

# AMADEUS HOTELSTORE

## Training Module



**October 2009**  
**MINSK**

Составитель	Евгений Морозов
Редакторы	Николай Раздьяконов, Карина Сараджян
Оформление	Евгений Морозов

*Данные материалы не могут быть использованы в коммерческих целях. При возникновении споров и предъявлении претензий данные материалы не могут быть использованы как юридический документ. Актуальность информации соответствует только указанному периоду. В связи с развитием системы AMADEUS возможны изменения форматов.*

© AMADEUS RUSSIA HELP DESK & TRAINING DEPARTMENT. Все права защищены.

*Содержание настоящего Пособия, полностью или частично, не может быть воспроизведено или передано в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, будь то электронные или механические, включая фотокопирование и запись на магнитный носитель, если на то нет письменного разрешения Amadeus Russia.*

Мы будем благодарны, если Вы сообщите свои предложения по усовершенствованию данных материалов в отдел Helpdesk&Training AMADEUS Russia. При возникновении каких-либо вопросов, связанных с использованием системы AMADEUS, просьба обращаться в AMADEUS Russia.

---

Наш адрес: 107045, Москва, Малый Головин переулок, 5, Бизнес-центр, 2 этаж.

Бесплатная телефонная линия (для звонков из России): 8 800 700 90 97

Телефон: +7 (495) 797 90 97/99

Факс: +7 (495) 797 90 98

1A Queue: MOW1A0980, SITA: MOWTO1A

E-mail: [helpdesk@ru.amadeus.com](mailto:helpdesk@ru.amadeus.com)

**Web-sites:** [www.amadeus.ru](http://www.amadeus.ru)

[helpdesk.amadeus.ru](http://helpdesk.amadeus.ru)

## Содержание

1. Общая информация . . . . .	4
2. Стартовая страница HotelStore . . . . .	5
3. Поиск гостиничных номеров . . . . .	6
Поиск гостиничных номеров по данным из PNR. . . . .	6
Поиск гостиничных номеров без данных PNR. . . . .	10
4. Бронирование номера . . . . .	10
Подтверждение данных о номере . . . . .	11
Подтверждение данных о клиенте . . . . .	12
Подтверждение оплаты . . . . .	14
Подтверждение бронирования и печать документов . . . . .	15
5. Меню управления HotelStore . . . . .	16
Управление . . . . .	16
Бронирования . . . . .	17
Создание нового бронирования . . . . .	17
Поиск бронирования . . . . .	17
Отмена бронирования. . . . .	19
Изменение бронирования . . . . .	21
Список данных по бронированию . . . . .	23
Администрирование . . . . .	24
6. Обработка существующего в PNR бронирования TransHotel	25
7. Связь сегмента TransHotel и PNR . . . . .	26
8. Приложения	28

## Общая информация

Продукт HotelStore – это интеграция провайдера по продаже гостиничных номеров TransHotel в графический интерфейс Amadeus Selling Platform (ASP, ранее название Amadeus Vista). Реализовано это при помощи дополнительной закладки (“SmartTab”) на панели инструментов ASP:



Основными достоинствами данного продукта являются:

- возможность быстро и удобно забронировать номер в одном приложении, без необходимости открывать дополнительные окна и сайты;
- большой выбор гостиниц и специальные цены;
- возможность получить свою комиссию в момент продажи номера, без необходимости ожидания чека или банковского перевода от консолидатора, возвращающего комиссию;
- компания TransHotel предоставляет подтверждение бронирования и туристический ваучер, которые принимаются большинством посольств в качестве основания для открытия визы;
- в случае наличия корпоративной кредитной карты агентам не обязательно заключать договора с гостиницами и TransHotel – можно просто бронировать номер и отправлять клиента, нетто стоимость номера списывается с корпоративной карты в день заселения;
- начиная с версии Amadeus Selling Platform 5.3 модуль HotelStore будет полностью доступен на русском языке, что существенно облегчит агентам работу с данным продуктом;
- TransHotel вводит новую систему оплаты – оплату при помощи кредитной карты клиента. Эта форма оплаты позволит пользоваться продуктом HotelStore на тех рынках, где запрещены кредитные карты турагента, или тем агентствам, которые хотят переложить финансовую ответственность за поездку напрямую на клиента;
- TransHotel предлагает гибкую систему формирования итоговой цены, агент сможет выбрать удобный для него вид расчета и отображения итоговой цены в ваучере и подтверждении оплаты. На текущий момент доступны четыре различных варианта: брутто цена с выплатой комиссионного вознаграждения, нетто цена, нетто цена с процентной надбавкой, и нетто цена с фиксированной надбавкой.

## 2. Стартовая страница HotelStore

Помощь

Taking hotel consolidator content to a new level with Transhotel

### Amadeus Hotel Store

Hotel Bookings in PNR

Hotel	City	Check-In	Check-Out	Reference
1	No Amadeus Hotel Store booking in PNR			

Cancel Modify

Voucher

default e-mail fax e-mail/fax : OK

Create Hotel Booking based on flight details

Create a booking for passenger: [v]

Flight	From	To	Departure Date	Arrival Date
No Air segment in PNR				

City: [ ] Arrival: [ ] (dd/mm/yyyy) Departure: [ ] (dd/mm/yyyy)

Create 2

Access Amadeus Hotel Store

Go 3

1. Обработка существующего бронирования HotelStore

2. Создание нового бронирования

3. Меню управления

Стартовая страница HotelStore позволяет обрабатывать существующие бронирования HotelStore, создавать новые, а также получать доступ к дополнительным функциям управления.

NOTE: Если вы впервые запускаете HotelStore на вашем терминале, то вы увидите экран с соглашением, которое нужно подтвердить:

SELLING PLATFORM

Окно Конф-ция Помощь

to a new level with Transhotel

Select your language: English

**PLEASE READ THE INFORMATION BELOW**

Welcome to Amadeus Hotel Store! This solution is fully integrated within your Amadeus Selling Platform and provides fast, easy and efficient access to additional hotel content offered by our partner Transhotel.

Transhotel is one of the largest hotel retail consolidators. With a global presence, it offers you, your agency and your customers instant access to more than 50,000 properties worldwide, plus a 24/7 customer service to your customers.

