##### Приложение №6

**ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С СИСТЕМОЙ**

www.hoteltourbook.com

**Общие положения**

**Внимание! Агентство несет полную материальную ответственность за свои бронирования**

**Данная система бронирования объединила 6 крупных операторов: TRAVCO, TOURICOHOLIDAYS, MIKI, HOTELBEDS, GTA, DOTW и максимально упрощает поиск отеля.**

**Наша система позволяет максимально удобно и быстро получить лучший результат благодаря множеству предложений и настройкам фильтров.**

**1. Системные требования:**

1. Система устанавливается централизованно на сервере и не требует дополнительной установки на рабочих машинах. Перед началом работы следует убедиться, что компьютер подключен к Интернету и на нем установлен браузер Internet exploer7, 8 или Mozilla Firefox 3.0

2. Если у вас не установлен нужный браузер, загрузите приложение Mozilla Prism, следуя по ссылке на странице входа, и установите его на своей машине. С помощью этого приложения вы сможете запустить систему, не используя браузер.

3. Доступ в систему имеют только зарегистрированные пользователи.

**2. Правила работы.**

Ознакомьтесь с основными правилами работы в системе.

- для перехода между разделами системы используйте команды меню

- при перемещении по многостраничным спискам используйте клавиши навигации (1,2,3, и т.д.)

- для перемещения между шагами бронирования используйте кнопку **«назад»** или **«вперед»** предназначенные для этого ссылки.

**3. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ:**  
 Любая бронь должна быть оплачена не позднее, чем за 3 дня до наступления штрафных санкций.  
 В случае срочного бронирования (штрафные санкции уже наступили) и если нет возможности оплатить бронь в установленный срок, обязательно свяжитесь с "Тур Престижем".

Если по условиям отмены в период бронирования штрафные санкции уже наступили, запрещается бронировать более 1 номера, так, как по факту система может подтвердить не все запрашиваемые номера.

В этом случае рекомендуем обратиться с оф-лайн заявкой в «Тур Престиж Клуб», и мы запросим нужное количество номеров по партнерам.

**4. Вход в систему**

4.1 войти в систему – набрать **http://WWW. HOTELTOURBOOK.COM**

4.2 – ввести **«КОД КОМПАНИИ»**, **«ЛОГИН»,** **«ПАРОЛЬ»**

4.3 примечание: войдя в систему, каждый пользователь пользуется своим персональным паролем, который получает от Туроператора либо от менеджера агентства ответственного за бронирования и имеющего статус «директор».

**5. Бронирование отеля**

5.1 войти в систему

5.2 выбрать страну

5.3 выбрать город или сразу набрать название города и выбрать нужное предложение

5.4 ввести даты и тип номера, нажать на поиск.

Система отображает цену, которая включает вашу комиссию в рублях и в евро.

Напротив каждого предложения указан поставщик данной услуги, а также информация по визовой поддержке.

Сумма в рублях выставляется на день бронирования и может быть пересчитана Тур Престижем на день оплаты. Система выдает предложение отеля от поставщика лучшее по цене. Это, как правило, цена за стандартный номер.

5.5 выбрать отель, Нажать **«ВЫБРАТЬ»**

5.6 Система имеет множество функций поиска отелей, которые будут подробно описаны в п.4

5.7 Ввести Имена и Фамилии всех туристов: Внимание! После подтверждения бронирования не всегда возможно изменить имена и фамилии туристов.

5.8 Внимательно ознакомьтесь с условиями аннуляции заказа под знаком ?, расположенный напротив каждого ценового предложения, выбрать нужный вариант номера, нажать «заказать», ввести Имена и Фамилии всех туристов, нажать «далее» , ознакомьтесь еще раз с условиями отмены бронирования и поставьте «галочку» в графе **«С условиями отмены бронирования ознакомлен». Нажать продолжить.**

5.9 Проверить потдтвержденное бронирование.

5.10 Функция **«комментарии»** - в ней нужно обязательно прописать поздний заезд после 19:00 или другие важные дополнительные требования к отелю. Обращаем Ваше внимание, что текст комментария должен быть на английском языке.

