

¡Bienvenidos a la familia Bookingmotor!

Es un placer contar con ustedes como parte de nuestra familia, queremos compartirles algunos puntos importantes a tomar en cuenta por todo su personal.

Los procesos operativos detallados serán vistos en “La Academia” y durante las capacitaciones que correspondan.

Reservas con penalidades para hoteles, traslados y servicios:

- Reservas en penalidad:

Estas reservas no las pueden tomar los clientes por la web (solo puede ver disponibilidad) a menos que cierren la reserva realizando un pago con tarjeta de crédito.

En el caso del backoffice las counters sí tienen la opción de cerrar la reserva que está en penalidad, sin necesidad de ingresar el pago en el proceso, es por ello por lo que deben completar el proceso cambiando el estado de OK a RR para que el Robot de Cancelación Automática no cancele la reserva. Sin este paso el Robot procederá a cancelar la reserva pues deduce que la empresa tendrá un cargo por penalidad al no aprobarlo y dejarlo en OK.

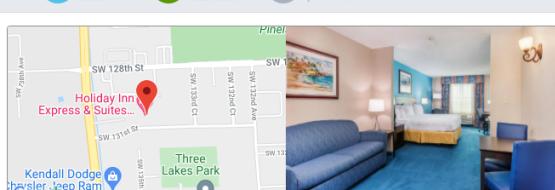
- Políticas de cancelación

El sistema, en el backoffice muestra dos cuadros al desplegar las políticas de cancelación.

Datos de su reserva

Inicio / Hoteles / Datos de su reserva

1 PASO 1 Lista **2 PASO 2** Sus datos **3 PASO 3** ¡Reservado!



Holiday Inn Express & Suites MIAMI-KENDALL ★★

13475 SW 131st Street, 33186, Miami, FL, US, 33186, Miami, Florida, Estados Unidos [Ver detalle](#)

Legada	Noches	Salida
07-01-2022	3	10-01-2022

Tipo de Habitación

1 x 1 King Standard - IWU40

Pasajeros: 2 Adultos 0 Niños

Options

Estado: Disponible

Alojamiento y Desayuno

Más opciones

Penalidad por gastos administrativos opcional a configurar en el backoffice

Total (USD) Total (Tipo de Cambio: 3.85 PEN)

Políticas de anulación

Una vez confirmado el pago de la reserva, habrá un cargo de **(USD) 30.00** en caso de anulación, sin perjuicio de los cargos de cancelación aplicada por el operador como sus condiciones generales.

Tome en cuenta la hora en el destino a la hora de cancelar.

A partir de 03-01-2022 desde 18:00:00 hrs. habrá un cargo mínimo de **(USD) 115.75** y los gastos pueden llegar a ser del 100% de la reserva, dependiendo la anticipación con que se anule la reserva, la temporada de la fecha del servicio.

Otras consideraciones

En el caso de cancelar, salida anticipada, no show y/o modifigan esta reserva, el valor cobrado por el proveedor puede ser del 100% dependiendo de la política de cada proveedor u hotel.

Tome en cuenta la hora en el destino a la hora de cancelar

A partir de 03-01-2022, desde 18:00:00 hrs. habrá un cargo mínimo de **(USD) 115.75**

Política a mostrar al cliente/agencia.

Puede tener un recargo configurado previamente en el backoffice

Política de cancelación del Proveedor

A partir 07-01-2022, desde 18:00:00 hrs. habrá un cargo mínimo de **(USD) 105.23** del proveedor

Política real enviada por el proveedor vía conexión

Remarks

- 1 King Standard - IWU40: KAL
 * Cancelling from 15/07/2021 at 00:00:00 to 07/01/2022 at 17:59:59; 0 USD * Cancelling after 07/01/2022 at 18:00:00; 1 nights

Si aún no está en gastos se verá como en la imagen anterior, si la penalidad ya se encuentra vigente el recuadro se torna rojo.

Políticas de anulación

Una vez confirmado el pago de la reserva, habrá un cargo de **(USD) 30.00** en caso de anulación, sin perjuicio de los cargos de cancelación aplicada por el operador como sus condiciones generales

Tome en cuenta la hora en el destino a la hora de cancelar.