If you already are an existing Transhotel customer, Amadeus Hotel Store brings you additional business benefits, including:

- >> a simplified and optimised booking process because the Transhotel TOR system, including voucher issuance, is integrated into your Amadeus Selling Platform;
- >> integration of your Transhotel booking in the PNR and the ability to eventually transfer the data to your mid- and back-office processes;
- >> automatic PNR synchronisation when modifying and/or cancelling your Transhotel bookings in the Amadeus Hotel Store;
- >> the ability to offer your customers access to their entire reservation through Checkmytrip.com.

If you are not an existing Transhotel customer, Amadeus Hotel Store enables you to take full advantage of all of the above features. Plus it gives you instant access to a wider choice of 1- to 5-star hotels worldwide – all within the Amadeus Selling Platform – and gives you the extra benefits of:

- >> upfront commissions for your hotel bookings:

I read and accept the conditions OK

### 3. Поиск гостиничных номеров

#### 3.1. Поиск гостиничных номеров по данным из PNR

В случае, если в бронировании есть данные о пассажире и авиаперелете, то при запуске страницы HotelStore стартовая страница будет иметь следующий вид:

Create Hotel Booking based on flight details

Create a booking for passenger: **PETROV IVANMR**

Flight	From	To	Departure Date	Arrival Date
BA456	LHR	MAD	20SEP 08:15	20SEP 11:35
BA455	MAD	LHR	25SEP 07:05	25SEP 08:25

City: **MAD**    Arrival: **20/09/2009** (dd/mm/yyyy)    Departure: **25/09/2009** (dd/mm/yyyy)

**Create**

Чтобы начать бронирование гостиничного номера, выберите нужный полетный сегмент, и данные о городе и датах заселения заполнятся автоматически. После этого нажмите кнопку Create:

The screenshot shows the search interface with the following elements and annotations:

- 1**: Search availability and rates button
- 2**: Clear button
- 3**: Advanced search link
- 4**: Country of Destination (SPAIN) and City of Destination (MADRID) fields
- 5**: Hotel name (Optional) field
- 6**: Date of Arrival (20/09/2009) and Date of Departure (25/09/2009) fields
- 7**: Rooms / Distribution / Meal Plan section, including N° Rooms (1), N° Adults per Room (2), and N° Children per Room (0)

1. Перейти к экрану наличия мест
2. Очистить экран ввода
3. Расширенные параметры поиска
4. Страна и город пребывания (заполняются автоматически, если эти данные есть в PNR)
5. Название гостиницы (необязательно) и поиск по близлежащим населенным пунктам

6. Даты заселения (заполняются автоматически, если эти данные есть в PNR)
7. Выбор количества номеров, количества взрослых и детей в одном номере, типа питания

После выбора необходимых параметров нажмите “Search availability and rates”, и система выдаст вам список вариантов, удовлетворяющих вашим критериям:

The screenshot shows the 'Availability for the dates' section of the TransHotel system. It includes a search form with arrival and departure date pickers (1), a search button (4), and fields for room and guest counts (2). A legend (3) defines availability statuses: Available (green), On Request (orange), and Available/On request (yellow). Board basis options T (everyday) and A (some days) are also shown. A dropdown menu (6) allows switching between a summarized list and a map view (7). The results table (8) lists hotels with columns for establishment name (9), city (11), category (12), total retail booking price (13), board basis (14), and a book button (16). A 'New Search' button (17) is at the bottom right. The Amadeus logo (18) and a 'BACK TO HOME PAGE' button are at the bottom center.

1. Даты заселения
2. Данные о номерах и количестве клиентов
3. Легенда:
  - Available – номер есть в наличии
  - On request – номер только по запросу
  - Available/On request – статус номера неизвестен
  - T-everyday – питание каждый день
  - A-some days – питание в определенные дни
4. New Search – изменить параметры поиска
5. Redefine search – уточнить поиск. Данная опция позволяет выбрать дополнительные параметры поиска (см. рисунок ниже)
6. Способ отображения вариантов – сокращенный или расширенный (при расширенном видны некоторые данные по гостинице)
7. Просмотреть положение гостиниц на Google Map
8. Выбор сортировки гостиниц по специальным критериям (например, наилучшая цена, специальное предложение)
9. Заголовки таблицы с вариантами. При нажатии левой кнопкой мыши можно сортировать варианты по данному заголовку
10. Название гостиницы. При нажатии левой кнопкой мыши открывается окно с информацией о гостинице
11. Город
12. Категория гостиницы
13. Общая стоимость номера на весь период проживания. При нажатии левой кнопкой мыши можно посмотреть разбивку по дням

14. Тип питания
15. Специальные предложения номеров
16. Кнопка “Available” или “Book” (в зависимости от выбранного режима отображения) позволяет забронировать выбранный номер.
17. В этом месте могут находиться кнопки управления списком: “More Hotels” – листать список вперед, если запросу соответствует более 20 гостиниц, “Previous page” – листать список назад.
18. Кнопка возврата на стартовую страницу HotelStore (есть во всех экранах модуля HotelStore, кроме Google Map)

Описание экрана расширенного отображения номеров (пункт 6).

При выборе расширенного отображения типов номеров «extended list (all room types)» можно увидеть, предлагает ли гостиница другие типы номеров, кроме выбранного вами на стартовой странице, и выбрать нужный вам:

The screenshot displays a web application window titled "SELLING PLATFORM". It features a navigation bar with "Окно", "Конф-ция", and "Помощь" buttons. Below the navigation bar is a toolbar with various icons. The main content area shows a list of hotel offers. The first offer is for "Hotel HUSA CHAMARTIN" in Madrid, Spain, with a 4-star rating. The room type "Twin" is selected, and the price is 327.45 EUR. The second offer is for "Hotel CONVENCION" in Madrid, Spain, with a 4-star rating. The room type "Twin" is selected, and the price is 333.00 EUR. The interface includes a table with columns for "No. Rooms", "Room type", "Board Basis included", "Location", and "Total Retail Booking Price". The room type "Twin" is selected for both hotels, and the price is 327.45 EUR for Hotel HUSA CHAMARTIN and 333.00 EUR for Hotel CONVENCION. The number of rooms is set to 1 for both hotels. The interface also shows the hotel name, location, and services.

