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).

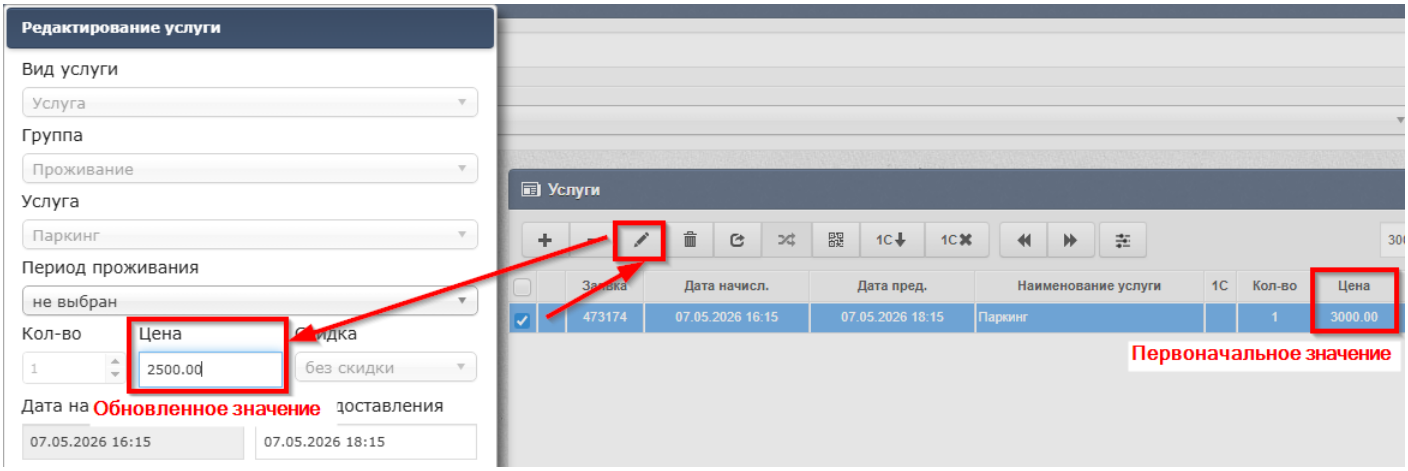
Порядок действий:

1. Откорректируйте стоимость услуги

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

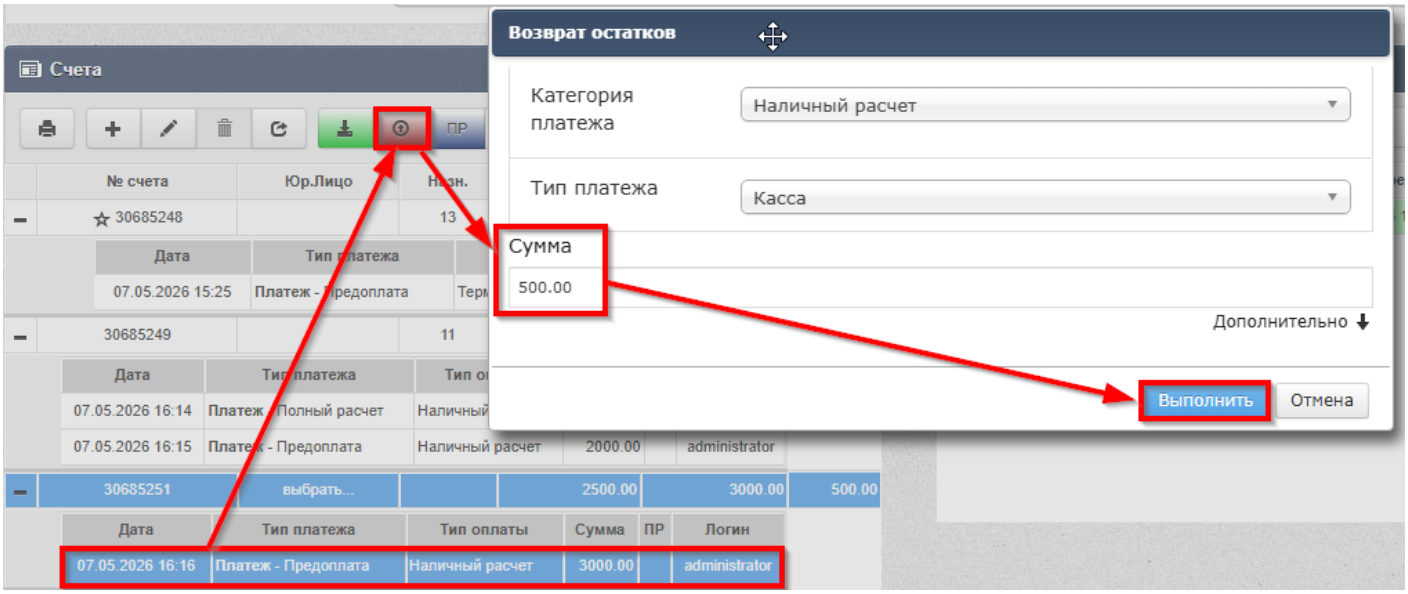
Обратите внимание на поле «Дата предоставления» — оно должно остаться без изменений, чтобы доход корректно учёлся в отчётах за период проживания гостя.

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



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