


Уважаемые пользователи! Если не нашли ответ на свой вопрос в базе знаний, пожалуйста, напишите нам на почту [support@ecvi.ru](mailto:support@ecvi.ru)

# Как произвести возврат оплаченных услуг из счета гостя

Оплаченные услуги в счете гостя при необходимости могут быть возвращены в полном или частичном объеме, рассмотрим несколько вариантов проведения возвратов на счете гостя (от простых к более сложным):

## **1. Гость оплатил свое проживание, но хочет выехать на сутки раньше (2,3 суток и т.д.)**

1. Переходим в счет гостя;
2. По клику мыши выбираем в таблице "Услуги" первую запись с пакетом "Проживание" (ориентируемся на дату предоставления пакета - последние сутки проживания гостя в начале списка);
3. По кнопке -  "Возврат услуг" выбираем каким типом следует выполнить возврат отмеченной услуги (как правило, выбирается тот же тип оплаты, который использовался при платежной операции) и нажимаем "Выполнить".

Услуги

2

1

Заявка	Дата начисл.	Дата пред.	Наименование услуги	Кол-во
2607578	19.10.2022 12:40	04.11.2022 12:00	Проживание	1
2607578	19.10.2022 12:40	03.11.2022 12:00	Проживание	1

**Возврат услуг**

Фискальщик

3 Категория платежа: Наличный расчет

4 Тип платежа: Касса

☐ Сменить дату начисления услуг проживания

Дата: 19.10.2022      Время: 09:40

5 **Выполнить**      Отмена

При начислении услуг проживания по установленному тарифу, в системе фиксируется специальный признак "Дата начисления услуг", т.е. до какой даты услуги были начислены (по умолчанию "до даты выезда", если пользователь не менял вручную).

Поэтому установленная галка "Сменить дату начисления услуг проживания" позволяет сместить признак с датой начисления услуг для возможных последующих начислений (если, к примеру, необходимо скорректировать стоимость последних суток и переначислить услуги).

Если к программе подключен кассовый аппарат и выбрана фискальная категория платежа, то будет распечатан чек на возврат, который будет включен в Z-отчет.

В результате появится строка с возвратом, а возвращенная услуга будет выделена красным шрифтом:

Счета					
№ счета	Юр.Лицо	Назн.	Услуги	Платежи	Сальдо
2126462			24500.00	24500.00	0.00
Дата	Тип платежа	Тип оплаты	Сумма		
19.10.2022 12:40	Платеж	Наличный расчет	28000.00		
19.10.2022 12:48	Возврат	Наличный расчет	-3500.00		

Услуги						
Заявка	Дата начисл.	Дата пред.	Наименование услуги	Кол-во	Цена	
2607578	19.10.2022 12:40	04.11.2022 12:00	Проживание	1	3500.00	
2607578	19.10.2022 12:40	03.11.2022 12:00	Проживание	1	3500.00	
2607578	19.10.2022 12:40	02.11.2022 12:00	Проживание	1	3500.00	
2607578	19.10.2022 12:40	01.11.2022 12:00	Проживание	1	3500.00	
2607578	19.10.2022 12:40	31.10.2022 12:00	Проживание	1	3500.00	

Последний шаг - **изменить дату выезда гостя в Карточке заявки.**

## 2. Проведение возврата за весь период проживания

Для проведения возврата по всем начисленным услугам "Проживание" следует:

1. Перейти в счет гостя;
2. В правой таблице "Услуги" нажать на кнопку "Выбрать все записи";
3. По кнопке - **"Возврат услуг"** выбираем каким типом следует выполнить возврат всех отмеченных записей (как правило, выбирается тот же тип оплаты, который использовался при платежной операции) и нажимаем "Выполнить".

Услуги								
						31500.00		
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка	Дата начисл.	Дата пред.	Наименование услуги	Кол-во	Цена	Скидка	Сумма
<input checked="" type="checkbox"/>	2607772	19.10.2022 15:52	29.10.2022 12:00	Проживание	1	3500.00		3500.00
<input checked="" type="checkbox"/>	2607772	19.10.2022 15:52	28.10.2022 12:00	Проживание	1	3500.00		3500.00
<input checked="" type="checkbox"/>	2607772	19.						3500.00
<input checked="" type="checkbox"/>	2607772	19.						3500.00
<input checked="" type="checkbox"/>	2607772	19.						3500.00
<input checked="" type="checkbox"/>	2607772	19.						3500.00
<input checked="" type="checkbox"/>	2607772	19.						3500.00
<input checked="" type="checkbox"/>	2607772	19.						3500.00
<input checked="" type="checkbox"/>	2607772	19.						3500.00

Возврат услуг

Категория платежа3Кредитные карты

Тип платежа4MasterCard

☐ Сменить дату начисл.

Дата19.10.2022

5ВыполнитьОтмена


Если к программе подключен кассовый аппарат и выбрана фискальная категория платежа, то будет распечатан чек на возврат, который будет включен в Z-отчет.

Если в счете гостя присутствуют какие-либо дополнительные услуги, которые возвращать не нужно, то достаточно снять галку с такой услуги и проведенный возврат не затронет такую услугу.

4. После выполнения возврата следует обработать заявку - удалить с помощью пунктов "Отменить" или "Не прибыл" (по ситуации).

### 3. Возврат дополнительно начисленных услуг

Если в счете гостя помимо услуг за проживания присутствуют так же оплаченные дополнительные услуги (пример ниже "Сувенир"), то для проведения возврата следует:

1. Перейти в счет гостя;
2. В правой таблице "Услуги" находим в списке дополнительную услугу, по которой нужно провести возврат, выделяем её по клику мыши;
3. По кнопке -  "Возврат услуг" выбираем каким типом следует выполнить возврат отмеченной услуги (как правило, выбирается тот же тип оплаты, который использовался при платежной операции) и нажимаем "Выполнить".

Услуги

+

-

1000

	Заявка	Дата начисл.	Дата пред.	Наименование услуги	Кол-во	Цена
<input type="checkbox"/>	2607786	19.10.2022 16:06	24.10.2022 12:00	Проживание	1	2900.00
<input type="checkbox"/>	2607786	19.10.2022 16:06	23.10.2022 12:00	Проживание	1	2900.00
<input type="checkbox"/>	2607786	19.10.2022 16:06	22.10.2022 12:00	Проживание	1	2900.00
<input type="checkbox"/>	2607786	19.10.2022 16:06	21.10.2022 12:00	Проживание	1	2900.00
<input type="checkbox"/>	2607786	19.10.2022 16:06	20.10.2022 14:00	Проживание	1	2900.00
<input checked="" type="checkbox"/>	2607786	19.10.2022 16:06	19.10.2022 16:06	Сувенир	1	10000.00

Возврат услуг

Категория платежа

3

Кредитные карты

Тип платежа

4

MasterCard

5

Выполнить

Отмена

Если к программе подключен кассовый аппарат и выбрана фискальная категория платежа, то будет распечатан чек на возврат, который будет включен в Z-отчет.

В результате появится строка с возвратом в левой таблице "Счета", а возвращенная услуга из правой таблицы "Услуги" будет выделена красным шрифтом.

Revision #13

Created 12 September 2022 09:45:24 by Максим

Updated 28 August 2023 06:45:01 by Максим