Вы сможете выбрать нужный тип номера, выбрав нужное количество номеров в выпадающем окне рядом с каждым типом номера (1). При этом автоматически изменится цена вашего заказа, отображаемая справа (2).

## Описание экрана Redefine Search (уточнить параметры поиска):

The screenshot shows the 'Redefine Search' interface with the following elements and annotations:

- Arrange hotels according to:** A table with sorting options for Name, Price, Category, and Proximity. The 'Price' row has a red '1' next to the 'from - to +' option.
- Search hotels from category:** A dropdown menu with '-- Any --' and a red '2' next to it.
- Only show hotels in (location):** A dropdown menu with '-- Any --' and a red '3' next to it.
- Only show hotels that have:** A grid of checkboxes for amenities. A red '4' is next to the 'SAFE' checkbox.
- Only show hotels according to their board basis:** A dropdown menu with '-- Any --' and a red '5' next to it.
- Only show "OFFER" hotels:** A checkbox with a red '6' next to it.
- Only show hotel according to their status:** A dropdown menu with '-- Any --' and a red '7' next to it.
- Buttons:** 'Apply' and 'Cancel' buttons at the bottom, with a red '8' next to 'Apply' and a red '9' next to 'Cancel'.

1. Сортировка вариантов по выбранному параметру
2. Выбрать категорию гостиницы
3. Выбрать расположение (центр города, аэропорт и т.д.)
4. Выбор только тех гостиниц, у которых есть определенные дополнительные услуги (список дополнительных услуг см. в приложении 2)
5. Выбор типа питания
6. Выбрать только гостиницы по специальным предложениям
7. Выбрать гостиницы по статусу наличия мест
8. Применить дополнительные параметры поиска
9. Отменить дополнительные параметры поиска

### **3.2. Поиск гостиничных номеров без данных PNR**

В случае, если в PNR нет данных о пассажире или рейсе, после нажатия кнопки “Create” вы попадете на экран, полностью аналогичный пункту 3.1.

В отличие от пункта 3.1. для продолжения поиска номеров вам необходимо будет вручную заполнить следующие поля:

- страна
- город
- даты заселения.

После внесения указанных параметров процесс бронирования совпадает с пунктом 3.1.

### **4. Бронирование номера**

Для начала процедуры бронирования нажмите кнопку “Available” или “Book”, которая находится в крайней правой колонке экрана наличия номеров (см.пункт 3.1, страница 7)

Бронирование номера состоит из 4-х этапов:

- подтверждения данных о номере;
- подтверждения данных о пассажире;
- подтверждения данных об оплате;
- печать документов.

## 4.1. Подтверждение данных о номере

Please, check if dates of reservation are correct. If not, click *Return* to return to the last result of the search, or click *New Search* to make a new enquiry.

Boarding House GALICIA (3 stars)  
VALVERDE, 1 **1**  
28004 MADRID  
MADRID (SPAIN)

**Date of arrival:** **2** Sunday, 20/09/2009  
**Date of Departure:** Friday, 25/09/2009  
**Nº of nights:** 5

**Reservation status:** **3** Available  
**Total Retail Price** 366,25 USD (taxes included)

**Details of the services**

Day	Nº	Adults	Board Basis	Children	Board Basis	Retail Price
20-09-2009	Twin	1	2	0		73,25
21-09-2009	Twin	1	2	0		73,25
22-09-2009	Twin	1	2	0	<b>4</b>	73,25
23-09-2009	Twin	1	2	0		73,25
24-09-2009	Twin	1	2	0		73,25

**Cancellation Policy** **5**  
In the case where a reservation is cancelled or modified after **11:00** hours (GMT+01:00) on the **20-09-2009** the sum equivalent to **100 %** of the **first night** will apply.

**Terms and general conditions**

GENERAL TERMS & CONDITIONS  
For the purposes of the present General Terms & Conditions, the programme/brochure is the informative document in which these will be incorporated.  
The programme/brochure is the description of the combined trip contained in the programme/brochure which constitutes the object of the combined trip contract.

I accept the terms and general conditions  **6** [Print terms and conditions](#)

**Go Back** **7** **Continue reservation** **8** **New Search** **9**

1. Название и адрес гостиницы
2. Даты проживания
3. Статус наличия номера и общая стоимость
4. Детали проживания
5. ВАЖНО: Условия аннуляции номера и штрафы
6. Соглашение с TransHotel об условиях продажи номеров этого провайдера. Нужно прочитать и поставить галочку.
7. Вернуться к экрану выбора номера
8. Продолжить бронирование
9. Выбрать другой номер

## 4.2. Подтверждение данных о клиенте

The screenshot shows a web application interface for confirming a client reservation. The page title is "Confirmation 4 steps ( 2 / 4 )" and the current step is "You are here". The form contains the following fields and options:

- Client reservation name:** Title (1), First Name (2: IVANMR), Last Name (3: PETROV), Passport: (Optional) (4).
- Internal reference of Agency:** (5)
- Agency user name:** INTEGRACION AMADEUS (6)
- Send me documents by:** Fax (7) or E-mail (7), each with a "Choose" button.
- Observations: Please select:** A list of checkboxes for additional services, including "Guests will arrive without voucher" (8) and "Guest will arrive late". A note (9) states: "The observations serve as an indication for the hotel. Transhotel cannot guarantee them."
- Payment by Agency:** With the Agency's Credit Card (VISA, MASTER CARD, DINERS) (10).
- Contact phone number:** (12)
- Navigation:** "Go Back" (11), "Continue reservation" (13), and "New Search" buttons.