A partir de 11-07-2021 desde 19:51:21 hrs. habrá un cargo mínimo de **(USD) 310.20** y los gastos pueden llegar a ser del 100% de la reserva, dependiendo la anticipación con que se anule la reserva, la temporada de la fecha del servicio

Otras consideraciones

En el caso de cancelar, salida anticipada , no show y/o modifican esta reserva, el valor cobrado por el proveedor puede ser del 100% dependiendo de la política de cada proveedor u hotel.

Tome en cuenta la hora en el destino a la hora de cancelar

A partir de 11-07-2021, desde 19:51:21 hrs. habrá un cargo mínimo de **(USD) 310.20**

Política de cancelación del Proveedor

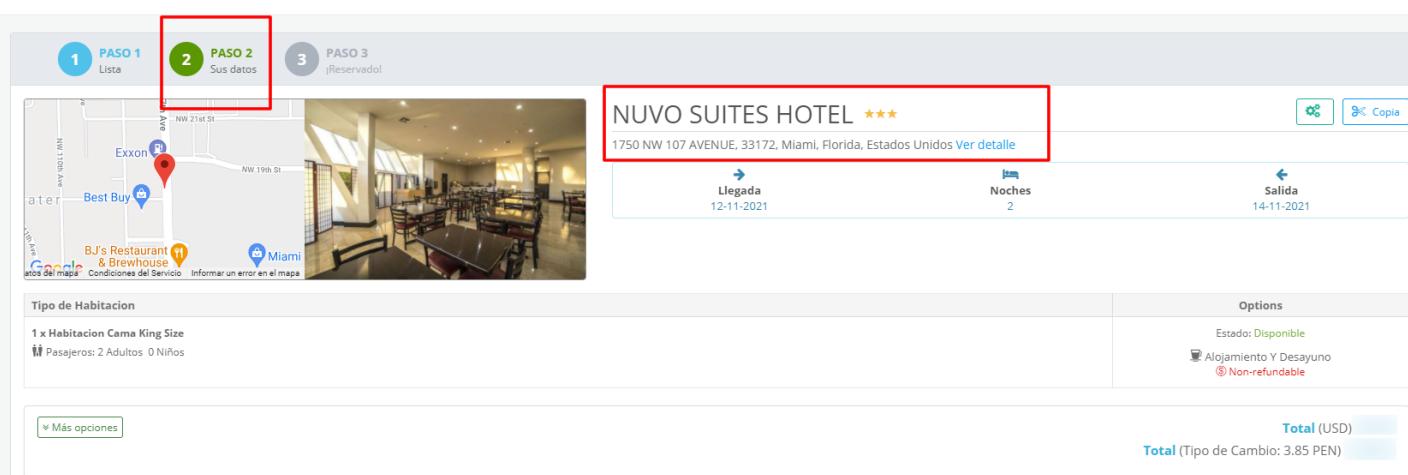
A partir **15-07-2021**, desde **19:51:21 hrs.** habrá un cargo mínimo de **(USD) 282.00** del proveedor

Todas las reservas que se efectúan con penalidad se deben de reconfirmar inmediatamente para que esta reserva no se caiga automáticamente. Bookingmotor no se responsabiliza por gastos o cancelaciones generadas por no seguir esta instrucción.

Confirmación de datos - Paso 02:

Es importante, que en el paso 02 del proceso de reserva, se verifique la información del hotel que se va a tomar.

Es responsabilidad del cliente que antes de finalizar, en la pantalla donde se registran los datos del pasajero, **se confirme que el hotel es el deseado**, confirmando dirección, nombre del hotel, políticas, tipo de habitación, etc.



