

Procedura de lucru in IRIS.plus

Cuprins:

I. Rezervari **Optionale**

- 1) Operatiuni ce se efectueaza de catre consultantii de turism direct in sistem
- 2) Operatiuni ce se efectueaza offline prin intermediul departamentului Helpdesk

II. Rezervarile **On Request**

- 1) Operatiuni ce se efectueaza de catre consultantii de turism direct in sistem
- 2) Operatiuni ce se efectueaza offline prin intermediul departamentului Helpdesk

III. Rezervarile **Ferme**

- 1) Operatiuni ce se efectueaza offline prin intermediul departamentului Helpdesk

IV. **Remarci**, informatii suplimentare

- 1) Operatiuni ce se efectueaza de catre consultantii de turism direct in sistem

I. **Rezervarile optionale :**

1) Operatiuni ce se efectueaza de catre consultantii de turism direct in sistem:

- prelungirea termenului de optiune prin accesarea butonului More // Weitere - Option verlängern;
- fixarea rezervarii optionale prin accesarea butonului More - Fixed booking // Weitere – Festbuchung;
- anularea rezervarii optionale pana la ora mentionata in mesaj prin accesarea butonului Stornovorschau.

Prelungirea termenului de optiune sau fixarea rezervarii:

The screenshot displays the IRIS.plus reservation system interface. At the top, a green header bar contains reservation details: reservation number, counter clerk (0004), provider (TUI Deutschland), and a highlighted warning 'option 25.08. 20:00 h'. The total price is 1176.00 EUR, with a note 'payment at agency'. Below the header, the reservation details for Melia Peninsula Varadero (4*) are shown, including room type (Classic Room), occupancy (02), and a warning 'information available'. A dropdown menu is open over the 'more' button, listing various actions such as 'fixed booking', 'VG kopieren in Buchen-Kombi', 'SPNR verknüpfen', 'note', 'bring forward documents...', 'sofortiges Ticketing TTS', 'information', 'Tarifinfo/Leistungspaket', 'product info', 'Buchungsfrist', 'extras', 'Kabinenplan', 'Golf Startzeitenreservierung', 'Book Voucher booklet', 'Cancel Voucher booklet', 'TUI expiglob Ermäßigung', 'Option verlängern' (highlighted with a red box), and 'Expeditent ändern'. A red arrow points to the 'more' button at the bottom right of the interface.

Anularea rezervarii optionale:

The screenshot shows a reservation management interface. At the top, there's a header with reservation data: SPNR-res.: C8652813, Rechnungssumme: 1176.00 EUR (inkl. Gebühren). Below this, a green bar contains reservation details: reservation: [redacted], counter clerk: 0004, provider: TUI Deutschland, option 25.08. 20:00 h, price: 1176.00 EUR, payment at agency.

The main reservation details are for Melia Peninsula Varadero (4*), Varadero, Matanzas, from 15.11.15 to 22.11.15. The room is a Classic Room with bath, WC, balcony, and terrace. The price is 588.00 EUR per night, totaling 588.00 EUR. The reservation is for Mr. Mihai Ionescu and Mrs. Ana Ionescu. A 'Stornovorschau' window is open, showing a fee overview table:

Selektierte Vorgänge:		Gebührenübersicht:	
reservation 26756429	price: 1176.00 EUR	price:	0,00 EUR
provider TUI Deutschland		fees:	0,00 EUR
		total fees:	0.00 EUR

At the bottom of the window, there are two buttons: 'Jetzt stornieren' and 'Cancel'. The 'Stornovorschau' button in the main interface is also highlighted with a red box.

2) Operatiuni ce se efectueaza offline prin intermediul departamentului Helpdesk:

→ **orice modificare** ce se doreste a fi efectuata pe o rezervare optionala (nume, perioada, tip camera etc.) se solicita **offline** la adresa helpdesk@tui-travelcenter.ro.

II. Rezervarile On Request :

1) Operatiuni ce se efectueaza de catre consultantii de turism direct in sistem:

→ consultantii de turism vor **anula direct** din sistem rezervarile **On Request**;

Cat timp statusul unei rezervari este On Request/ Auf Anfrage, aceasta permite anularea/modificarea acesteia fara penalizari (in functie de tipul modificarii pot interveni costuri suplimentare, dar nu penalizari).