1. Статус клиента (обязателен для заполнения)
2. Имя клиента. ВАЖНО: Проверьте правильность написания имени при переносе из PNR
3. Фамилия клиента
4. Номер паспорта (необязательно)
5. ВАЖНО: Ключевое слово, которое вы вносите самостоятельно. Его потом удобно использовать для поиска бронирований из списка. Например, если вы внесете SHELL CORP – потом вы сможете отфильтровать бронирования только этого партнера.
6. Название вашего агентства в системе Amadeus
7. Способ отправки документов – факс или электронная почта
8. Заказ дополнительных услуг (перевод см. в приложении 1)
9. ВАЖНО: TransHotel не гарантирует предоставление выбранных дополнительных услуг, они предоставляются гостиницей при наличии такой возможности.
10. Выбор формы оплаты:

**Payment by Agency.**

- With the Agency's Credit Card (VISA,MASTER CARD,DINERS)  
The card will be charged on 17/05/2010

**Payment by Agency.**

- With the Agency's Credit Card (VISA,MASTER CARD,DINERS)  
Charged Immediately

**Customer Credit Card.** [\(+3.0 EUR for handling costs with tax included and non-refundable\).](#)

- Credit Cards accepted (VISA,MASTER CARD,DINERS)  
The card will be charged on 17/05/2010

**Customer Credit Card.** [\(+3.0 EUR for handling costs with tax included and non-refundable\).](#)

- Credit Cards accepted (VISA,MASTER CARD,DINERS)  
Charged Immediately

В настоящее время для всех агентств открыто несколько опций оплаты – оплата кредитной картой клиента (списывается сумма брутто и возврат комиссии агенту), и оплата кредитной картой агентства (списывается сумма нетто и комиссия остается у агента), для каждой из которых также будет доступно два варианта – немедленное списание и списание при заселении.

Когда будет использоваться списание при заселении, агенту будет предложено специальное диалоговое окно, в котором придется подтвердить, что в случае проблем со списанием денежных средств с карты клиента, агентство берет на себя расходы по погашению задолженности перед TransHotel.

Также, если оплата проживания предусматривает штрафные санкции за снятие бронирования, будет предложен только один вариант – немедленное списание.

11. Вернуться на 1 экран назад
12. Продолжить бронирование
13. Выбрать другой номер

### 4.3. Подтверждение оплаты

Confirmation

Confirmation 4 steps ( 3 / 4 )

1 2 You are here 4

At this present moment of time you are connected to a secure server with SSL protocol and all data introduced on-screen will be encrypted before being transferred for processing.

1

Please enter the Agency's credit card details, never the Client's one.

2

The payment will be made out to "Transhotel Central de Reservas, S.L." by means of BIBIT (Global payment service).

The credit card charge will never be made effective before the **17-09-2009**

**Payment details**

Credit Card Type:

Credit Card No.:

Check Digits:  [+info](#)

Expiry Date:

Cardholder:

Contact phone number:

**AMADEUS**  
Your technology partner

**transHotel**<sup>®</sup>  
GLOBAL TRAVEL SERVICES PROVIDER

1. Подтверждение безопасного соединения с сервером для передачи данных об оплате
2. Средства списываются с карты в момент заселения клиентов
3. Данные о кредитной карте
4. Продолжить бронирование

#### 4.4. Подтверждение бронирования и печать документов


Последним шагом в бронировании является получение подтверждения бронирования и ваучера.

Одновременно с выводом данных для печати на экран, на ваш факс или электронный адрес будет отправлена электронная копия ваучера, подтверждения и инвойса.

В верхней строчке подтверждения находится номер вашего бронирования – он используется для поиска, изменения и других операций с данным бронированием.

4. Confirmation	
Reservation Confirmed and guaranteed	
BOOKING N°:31423496	
Help for location of hotel	

В нижней строчке находится ссылка для печати этой страницы (1), письменное уведомление об успешно завершеном бронировании (2) и ссылка для перехода на стартовую страницу HotelStore (3).

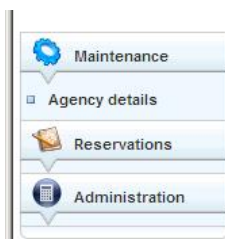
Remarks	
	
 <a href="#">Print this page.</a> 1	PROCESS OF RESERVATION CORRECTLY REALIZED 2
<input type="button" value="Main Menu"/> 3	

**ВАЖНО: не забудьте закрепить ваше гостиничное бронирование в PNR в командном режиме Amadeus Selling Platform (командой ER или ET).**

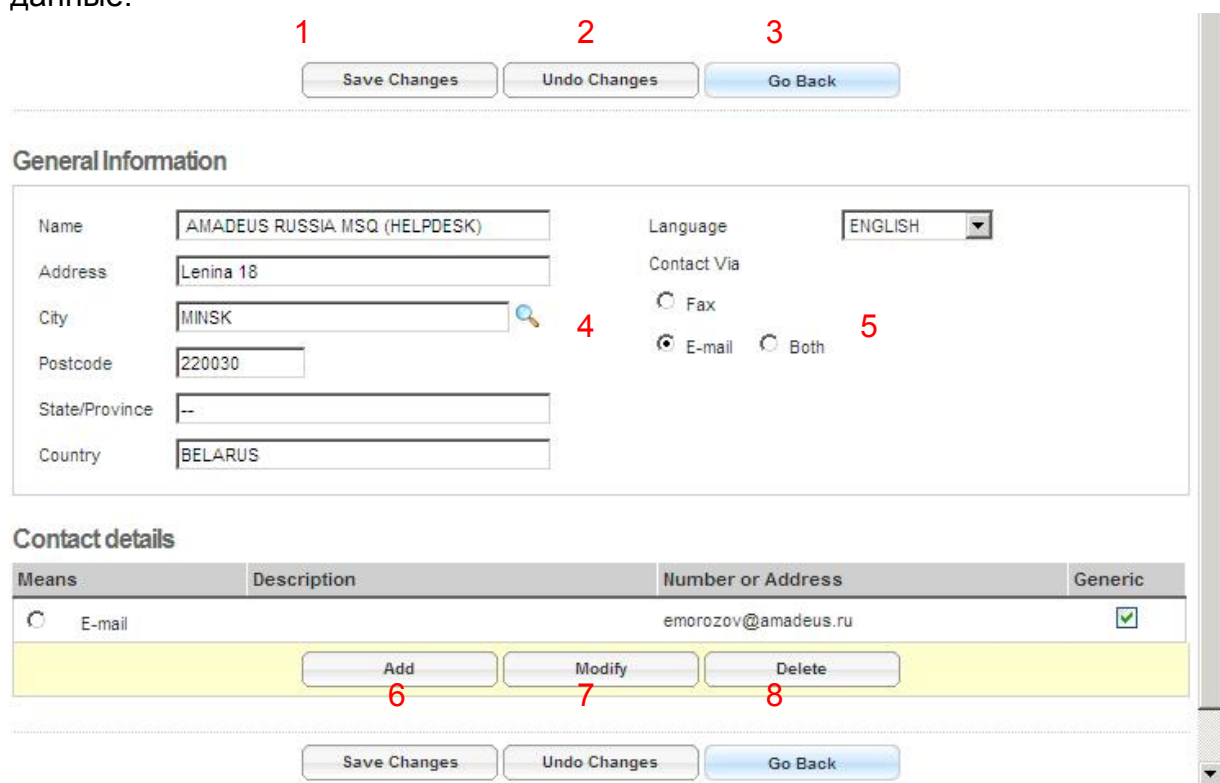
## 7. Меню управления HotelStore

Меню управления HotelStore состоит из трех частей – управление, бронирование, администрирование.