Datos de su reserva

Inicio / Hoteles / Datos de su reserva

1 PASO 1 Lista **2 PASO 2** Sus datos **3 PASO 3** ¡Reservado!

NUVO SUITES HOTEL ★★★

1750 NW 107 AVENUE, 33172, Miami, Florida, Estados Unidos [Ver detalle](#)

Llegada: 12-11-2021 Noches: 2 Salida: 14-11-2021

Tipo de Habitación

1 x Habitación Cama King Size

Pasajeros: 2 Adultos 0 Niños

Options

Estado: Disponible

Alojamiento Y Desayuno

Non-refundable

Total (USD)

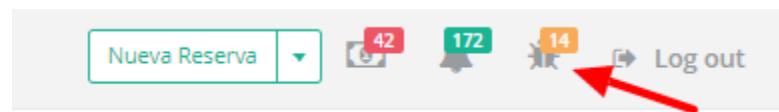
Total (Tipo de Cambio: 3.85 PEN)

Reservas en ER e IP:

Cuando una reserva cae en estado ER o IP, el sistema muestra el estado correspondiente y es importante gestionarlo y revisar en el proveedor.

Existe un proceso para el manejo de los ER (task error), que permite registrar la gestión realizada en la reserva y cerrarla, tanto para IP como ER es indispensable revisar en el proveedor si la reserva está activa o no, Bookingmotor no cuenta con su acceso a proveedores, es por esto que la reserva tiene que ser gestionada inmediatamente.

Adicional a ello, informarlo a support@bookingmotor.com para revisión y posterior reporte al proveedor.



1) Estado ER

Toda reserva que figure como estado ER en el Item, se tiene que revisar en el proveedor, así el código de referencia figura o no.

Book invalid items (1)									
7187701	37157210	HACIENDA DE CASTILLA HOTEL , room 1 with Sólo Alojamiento , CANCUN Hotel RES RESTEL S.A.			26-06-2021	03-07-2021	2	166.73 USD	215.31 USD

2) Estados IP

Este estado IP significa que está en proceso (la solicitud XML, más no la reserva, no es un Request), puede que cambie de IP a OK o de IP a CX.

Si queda como IP es porque el proceso de reserva no se ha culminado en su totalidad y también se tiene que revisar en el proveedor, así el código de referencia figura o no.

#	Código de Referencia	Tipo de Producto	Proveedor	Descripción	Estado	Checkin	Checkout	Paxs	Costo	Venta	Detalle
1		Hotel	HTD	Four Points By Sheraton Bogota		12-07-2015	20-07-2015	1	USD 552.01	USD 707.82	Detalle Voucher Enviar Voucher

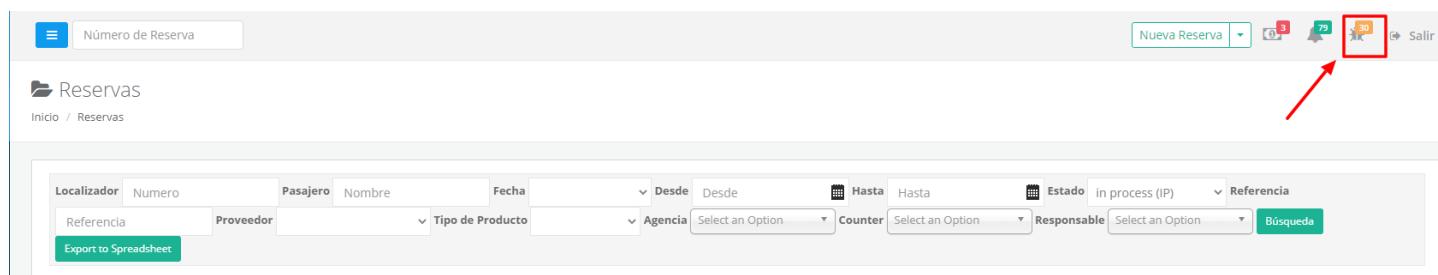
3) Alertas

En la parte superior derecha del backoffice, hay un ícono para detectar y visualizar aquellas reservas que llegan como Error en el sistema, las cuales tienen que ser revisadas.

Cuando esta alerta tiene un número se refiere a la cantidad de reservas que han llegado al sistema como Error y aun no se gestionan.

Esta alerta solo puede ser visualizada por aquellas personas que están con el Rol de Administrador Backoffice.

Para visualizar las reservas con error, tienen que hacer click en dicho ícono y aparecer un listado. Una vez que se ha revisado si esta reserva figura o no en el proveedor pueden ingresar un comentario, darle guardar.