Asadar verificati intotdeauna cu atentie statusul rezervarii, deoarece din momentul in care aceasta se confirma si devine ferma, statusul transformandu-se in Booking/ Buchung, anularea va presupune penalizari, care se vor verifica punctual cu dep. Helpdesk.

Va rugam sa aveti in vedere faptul ca din momentul in care a fost procesata o rezervare cu status On Request/ Auf Anfrage, termenul mediu de procesare al acestei rezervari este de 72 h/ 3 zile lucratoare, timp in care vom primi raspunsul cu privire la confirmarea sau infirmarea acesteia. De aceea recomandam sa agreati cu turistii de la bun inceput acest termen mediu de asteptare pentru a evita anularea acestor rezervari dupa 2-3 ore dupa ce au fost procesate, un gest de fair-play fata de touroperator si de intregul lant de provideri si procese din spate.

2) Operatiuni ce se efectueaza offline prin intermediul departamentului Helpdesk:

→ orice modificare pe o rezervare On Request se solicita la helpdesk@tui-travelcenter.ro.

III. Rezervările Ferme:

1) Operatiuni ce se efectueaza offline prin intermediul departamentului Helpdesk:

- modificarile si anularile se vor solicita **offline** la helpdesk@tui-travelcenter.ro . Consultantii Helpdesk vor procesa anularea/ modificarea doar in baza acordului scris de la consultantul de turism cu privire la cuantumul penalizarilor/ costurilor suplimentare pe care noi de asemenea le vom comunica punctual in scris. Pentru a va orienta in privinta cunoscutoarei penalizarilor va rugam sa verificati materialul Conditii de penalizare.
- departamentul Helpdesk va comunica in timp util consultantului emitent al rezervarii orice notificare/ mesaj/ modificare transmisa de catre touroperator cu privire la aceasta.

IV. Remarci, informatii suplimentare:

1) Operatiuni ce se efectueaza de catre consultantii de turism direct in sistem:

- remarci de tipul: smoking room, matrimonial bed, room at upper floor, late check-in/out, early check-in/out, please provide adjoining rooms/ rooms close to each other etc. se pot introduce direct in sistem indiferent de statusul rezervarii (on request, optionala, ferma), direct de catre consultant pe linia **Remarks/Bemerkung** si nu se solicita offline la Helpdesk;
- Pentru astfel de remarci nu se primeste o confirmare si nu se poate garanta indeplinirea acestora, deoarece aceste aspect nu sunt reglementate contractual cu touroperatorul, ci depind strict de disponibilitatea si amabilitatea hotelului;
- remarcile se introduc in limba engleza sau germana, nu in limba romana, acestea fiind transmise de catre touroperator catre hotel impreuna cu rezervarea. De aceea va rugam sa introduceti un text succint si inteligibil.

reservation data		
SPNR-res.: C8652813		Rechnungssumme: 1176.00 EUR (inkl. Gebühren)
reservation: [redacted] counter clerk: 0004 provider: TUI Deutschland	option 25.08. 20:00 h	price: 1176.00 EUR payment at agency
15.11.15 Melia Peninsula Varadero (4*), Varadero, Matanzas to Classic Room, Bath, WC, Balcony or Terrace, Air Conditioning, all	Mr. Mihai Ionescu	588.00 EUR
22.11.15 Inclusive, occupancy: 02 VRA20028 ROX1 A 02 ! information available	Mrs. Ana Ionescu	588.00 EUR
remarks* please provide a room at an upper floor		
*Providing entries is free of charge. Click on disk icon to save entry.		

Pentru informatii suplimentare va stam cu placere la dispozitie.

Multumim,

Echipe Helpdesk TUI TravelCenter

Danubius Building, Complex Pelican Area, Mamaia

900001, Constanta, Romania

Tel: +40 (0) 241 48 70 70; +40 (0) 737 000 884 (TUI)

Mobil S.O.S. out of office hours: +40 (0) 723 136 136

E-Mail: helpdesk@tui-travelcenter.ro

www.eurolines.ro | www.tui-travelcenter.ro