### 5.1. Управление



В пункте меню управления доступен один элемент – «Agency details». Здесь можно внести и изменить данные о вашем агентстве, используемые при бронировании и печати документов: название, адрес, способ отправки документов и контактные данные:



The screenshot shows the 'Agency details' form with the following elements and annotations:

- 1: Save Changes button
- 2: Undo Changes button
- 3: Go Back button
- 4: Magnifying glass icon next to the City input field
- 5: Radio buttons for Contact Via (E-mail, Both)
- 6: Add button
- 7: Modify button
- 8: Delete button

**General Information**

Name: AMADEUS RUSSIA MSQ (HELPDESK)      Language: ENGLISH

Address: Lenina 18      Contact Via:  Fax  E-mail  Both

City: MINSK      Postcode: 220030

State/Province: --      Country: BELARUS

**Contact details**

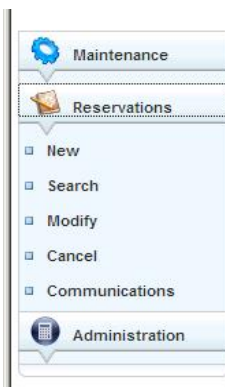
Means	Description	Number or Address	Generic
<input type="radio"/> E-mail		emorozov@amadeus.ru	<input checked="" type="checkbox"/>

Buttons: Add, Modify, Delete

Bottom navigation: Save Changes, Undo Changes, Go Back

1. Сохранить изменения
2. Отменить изменения
3. Вернуться в главное меню
4. Название и адрес агентства
5. Способ отправки документов
6. Добавить контакт
7. Изменить контакт
8. Удалить контакт

## 5.2. Бронирования



Пункт меню «Reservations» позволяет создавать новые, изменять и удалять старые бронирования, делать поиск по бронированиям и пересылать вам дополнительные данные по вашим бронированиям.

### 5.2.1. Создание нового бронирования

Для создания нового бронирования нажмите “New”. Экран нового бронирования полностью соответствует пунктам 3.1.-3.2.

### 5.2.2. Поиск бронирования

Для поиска бронирования нажмите “Search”. Поиск бронирований возможен по следующим параметрам:

1. Найти бронирования по выбранным параметрам
2. Очистить параметры поиска
3. Поиск по номеру бронирования (цифровой номер HotelStore, а не локатор PNR)
4. Поиск по ключевому слову
5. Поиск по имени и фамилии клиента
6. Поиск по датам заселения
7. Поиск по названию гостиницы
8. Показать все бронирования, по 15 на одном экране.

## Результат поиска:

Reservations shown from 1 to 7 of 7 found

Reference number:	Agency ref.	Client name:	Check-in date	Check-out date	Status	Retail Price	Package	
<a href="#">31398453</a>	amadeus	Mr. IVAN PETROV	22-09-2009	24-09-2009	Cancelled	690,86 USD	Package	
Hotel: <a href="#">TEST - DON'T BOOK THIS HOTEL -- NO RESERVAR</a>			Channel: HOTEL STORE		City: MADRID			
<input checked="" type="radio"/>	<a href="#">31406523</a>	CAAS	Mr. IVAN PETROV	20-09-2009	25-09-2009	Cancelled	1.551,49 USD	Package
Hotel: <a href="#">TEST - DON'T BOOK THIS HOTEL -- NO RESERVAR</a>			Channel: HOTEL STORE		City: MADRID			
<input type="radio"/>	<a href="#">31407485</a>	amadeus	Mr. IVAN PETROV	20-09-2009	25-09-2009	Cancelled	1.551,49 USD	Package
Hotel: <a href="#">TEST - DON'T BOOK THIS HOTEL -- NO RESERVAR</a>			Channel: HOTEL STORE		City: MADRID			
<input type="radio"/>	<a href="#">31423496</a>	Mr. IVANMR PETROV	20-09-2009	25-09-2009	Confirmed	366,25 USD	Package	
Hotel: <a href="#">GALICIA</a>			Channel: HOTEL STORE		City: MADRID			
<input type="radio"/>	<a href="#">31149166</a>	CAAS	Ms. AMS TESTS	20-09-2009	23-09-2009	Cancelled	1.081,10 USD	Package
Hotel: <a href="#">TEST - DON'T BOOK THIS HOTEL -- NO RESERVAR</a>			Channel: HOTEL STORE		City: MADRID			
<input type="radio"/>	<a href="#">31199963</a>	AMADEUS	Mr. IVAN MR IVANOV	15-09-2009	20-09-2009	Cancelled	423,85 USD	Package
Hotel: <a href="#">DAYS INN ATLANTA DOWNTOWN</a>			Channel: HOTEL STORE		City: ATLANTA			
<input type="radio"/>	<a href="#">31149107</a>	Mr. AMR TEST	11-09-2009	15-09-2009	Cancelled	1.068,74 USD	Package	
Hotel: <a href="#">TEST - DON'T BOOK THIS HOTEL -- NO RESERVAR</a>			Channel: HOTEL STORE		City: MADRID			

Reservations shown from 1 to 7 of 7 found

Buttons: Show more Details, Modify, Cancel, Logs, Send me documents, Go Back

1. Кнопка выбора из списка
2. Номер бронирования в системе TransHotel
3. Ключевое слово
4. Фамилия клиента
5. Сумма заказа
6. Дополнительные данные о бронировании
7. Изменить бронирование
8. Отменить бронирование
9. Получить системные данные о бронировании
10. Повторная отправка документов
11. Возврат в главное меню

### 5.2.3. Отмена бронирования

Для отмены бронирования выберите соответствующий пункт “Cancel” в меню “Reservations” после чего найдите нужное вам бронирование в списке.