Importantes:

En caso de errores, si no existe número de localizador, revisar por fecha de operación o por fecha de servicio para asegurarnos que no exista esta operación realizada en el sistema del proveedor.

Bookingmotor informa mediante el estado mostrado que debe ser gestionado, no se hace responsable de algún gasto que incurra como consecuencia de no realizar esta gestión inmediata.

Todas las reservas deben estar asignadas:

- 1- Las counters pueden dividirse las reservas según el criterio de la empresa. Si la reserva la realizo la misma counter del negocio, aplicará su nombre como la “Counter asignada” automáticamente y procederá a enviar la proforma correspondiente al cliente/agencia.
- 2- Al visualizar que una reserva fue realizada por parte de la agencia/cliente, la counter ingresa a la reserva y aplica el botón “Asignarme” para tomar la reserva como responsable.
(Todas las reservas tienen que estar con un responsable asignado, incluso las que tienen error para que sean monitoreadas y puedan recibir las notificaciones).
- 3- Luego de ello cada responsable procede hacerles seguimiento a las reservas, monitoreando el plazo de caída (comunicándose con el cliente si fuera el caso para terminar de cerrar la venta).
- 4- En todas las reservas generadas por el cliente, la counter envía la proforma y/o liquidación a la agencia de viajes, donde se observará el resumen de lo reservado y cuanto es lo que tiene que pagar.
- 5- Si aceptaron o esta reconfirmada la reserva por el cliente, el siguiente paso sería:
 - A) Reconfirman la reserva de forma manual (BOTON CONFIRMAR RESERVA), cambiando el estado del item de OK a RR.
 - B) Ingresar el pago correspondiente a la reserva, si es parcial, continuará con el estado OK y el pago como pendiente (PD), si el pago ingresado es el total, la reserva cambiará de estado OK a RR.
 - C) En ambos casos, cuando la reserva queda en RR permite que la caída automática se inhabilite.

El sistema procede anular automáticamente el día que señala la fecha de caída de la reserva después de las 23:50 (-5 GMT)

Ejemplo: el día 30/01/2021 a partir de las 23:50 se procederá a anular automáticamente todas las reservas con estado de item OK que tengan esta fecha indicada como caída automática.

El proceso detallado se verá en los tutoriales y capacitaciones.

Estados de Item y File:

El sistema cuenta con 2 estados, a nivel de “file” y a nivel de “ítem”, cada ítem puede estar afiliado a diferentes proveedores por ello maneja sus estados independientes.

Mientras el estado del ítem este en ok, está asignado a una caída automática (dependiendo de su configuración), al confirmar el ítem (manualmente o por medio de pago) éste estado cambia a RR quedando inhabilitada la caída automática.

La cancelación es únicamente con el botón “Cancelar”, si se cambia el estado manualmente a través de la opción “Actualizar item”, este proceso no cancela la reserva en el proveedor.

El estado del file es solo visual y no está ligado al proveedor, la counter se encargará de cambiarlo manualmente cuando considere el file cerrado (ya sea CX o RR)

Detalle Reserva

Inicio / Files / Detalle

Información Básica							
File	Fecha de Creacion	Estado	Pagar	BPM	Responsable	Teléfono	Promotor
71915	15-07-2021 18:23:33	OK Cambiar	PD	IP	Carmen Avendaño Asignar	2416500	
Business reference		Cambiar					

Ignore mail notification?

Estado del file (solo visual)

Información Agencia

Razon Social / Código Fiscal	Nombre / Sucursal	Counter / Correo electrónico	Teléfono / Teléfono móvil	Acciones
CARRUSEL REPRESENTACIONES S.A.C. 20101004881	CARRUSEL AGENCIA Central	Cecilia Martinez ceciliapaula@gmail.com	991488468 991488468	Cambiar Compañía

Pasajeros

Nombre / Apellido	País de residencia	Tipo	Acción
WILFREDO	Peru	Adulto	Editar Pasajero
ARMANDO	Peru	Adulto	Editar Pasajero
PAUL	Peru	Adulto	Editar Pasajero
JUAN	Peru	Adulto	Editar Pasajero
LUIS	Peru	Adulto	Editar Pasajero

Información de Contacto

Nombre / Apellido	Correo electrónico	Teléfono
Carmen Avendaño	carmen@carrusel.travel	2416500

Consumer Information

Nombre / Apellido	Correo electrónico	Teléfono	Acción

Estado de Item, aplica el estado real de la reserva de manera independiente: OK, reservado, pero con caída automática activa.

