  0635 0805  16JAN  E  321
    ...

>TRV/L5
OK - TICKET 055-2434136010 REVALIDATED
CPN 1  AZ 516 M 15JAN     TIAFCO  →  AZ 516 M 16JAN TIAFCO
NO ADDITIONAL COLLECTION - THE SAME TICKET STAYS VALID FOR THE NEW FLIGHT(S)
```

Hapat:

1. `SB16JAN2` e kalon segmentin 2 te data e re;
2. `TRV/L` + numri i rreshtit FA revalidon biletën.

Sistemi i ndryshon kuponët dhe shton një vërejtje (`RM … REVALIDATED`). `TWD` tregon kuponin me datën e re dhe rreshtin `REVALIDATED`:

```
>TWD
TKT-0552434136010     RCI-                      AZ  LOC-X5P344
OD-TIAROM  SI-   FCPI-0  POI-TIA  DOI-18NOV26  IOI-35212345
  1.BERISHA/ELIRA MS           ADT         ST
  1 OTIA AZ  516 M  16JAN 0635 OK MLOW3FX                  2P  0
       FCO
FARE  F ALL        21170
TOTALTAX ALL         2208   1104AL 1104YQ
TOTAL    ALL        23378
/FC 16JAN27TIA AZ ROM230.10NUC230.10END ROE92.000000
FE VALID ON AZ ONLY
FARE FAMILY FLEX
FP CASH
COMMISSION ALL 0
REVALIDATED 18NOV26 CPN 1 - WAS AZ516 15JAN
COUPON STATUS: O=OPEN FOR USE
```

Kur revalidimi nuk lejohet, sistemi e thotë dhe ju tregon rrugën:

Mesazhi	Çfarë bëni
`CHANGE FEE … APPLIES - … REISSUE WITH FXQ`	Tarifa ka pagesë për ndryshimin: bëni ndërrimin e biletës (kapitulli 13)
`CLASS CHANGED M → Y - REISSUE WITH FXQ`	Klasa ndryshoi: ndërrimi i biletës
`CARRIER CHANGED … - REISSUE WITH FXQ`	Kompania ndryshoi: ndërrimi i biletës
`NEW DATE IS IN ANOTHER SEASON …`	Data e re ka tarifë tjetër: ndërrimi i biletës
`FARE RULES DO NOT PERMIT CHANGES …`	Tarifa nuk lejon ndryshime (p.sh. LIGHT): duhet biletë e re
`NO NEW … SEGMENT - REBOOK FIRST`	Rezervoni më parë fluturimin e ri (`SB` ose `SS`)
`NOTHING TO REVALIDATE …`	Bileta përputhet tashmë me itinerarin

23.4 Ndërtimi i tarifës: milazhi (TPM/MPM) dhe HIP

Tarifa nga Tirana në Cyrih mund të përdoret edhe kur udhëtimi kalon nga Frankfurti, por vetëm nëse rruga **nuk është shumë e gjatë**. Sistemi e kontrollon me milje:

- **TPM** (*Ticketed Point Mileage*): distanca e çdo fluturimi.
- **MPM** (*Maximum Permitted Mileage*): distanca maksimale e lejuar për çiftin e qyteteve. Në simulator është 120% e distancës direkte.

Shuma e TPM-ve	Çfarë ndodh
Deri në MPM	Tarifa e drejtpërdrejtë, pa shtesë
Deri në 25% mbi MPM	Tarifa me shtesë milazhi (EMS): **5M** deri **25M**, d.m.th. +5% deri +25%
Më shumë se 25% mbi MPM	Tarifa **ndahet** në pikën e lidhjes: çdo pjesë llogaritet me tarifën e vet

`FQM` ua tregon këtë para shitjes, për çdo rrugë:

```
>FQMTIA/FRA/ZRH
FQM TIA-FRA-ZRH
TPM (TICKETED POINT MILEAGE)
  TIA-FRA     801
  FRA-ZRH     178
  TOTAL       979
MPM (MAXIMUM PERMITTED MILEAGE) TIA-ZRH  828
TPM 979 EXCEEDS MPM BY 18.3% - SURCHARGE 20M (+20%)

>FQMTIA/BEG/FCO
FQM TIA-BEG-FCO
TPM (TICKETED POINT MILEAGE)
  TIA-BEG     237
  BEG-ROM     456
  TOTAL       693
MPM (MAXIMUM PERMITTED MILEAGE) TIA-ROM  464
TPM 693 EXCEEDS MPM BY MORE THAN 25% - THE THROUGH FARE CANNOT BE
USED - FARE BREAK AT BEG
```

Rruga nëpërmjet Beogradit për në Romë është shumë e gjatë, prandaj tarifa ndahet: TIA-BEG dhe BEG-ROM, secila me çmimin e vet.

Kontrolli i dytë është **HIP** (*Higher Intermediate Point*). Nëse tarifa nga nisja deri te pika e lidhjes (ose nga lidhja deri në destinacion) është **më e lartë** se tarifa e drejtpërdrejtë, përdoret tarifa më e lartë.

`FXP` i bën të dy kontrollet vetë dhe i tregon nën **FARE CONSTRUCTION**:

```
>AN15JANTIAZRH
>SS1M6
RP/TIAXX1001/
  1  LH 1060 M 15JAN 5 TIAFRA DK1  1625 1825  15JAN  E  321
  2  LH  383 M 15JAN 5 FRAZRH DK1  1950 2055  15JAN  E  320

>NM1BERISHA/ELIRA MS
>FXP
FXP
01 BERISHA/ELIRA MS
LAST TKT DTE 21NOV26 - SEE ADV PURCHASE
-------------------------------------------------------------
     AL FLGT  BK   DATE  TIME  FARE BASIS      NVB   NVA   BG
 TIA
XFRA LH 1060 M    15JAN 1625  MLOW3                      1P
 ZRH LH  383 M    15JAN 1950  MLOW3                      1P

ALL      33562
ALL       1104AL
ALL       1012DE
ALL       1104YQ
ALL      36782  TOTAL
FARE CALC  15JAN27TIA LH X/FRA LH ZRH20M P TIAFRA364.80NUC364.80END
           ROE92.000000
FARE CONSTRUCTION:
  HIP TIA-FRA NUC 304.00 HIGHER THAN TIA-ZRH NUC 265.00 - THE HIGHER
    FARE APPLIES
  TIA-ZRH: TPM 979 MPM 828 - EXCESS MILEAGE SURCHARGE 20M (+20%)
BG CXR: LH
PRICED WITH VALIDATING CARRIER LH - REPRICE IF DIFFERENT VC
CANCELLATION FEE APPLIES - SEE FARE RULES
CHANGES PERMITTED FOR A FEE - ALL 9200
TST00001 CREATED - 1 PASSENGER(S)
```

Si lexohet rreshti `FARE CALC`:

- `X/FRA`: lidhje pa ndalesë në Frankfurt.
- `ZRH20M`: shtesë milazhi 20%, sepse 979 milje kalojnë MPM-në 828 me 18,3%.
- `P TIAFRA364.80`: tarifa TIA-FRA (304.00 NUC) është më e lartë se TIA-ZRH (265.00 NUC). Prandaj përdoret ajo, me shtesën 20%: 304.00 × 1,2 = 364.80 NUC.

> **Këshillë:** Kur klienti mund të udhëtojë me disa lidhje, krahasoni `FXP` për secilën. Një lidhje me rrugë të gjatë mund të kushtojë dukshëm më shumë se një tjetër po atë ditë.

24. Simulatori dhe sistemi i vërtetë: çfarë duhet të dini

Fusha	Në SkyTerm
Kodet e aeroporteve dhe kompanive	**Reale** (kode IATA)
Fluturimet dhe oraret	**Sintetike**, të llogaritura nga distancat dhe aeroportet bazë. Numrat e fluturimeve janë fiktivë.
Vendet e lira	Sintetike, por me logjikën reale: klasat më të lira mbyllen të parat, dhe shitjet tuaja ulin numrin e vendeve të mbetura
Tarifat	Sintetike, me strukturë reale: NUC, ROE, rregulla, llogaritje lineare
Ndërtimi i tarifës	Milazhi (TPM/MPM, shtesa 5M–25M, ndarja e tarifës) dhe HIP. Distancat janë reale; MPM është 120% e distancës direkte (kapitulli 23.4)
Taksat	Modele të thjeshtuara; shumat janë ilustruese
Kursi i këmbimit	Fiks (1 NUC = 92 lekë, 0,79 paund, 0,92 euro...)
Komandat	Në formatin e sistemeve të stilit Amadeus, me disa thjeshtime
Shërbimet shtesë	EMD-A dhe EMD-S me çmime sintetike (kapitulli 22.2); rimbursimi i EMD-ve nuk simulohet
Nuk simulohen	Timatic (rregullat e vizave), hotelet dhe makinat me qira, NDC, tarifat e negociuara të grupeve

> **Këshillë:** Kur të punoni në një sistem të vërtetë, kontrolloni gjithmonë dokumentacionin dhe trajnimin zyrtar të ofruesit. Formatet e sakta mund të ndryshojnë sipas vendit, zyrës dhe versionit të sistemit. Logjika që mësuat këtu mbetet e njëjtë.

Burimet e informacionit për mënyrën si punojnë sistemet e vërteta (dokumente zyrtare të Amadeus-it, faqe të kompanive ajrore, materiale trajnimi) janë në skedarin `docs/research/how-gds-ticketing-works.md` të projektit, në anglisht, me shënimin e besueshmërisë për çdo fakt.