Вам предложат заполнить таблицу аннуляции, где нужно указать причину отмены, факс или электронный адрес, куда прислать подтверждение отмены.

**ВАЖНО: После отмены вашему заказу присваивается номер, как и после бронирования. Этот номер нужен в случае возникновения претензий по времени и условиям аннуляции.**

Cancelling booking number 31423496

Reason for cancellation ERROR

- ERROR
- PRICES ARE NOT ACCEPTED
- REMARK FROM ACCOUNTS CLAIM
- PAX DOES NOT TRAVEL
- REQUEST CANNOT BE CONFIRMED BY HOTEL
- BETTER PRICE ELSEWHERE

Send me documents by

Fax

E-mail

Cancellation charges

Taxable income	0
TAX	0
TOTAL	0

Cancel Go Back

**ВАЖНО: не забудьте закрепить отмену вашего гостиничного бронирования в PNR в командном режиме Amadeus Selling Platform (командой ER или ET).**

Если вам нужно проверить, какие штрафные санкции применимы к вашему гостиничному сегменту, то вы можете найти необходимую вам информацию в инвойсе, полученном от TransHotel (см. пункт 4.4 – «Печать документов»):

Grupo Transhotel - Windows Internet Explorer  
C:\Documents and Settings\egene\Local Settings\Temporary Internet Files\OLK1A9\Confirmacion\_31717737.html  
Поиск "Live Search"

CallCenter R9 ENG   Grupo Transhotel

**transHotel**<sup>®</sup>

HEAD OFFICE  
c/ Isla del Hierro, 3  
28700 San Sebastián de los Reyes  
Tel: + 34 917 242 410  
Fax: + 34 902 444 164  
Account: Tel:+34 917 130 606 \* Fax:+34 902 444 164

-----  
RESERVATIONS:+800 2000 3001 (FREE PHONE)\*Fax:+34 902 444164 \* e-mail:intcallcenter@transhotel.com  
-----

TO : Reservations Dept.  
AMADEUS RUSSIA MSQ (HELPDESK)  
bla bla blah

FROM : TORJAVA

REF. NUMBER : 31717737  
PASSENGER'S NAME(S) : Mr.IVAN PETROV

WE CONFIRM THE FOLLOWING BOOKING :  
-----

CROWN PLAZA Tel.: 00375172268392 Fax: 00375173064359  
13, KIROVA STR.  
220030 MINSK (BELARUS)

From	To	Quantity/Room	RA SE	Adults/Meal Basis	Child/Meal Basis	Ages	Rate(*)
20/09	25/09	01 Double (double bed)	GT CC 2	Meal plan BC	0		312,41

Meals plan  
Meal plan BC : CONTINENTAL BUFFET BREAKFAST

(\*1) RATES PER ROOM PER NIGHT, INCLUDING TAXES.

REMARKS :

In the case where a reservation is cancelled or modified after 12:00 hours (GMT+01:00) on the 17/09/2009 the sum equivalent to 100,00 % of the total amount of the booking will be applied.

TOTAL AMOUNT (TAX INCLUDED IN EURO)

Интернет 100%

## 5.2.4. Изменение бронирования

Если вам необходимо изменить текущее бронирование, выберите соответствующий пункт “Modify” из меню “Reservations”. Вам предложат табличку, в которой нужно выбрать, что именно вы меняете. Одно изменение за 1 раз, так что если вам нужно сделать несколько изменений, вам придется повторить операцию.

Reservations

- New
- Search
- Modify
- Cancel
- Communications
- Administration

POSSIBLE MODIFICATIONS

**IMPORTANT:**  
ANY MODIFICATIONS WHATSOEVER (DATE, TYPE OF ROOM, NUMBER OF PEOPLE, PASSENGER'S NAMES ETC) MAY RESULT IN A DIFFERENCE IN PRICE FOR THIS RESERVATION. PLEASE, DO NOT FORGET TO CHECK THE TARIFF.

- Agency reference number
- Agency contact name
- Travel dates
- Modify number of rooms / meal plan for the total stay
- Modify number of rooms/ meal plan per day
- Add room type / meal plan for the total stay
- Add room types / meal plan per day

Select Go Back

amadeus  
Your technology partner

BACK TO HOME PAGE

transHotel®  
GLOBAL TRAVEL SERVICES PROVIDER

Красным цветом на экране системы будет выделена информация о том, что изменение в бронировании может вызвать изменение стоимости заказа:

**IMPORTANT:**

ANY MODIFICATIONS WHATSOEVER (DATE, TYPE OF ROOM, NUMBER OF PEOPLE, PASSENGER'S NAMES ETC) MAY RESULT IN A DIFFERENCE IN PRICE FOR THIS RESERVATION. PLEASE, DO NOT FORGET TO CHECK THE TARIFF.

Выберите параметр, который необходимо изменить, после чего нажмите “Select” и введите новые данные, после чего нажмите “Continue”.

Reservations

---

Communications

---

Administration

### Service date

**Current details**

Check-in date: 20/09/2009  
Check-out date: 25/09/2009

**New dates**

Check-in date:  dd/mm/yyyy  
Check-out date:  dd/mm/yyyy

**Send me documents by:**

Fax

E-mail

**Amadeus**  
technology partner

**transHotel**<sup>®</sup>  
GLOBAL TRAVEL SERVICES PROVIDER

В ответ система предложит вам еще раз ознакомиться с изменениями, которые вы сделали, выделив их красным цветом. Для подтверждения нажмите “Confirm”.

Reservations

---

Search

---

Modify

---

Cancel

---

Communications

---

Administration

### RESERVATION MODIFIED

Previous Total Retail Cost: **366,25 USD**  
New Total Retail Cost: **146,50 USD**  
Status: **Available**

Date	Room type	Amount	Adults		Children		rate / period	Retail Price per room
			N.pax	Board Basis	N.pax	Board Basis		
20/09/2009	Twin	1	2		0		GT/TO	73,25
21/09/2009	Twin	1	2		0		GT/TO	73,25
22/09/2009	Twin	1	2		0		GT/TO	73,25
23/09/2009	Twin	1	2		0		GT/TO	73,25
24/09/2009	Twin	1	2		0		GT/TO	73,25
22/09/2009	Twin	1	2		0		GT/TO	73,25
23/09/2009	Twin	1	2		0		GT/TO	73,25

После применения выбранных изменений в системе будет создан новый гостиничный сегмент, данные по первоначальному сегменту будут внесены в историческую часть PNR в Amadeus Selling Platform.

