

Как провести частичный возврат

Частичный возврат — это ситуация, когда гость оплатил услугу полностью, а вернуть нужно только **часть уплаченной суммы**. Удержанная разница остаётся в счёте как доход отеля.

Метод корректировки зависит от того, к какой группе относится услуга.

Если услуга из группы «Проживание»

Услуги группы «Проживание» определяются тарифом, установленным в Карточке заявки. Их стоимость напрямую влияет на сумму по заявке, от которой считаются показатели ADR и RevPar. Поэтому корректировку нужно выполнять **через отмену и переначисление с изменённым тарифом** — так статистика останется корректной.

Порядок действий:

1. Откройте **Счёт** гостя и нажмите кнопку «<<» — система отменит начисленные услуги проживания.
2. Перейдите в **Карточку заявки** и скорректируйте **индивидуальный тариф** — задайте итоговую сумму, которая должна быть заявлена в качестве дохода средства размещения.
3. Вернитесь в **Счёт** и нажмите кнопку «>>» — система повторно начислит услуги на лицевой счёт в соответствии с изменённой стоимостью.
4. Образовавшееся положительное сальдо верните гостю: в правой таблице «Счета» нажмите «**Вернуть остаток**», выберите категорию и тип платежа, нажмите «**Выполнить**».

Когда этот метод работает: для корректировок «**сегодняшнего дня**» и **будущего периода**. Система ежедневно фиксирует срезы (снапшоты) данных за предыдущий день в 17:00. Попытки переначислить услуги в прошлых периодах не изменят статистику: сумма по заявке на момент среза уже записана и не пересчитывается.

Подробнее о логике срезов: [Вводная информация](#).

Если услуга дополнительная (не из группы «Проживание»)

Дополнительные услуги — трансфер, питание, сувениры и т.д. — не влияют на сумму по заявке и показатели ADR/RevPar. Для них частичный возврат выполняется **через корректировку стоимости услуги в счёте**.

Условие: метод применим, если услуга **не проведена** с признаком «Полный расчёт». Если услуга уже закрыта полным расчётом, для её корректировки необходимо оформлять полноценный возврат (см. [Как произвести возврат оплаченных услуг из счёта гостя](#)).

Порядок действий:

1. Откорректируйте стоимость услуги

Откройте **Счёт** гостя, найдите нужную услугу в правой таблице «Услуги» и измените её цену — укажите стоимость за вычетом суммы возврата.

Обратите внимание на поле «Дата предоставления» — оно должно остаться без изменений, чтобы доход корректно учёлся в отчётах за период проживания гостя.

После изменения цены в счёте образуется положительное сальдо — разница между ранее оплаченной суммой и новой стоимостью услуги.

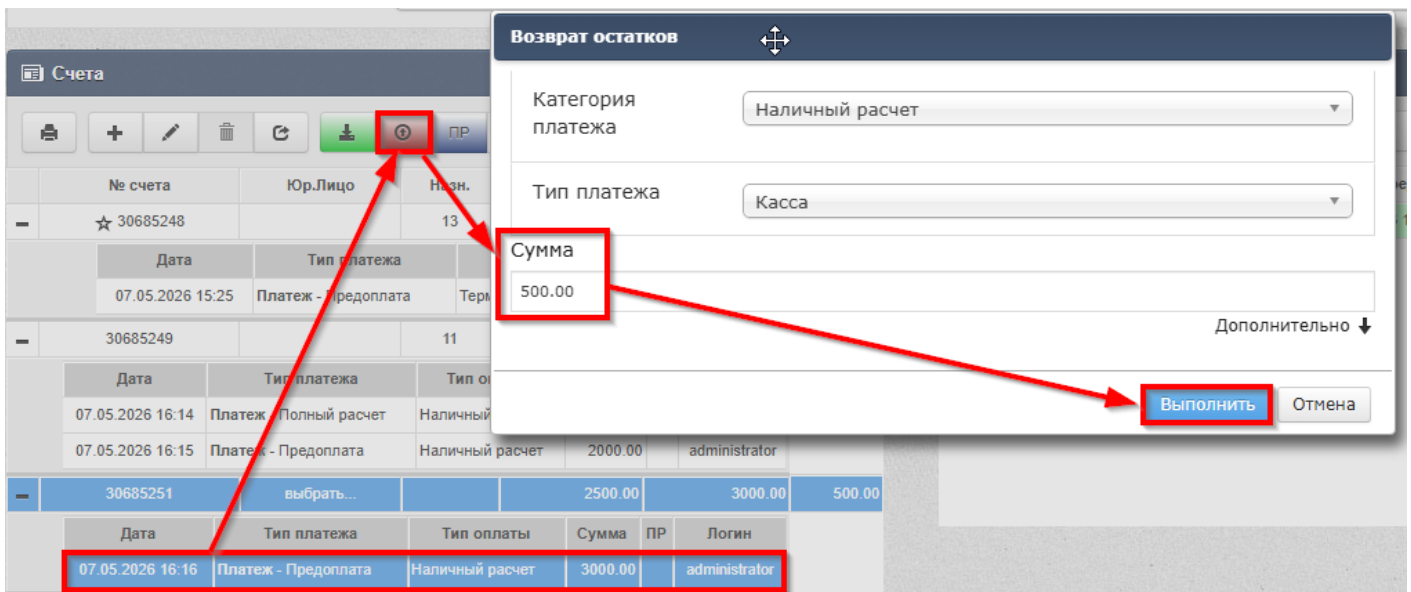
The screenshot shows the 'Редактирование услуги' (Edit Service) dialog box on the left and the 'Услуги' (Services) table on the right. The dialog box has the following fields:

- Вид услуги: Услуга
- Группа: Проживание
- Услуга: Паркинг
- Период проживания: не выбран
- Кол-во: 1
- Цена: 2500.00 (highlighted with a red box)
- Скидка: без скидки
- Дата на: 07.05.2026 16:15 (highlighted with a red box and labeled 'Обновленное значение')

The 'Услуги' table has the following columns: Завязка, Дата начисл., Дата пред., Наименование услуги, 1С, Кол-во, and Цена. The 'Цена' column for the 'Паркинг' service is highlighted with a red box and labeled 'Первоначальное значение' (3000.00). A red arrow points from the 'Цена' field in the dialog to the 'Цена' cell in the table.

2. Верните остаток гостю

1. В правой таблице «Счета» нажмите кнопку «Вернуть остаток».
2. Выберите **категорию** и **тип платежа** (как правило, тот же, которым была проведена исходная оплата).
3. Нажмите «**Выполнить**».



В счёте появится запись о возврате. Если к программе подключен кассовый аппарат и выбрана фискальная категория платежа — будет напечатан чек возврата, который включится в Z-отчёт.

Revision #7

Created 12 September 2022 09:45:33 by Максим

Updated 7 May 2026 13:19:59 by Максим