RR, reconfirmado, caída automática inhabilitada.

CX, cancelado.

Reservas por items (5)

Confirmar items	Reconfirmar items	Cancelar items	Voucher	Proforma	Agregar items	Mail to Operator	Localizador	Supplier Ref.	Descripción	Estado	Checkin	Checkout	Paxs	Costo	Venta
							7191501			RR	16-07-2021	25-07-2021	1		
							7191502			RR	16-07-2021	25-07-2021	1		
							7191503			RR	16-07-2021	25-07-2021	1		
							7191504			RR	16-07-2021	25-07-2021	1		
							7191505			RR	16-07-2021	25-07-2021	1		



Relación Pago-Voucher:

Recordamos que el sistema cuenta con la opción de registro de pagos, cuando el pago está ingresado en la reserva, el estado del pago cambia de PD a OK.

Cuando una reserva tiene el estado del ítem RR y el pago OK, su cliente (agencia o cliente directo) podrá visualizar el voucher en su panel de reserva, sin necesidad que sea enviada por ustedes desde el backoffice.

Bienvenido a su perfil counter

Botón Actualizar (Cambiar Precio y Actualizar Item):

Cambiar Precio: esta herramienta es para modificar todo lo referente a la estructura del precio post reserva, (Precio Inicial, Comisiones, incentivos, montos de cancelación, etc)

El cambio de precio inicial se realizará únicamente si el precio costo del proveedor tuvo una variación.

Actualizar Item: solo lo visualizaran aquellas personas que tienen el Rol de Administrador de Backoffice.

Se usará solamente para los casos en que una reserva llegue como Error o IP, y ésta figure como confirmada en el proveedor, de ésta manera se podrá ingresar el localizador del proveedor y el estado como OK, para que continúe los procesos respectivos que tiene el sistema.

Nota Importante: Toda reserva que llegue como ER o IP y no figure en el proveedor debe de mantener este estado y no se debe de modificar.



Fallo de cancelación:

Llegaran a sus correos notificaciones avisando si el proceso de anulación no se pudo ejecutar por algún fallo, por favor reportarlo y tomar acciones con el proveedor directamente para que no se generen gastos de anulación.

Usualmente ocurre esto cuando se cancela directamente en el proveedor y no se actualiza en el backoffice.

Notificaciones enviadas por el sistema:

Estas son las notificaciones que llegan al mail matriz y al mail del cliente o al que ingresan al momento de hacer la compra, (si es microsite llega al mail principal que se ingrese en la configuración de la agencia)

- 1- Cuando se efectúa la reserva llega la proforma automáticamente, (si se realizó en el web).
- 2- Si la reserva se efectúa por el backoffice el envío de la proforma es manual.
- 3- Notificación un día antes de la fecha que figura como "Fecha de cancelación".
- 4- Voucher de la reserva: si se cambia el estado del item de OK a RR con la opción manual de "Reconfirmar" o si se ingresa el pago total de la reserva (el estado del pago figura ok), el voucher se hace visible en el entorno del cliente/agencia, así mismo en el backoffice tiene la opción de enviar el voucher a uno o varios correos, adicionalmente llega a la persona que administra las reservas y al mail central (correos internos).
- 5- Notificación de caída: Un día antes de la fecha de cancelación automática que figure en la reserva se envía una notificación a los correos internos y al cliente/agencia.
(Este proceso siempre y cuando no sea la misma fecha de la reserva o la reserva sea tomada con penalidad)
- 6- Notificación de políticas: Se envía notificación por mail un día antes de que la reserva entre en gastos, para las dos fechas establecidas (la real enviada por el proveedor, y la establecida para mostrar al cliente/agencia).

¡Trabajamos para brindarles el mejor servicio!

Saludos Cordiales,
Equipo BOOKINGMOTOR