**ВАЖНО: не забудьте закрепить изменение вашего гостиничного бронирования в PNR в командном режиме Amadeus Selling Platform (командой ER или ET).**

## 5.2.5. Список данных по бронированию

Для контроля работы HotelStore дает возможность просмотреть все системные сообщения, которые были отправлены с сервера пользователю. Для их просмотра выберите пункт меню “Communications”:

Reservations

- New
- Search
- Modify
- Cancel
- Communications
- Administration

Display transactions made from 19-03-2009 to 19-03-2009

Type: All Sort by: most recent Display: 20 records

New search

Type	Description	Date	Hour	Booking	Check-in date
<a href="#">E-mail</a>	E-mail Agencia (Confirmacion)	19-03-2009	18:50:36	<a href="#">31423496</a>	20-09-2009
Alta	Alta Reserva	19-03-2009	18:50:35	<a href="#">31423496</a>	20-09-2009
<a href="#">E-mail</a>	E-mail Agencia (Anulacion)	19-03-2009	14:00:59	<a href="#">31398453</a>	22-09-2009
Baja	Baja Reserva	19-03-2009	14:00:58	<a href="#">31398453</a>	22-09-2009
Baja	Baja Reserva	19-03-2009	14:00:38	<a href="#">31407485</a>	20-09-2009
<a href="#">E-mail</a>	E-mail Agencia (Anulacion)	19-03-2009	14:00:38	<a href="#">31407485</a>	20-09-2009
Baja	Baja Reserva	19-03-2009	13:59:26	<a href="#">31199963</a>	15-09-2009
<a href="#">E-mail</a>	E-mail Agencia (Anulacion)	19-03-2009	13:59:26	<a href="#">31199963</a>	15-09-2009
<a href="#">E-mail</a>	E-mail Agencia (Confirmacion)	19-03-2009	12:50:43	<a href="#">31407485</a>	20-09-2009
Alta	Alta Reserva	19-03-2009	12:50:42	<a href="#">31407485</a>	20-09-2009
<a href="#">E-mail</a>	E-mail Agencia (Confirmacion)	19-03-2009	10:22:04	<a href="#">31398453</a>	22-09-2009
<a href="#">E-mail</a>	E-mail Agencia (Confirmacion)	19-03-2009	10:20:27	<a href="#">31398453</a>	22-09-2009
Modificaci?n	Modificaci?n Reserva	19-03-2009	10:20:26	<a href="#">31398453</a>	22-09-2009
Modificaci?n	Modificaci?n Reserva	19-03-2009	10:20:26	<a href="#">31398453</a>	22-09-2009
Modificaci?n	Modificaci?n Reserva	19-03-2009	10:20:26	<a href="#">31398453</a>	22-09-2009
Modificaci?n	Modificaci?n Reserva	19-03-2009	10:20:26	<a href="#">31398453</a>	22-09-2009
Modificaci?n	Modificaci?n Reserva	19-03-2009	10:20:26	<a href="#">31398453</a>	22-09-2009
<a href="#">E-mail</a>	E-mail Agencia (Confirmacion)	19-03-2009	10:12:02	<a href="#">31398453</a>	22-09-2009
Alta	Alta Reserva	19-03-2009	10:12:01	<a href="#">31398453</a>	22-09-2009
Baja	Baja Reserva	19-03-2009	10:02:46	<a href="#">31408523</a>	20-09-2009

[Back](#) [Next](#)

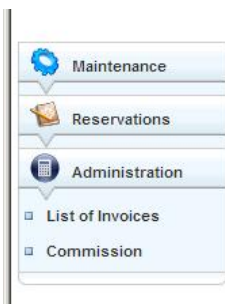
**AMADEUS**  
Your technology partner

BACK TO HOME PAGE

**transHotel**  
GLOBAL TRAVEL SERVICES PROVIDER

Вы можете выбрать период, за который пересылались данные, а так же тип данных, которые вы хотите просмотреть.

### 5.3. Администрирование



Пункт меню “Administration” позволяет получить на свой электронный адрес или факс данные о списке отправленных агенту инвойсов (“List of invoices”) и данные по комиссионному вознаграждению за указанный период (“Commission”). В обоих случаях вам нужно выбрать диапазон дат и подтвердить отправку.

## 6. Обработка существующего в PNR бронирования TransHotel

В случае, если у вас в Amadeus Selling Platform открыто PNR, содержащее бронирование TransHotel, стартовая страница HotelStore будет иметь следующий вид:

**Hotel Bookings in PNR**

Hotel	City	Check-In	Check-Out	Reference
MAXIMA ZARYA	MOSCOW	20SEP	22SEP	31536039

**Cancel**      **Modify**

- Voucher

default    e-mail    fax   e-mail/fax:       **OK**

**Create Hotel Booking based on flight details**

Create a booking for passenger: SIDOROV IVANMR

Flight	From	To	Departure Date	Arrival Date
BA872	LHR	DME	20SEP 08:55	20SEP 15:50
BA881	DME	LHR	22SEP 05:50	22SEP 06:55

City:     Arrival:  (dd/mm/yyyy)    Departure:  (dd/mm/yyyy)

**Create**

Выделив левой кнопкой мыши нужный гостиничный сегмент в PNR, вы сможете быстро:

- аннулировать этот сегмент
- изменить этот сегмент
- повторно отправить ваучер и подтверждение (выберите тип отправки, адрес электронной почты или номер факса, после чего нажмите "OK"):