5.11 нажать **«забронировать»**

5.12 распечатать готовый заказ

**6. Создание паролей для сотрудников внутри Агентства:**

**6.1 Зайти в систему**

**6.2 В меню верхнего браузера выбрать «моя компания», «пользователи», «создать», заполнить все необходимые данные, назначить «роль агенту», создать логин (не меняется) и пароль (можно изменять)**

**6.3 Роли:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Супервизор (директор)** | **может создавать новых пользователей, назначать им роли и пароли для входа в систему, Может редактировать данные пользователей своей компании.**  **Менеджер – Создает и обрабатывает заявки на тур продукты и услуги, имеет доступ ко всем заявкам агентов своей компании, Может просматривать информацию о пользователях своей компании** |
| **2** | **Менеджер** | **Имеет доступ к заявкам агентов своей компании, может создавать и обрабатывать заявки** |
| **3** | **Агент** | **Создает и обрабатывает заявки, имеет доступ только к своим заявкам** |
| **4** | **Гость** | **Просматривает предложения, но не имеет право делать бронирования** |

**Роли в системе можно изменять, но только от простого к более сложному: статус «Гость» можно изменить на статус «агент», «менеджер», «директор», наоборот – из «директора» сделать «менеджера» или «гостя» система не позволяет.**

**6. Фильтры поиска.**

дополнительные фильтры:

1. **«категория»**

2. **«поиск по названию отеля»** – очень важная функция при заказе номеров улучшенной категории. Система покажет вам предложения всех поставщиков этого отеля (зачастую лучшую цену на стандартное размещение дает один провайдер, а на улучшенное – другой!)

3. **«Выбрать поставщика»** – важно, если требуется визовая поддержка.

4. показывать **«только свободные»** или **«развернутые предложения»** - По умолчанию система показывает только те номера, которые есть в наличии.

Для вывода на экран всех предложений нужно, даже если отель находится в статусе «под запрос», есть большие шансы, что его подтвердят.

5. На странице поиска отеля – то есть, когда мы уже видим цену, описание и пр., мы можем нажать на функцию «все предложения» и посмотреть стоимость и наличие всех прелагаемых типов номеров. Напротив каждой цены за номер стоит значок **«i»,** если на него нажать, появится расшифровка цены по дням.

6. Фильтр результатов цены – Можно установить ограничение по цене

7. Фильтр «звездности» - можно запрашивать только отели определенной звезднсти.

8. Фильтр **«визовая поддержка»** - только предложения с визовой поддержкой

9. Фильтр **«типы комнат»**- позволяет выводить на страницу только конкретные типы комнат – функция удобна при поиске нестандартных номеров.

10. Типы питания – вы можете выбрать тип питания.

**7. Поиск заказа**

3.1. войти в систему

3.2. на главной станице выбрать в верхней стоке **«заявки»**, нажать **«заявки туроператора»**

3.3. поиск можно осуществить по номеру заявки, по ref #, или ввести нужный диапазон и тогда система покажет все заказы в этом диапазоне.

3.3. Чтобы посмотреть заявку подробнее, нужно кликнуть на номер бронирования.

**8. Создание «сложного бронирования»**

1. В случае «сложной заявки», мы можем забронировать все отели и города в одной заявке. Для этого:

- осуществляем первый этап бронирования (см. п.3 бронирование отеля )

- найти в заказе функцию **«добавить услугу»**

**-** повторить поиск нужного отеля.

**9. Изменение, ваучеры, аннуляции**

1. Войти в заказ

2. Найти в правой графе заказа значки: **«аннулировать»**, **«напечатать ваучер»**, **«изменить бронь»**.

Изменение брони:

Кликаем на функцию **«изменить»** и производим все необходимые изменения.

Примечание: изменение ФИ ведущего не возможно, если поставщик не поддерживает функцию изменения даты, то перенос дат осуществляется через отмену заказа.

**10. Отмена брони**

1. войти в заказ

2. – нажать **«аннулировать»**

3. – подтвердить аннуляцию заказа и убедиться, что бронь отменена (статус заказа должен быть **«аннулировано»**, значок должен поменять цвет на серый.

**- Во избежание компьютерных ошибок, обязательно распечатывайте страницу заказа, а в случае аннуляции заказа – подтверждение отмены.**

**- Если система выдает ошибку на каком-либо этапе – обязательно свяжитесь с менеджером «Тур Престижа».**

**11. ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ**

**Условия отмены прописаны в каждом заказе. При бронировании Вы обязательно должны поставить «галку», что Вы согласны с условиями .**

**12. ОСОБЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА**

1. В случае **неприбытия Клиента** к месту начала предоставления услуги или в отель, стоимость оплаченных услуг не возвращается. Бронирование номеров может быть **аннулировано.** Во избежание этого, в случае задержки, **Турагенту** (или самому туристу) необходимо самостоятельно **сообщить в отель и Туроператору об изменении даты прибытия или о возможном позднем прибытии в отель.**

2. В случае предоставления отелем номеров иной категории, чем заказано, турист должен **получить на ваучере соответствующую отметку, подпись менеджера и печать отеля**.

3. При бронирование номера с ребенком (ребенок бесплатно), доплата за завтрак для ребенка остается на усмотрение отеля.

**Ответственный менеджер:**

Светлозарова Светлана

**тел. 740-71-01**

**С инструкцией ознакомлен --------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**ФИО\_ Подпись\_ печать**