## 7. Связь сегмента TransHotel и PNR

При создании гостиничного бронирования в закладке HotelStore, данные о забронированной гостинице при помощи специальной телеграммы отображаются в PNR в Amadeus Selling Platform:

```
RP/MSQ1A0980/MSQ1A0980          EM/SU  30MAR09/0818Z  3LQEOZ
1.PETROV/IVANMR
2 HHL YX HN1 MSQ IN20SEP OUT22SEP 1C1TRAC USD187.00 DLY MIM
HOTEL MINSK/BS-00320865/CF-.....
/G-CCVIXXXXXXXXXXXXX4242EXP1110
SEE RTSVCH
3 HTL 1A HK1 MSQ 20SEP-25SEP/TH/HN-CROWNE PLAZA/HC-MINSK/
NM-PETROV , IVAN/CX-12:00,17-09-2009,100,T/SR-/RT-DOUBLE
(DOUBLE /CF-31717737
4 AP MSQ +375 29 6610395 - AMADEUS RUSSIA MSQ (HELPDESK) - A
5 TK OK30MAR/MSQ1A0980
6 RM */TH/10.00%/1562.05EUR/S3
```

В сегменте номер 2 показан пример обычного гостиничного номера, забронированного с использованием Amadeus Hotels, в сегменте номер 3 – сегмент TransHotel. Как видно из примера, эти сегменты различны.

Сегмент номер 6 – так называемый расширенный элемент RM\*, показывающий способ формирования цены.

По умолчанию для всех агентств установлена брутто цена с выплатой комиссионных (в данном примере видно, что комиссия установлена на уровне 10%, а уровень цены брутто составляет 1562 евро).

По договоренности с TransHotel можно изменять способ формирования цены. Другие возможные способы: нетто цена, нетто цена с процентной надбавкой, и нетто цена с фиксированной надбавкой.

***ВАЖНО: Сегмент, созданный в PNR по телеграмме с помощью интерфейса TransHotel, ни в коем случае не может быть аннулирован/модифицирован через командный режим Amadeus Selling Platform! Данные об аннуляции или изменении просто не будут отправлены в TransHotel. Все операции с бронированием TransHotel должны производиться только на закладке HotelStore.***

***При невыполнении этого условия технологии работы ни Amadeus, ни TransHotel не несут никакой ответственности за бронирование.***

В случае изменения бронирования через закладку HotelStore, старый сегмент отображается в ремарке, а новый сегмент является подтвержденным:

RP/MSQ1A0980/MSQ1A0980 EM/SU 30MAR09/0818Z 3LQEOZ  
1.PETROV/IVANMR  
2 HHL YX HN1 MSQ IN20SEP OUT22SEP 1C1TRAC USD187.00 DLY MIM  
HOTEL MINSK/BS-00320865/CF-.....  
/G-CCVIXXXXXXXXXXXXX4242EXP1110  
SEE RTSVCH  
3 HTL 1A HK1 MSQ 20SEP-23SEP/TH/HN-CROWNE PLAZA/HC-MINSK/  
NM-PETROV, IVAN/CX-12:00, 17-09-2009, 100, T/SR-/RT-DOUBLE  
(DOUBLE /CF-31717737  
4 AP MSQ +375 29 6610395 - AMADEUS RUSSIA MSQ (HELPDESK) - A  
5 TK OK30MAR/MSQ1A0980  
6 RM HTL TRH HX1 MINSK 20SEPXXX/CF-31717737 MODIFIED THROUGH  
HOTEL STORE 30MAR/CHECK HISTORY (RHH) FOR DETAILS  
7 RM \*/TH/10.00%/937.23EUR/S3

Сегмент номер 3 – измененный сегмент TransHotel, элемент бронирования под номером 6 – ремарка со старым сегментом.

В случае отмены бронирования через закладку HotelStore, удаленный сегмент отображается в ремарке (элемент бронирования под номером 6):

RP/MSQ1A0980/MSQ1A0980 EM/SU 30MAR09/1514Z 3LQEOZ  
1.PETROV/IVANMR  
2 HHL YX HN1 MSQ IN20SEP OUT22SEP 1C1TRAC USD187.00 DLY MIM  
HOTEL MINSK/BS-00320865/CF-.....  
/G-CCVIXXXXXXXXXXXXX4242EXP1110  
SEE RTSVCH  
3 AP MSQ +375 29 6610395 - AMADEUS RUSSIA MSQ (HELPDESK) - A  
4 TK OK30MAR/MSQ1A0980  
5 RM HTL TRH HX1 MINSK 20SEPXXX/CF-31717737 MODIFIED THROUGH  
HOTEL STORE 30MAR/CHECK HISTORY (RHH) FOR DETAILS  
6 RM HTL TRH HX1 MINSK 20SEPXXX/CF-31717737 CANCELLED THROUGH  
HOTEL STORE 30MAR/CHECK HISTORY (RHH) FOR DETAILS

## 8. Приложения

### **Приложение 1**

Заказ дополнительных услуг с экрана подтверждения данных о клиенте:

Cot, subject to availability\* - Детская кроватка  
Guests will arrive without voucher – Клиенты приедут без ваучера  
If possible, provide adjoining rooms – Если возможно, номера рядом  
If possible, provide room on high floor – Если возможно, номер на высоком этаже  
If possible, provide twin rooms – Если возможно, двухкомнатный номер  
Smoking room – Комната для курящих  
Guests will arrive late – Позднее заселение  
If possible, double bedded room – Если возможно, комната с двумя кроватями  
If possible, provide connecting rooms – Если возможно, сообщающиеся номера  
If possible, provide room on low floor – Если возможно, номер на низком этаже  
Please, note guests are honeymooners – Принять к сведению, что у клиентов медовый месяц

---

\*здесь и далее – «При наличии свободных номеров»

### **Приложение 2**

Выбор дополнительных услуг с экрана уточнения поиска гостиничных номеров:

Swimming pool – Бассейн  
Safe – Сейф  
Heating – Отопление  
Adapted for Disabled Guests – Условия для инвалидов  
Beauty services – Салон красоты  
Room service – Обслуживание номеров  
Pets allowed – Разрешено проживание с животными  
Meeting / Conference rooms – Наличие конференц-зала  
Restaurant / Bar – Ресторан / бар  
Car park - Парковка  
Therapeutic Services – Услуги врача / терапевта  
Leisure & Activities – Развлекательная программа  
Sports facilities – Спортивные сооружения  
Air conditioning – Кондиционер  
TV – ТВ  
Internet – Интернет  
Minibar – Минибар  
Children's services – Детская комната или няня