

# Manual de Usuario Front Office

Versión 23



## Contenido

1) SOBRE ESTE MANUAL.....	4
2) INICIAR TEMPORADA.....	4
3) CONTRATACIÓN ( <i>PMS</i> → <i>Contratación</i> ) .....	5
3.1 Clientes.....	5
3.2 TTOO y Agencias .....	6
3.3 Composición cliente.....	6
3.4 Tipos de tarifa .....	8
3.5 Avisos “No reembolsable”, “Cobro Check-in” .....	9
3.6 Tarifa (Precios de la tarifa).....	10
❖ Vinculación de tarifas con el canal de venta .....	12
3.7 Contratos (TTOO y Agencias).....	13
3.8 Observaciones Contratos TTOO y Agencias .....	14
❖ Cupos.....	15
❖ Precios .....	15
❖ Suplementos y descuentos.....	17
❖ Extras .....	20
❖ Garantía.....	20
❖ Copiar contrato.....	21
3.9 Cotizaciones (Gestión de Grupos y Eventos) .....	22
❖ Alojamiento .....	23
❖ Anticipos (anticipos de cotizaciones) .....	27
❖ Traspasar cargos de las reservas a la cotización.....	28
3.10 Cuentas de Crédito.....	29
❖ Centros productivos.....	30
❖ Anticipos.....	30
❖ Documentos .....	30
❖ Fusionar cuentas de crédito .....	31
3.11 Campañas.....	31
3.12 Cierre ventas .....	32
3.13 Comisiones agencias.....	34
4) RESERVAS - Gestión de Reservas ( <i>PMS</i> → <i>Reservas</i> ) .....	35
4.1 Room Chart.....	35
❖ Asignación de habitaciones desde el Room Chart .....	36
❖ Fijar habitaciones para que no se muevan en el Room Chart.....	37
4.2 Reservas .....	38
❖ Introducir reservas manualmente .....	38
❖ Sección: Datos de la reserva.....	39
❖ Sección: Tarifa .....	42



- ❖ Sección: Datos de pago ..... 42
- ❖ Sección: Observaciones y preferencias ..... 45
- ❖ Huéspedes ..... 45
- ❖ Tarifas ..... 49
- ❖ Cargos habitación ..... 50
- ❖ SPA ..... 52
- ❖ Anticipos ..... 52
- ❖ Fianzas (Depósitos) ..... 52
- ❖ Cambios habitación ..... 54
- ❖ Tarjeta de crédito ..... 54
- ❖ Datos diarios ..... 55
- ❖ Notas ..... 56
- 4.3 Reservas pendientes de validación ..... 57
- 4.4 Check-in de la reserva ..... 58
  - ❖ Información de los huéspedes ..... 58
  - ❖ Tarjeta de Registro ..... 59
  - ❖ Políticas de privacidad y normativa ..... 61
  - ❖ Tipo Tarifa “Precio manual” ..... 62
  - ❖ Cambio estado a “Check-In” ..... 63
- 4.1 Check-in Online ..... 63
  - ❖ Recepción del correo de Bienvenida o pre estancia ..... 64
  - ❖ Ingreso al portal de Check in Online ..... 64
  - ❖ Diligenciamiento de información de la Tarjeta de Registro ..... 66
  - ❖ Gestión de pagos ..... 66
  - ❖ Recepción copia tarjeta de registro ..... 67
- 4.2 Cancelar reserva ..... 69
- 4.3 No-Show ..... 70
- 4.4 Cancelación/ No show con anticipos ..... 72
  - ❖ Facturar ..... 72
  - ❖ No facturar ..... 72
  - ❖ Devolución de anticipos vinculados a tarjeta bancaria ..... 73
  - ❖ Retroceder estado reserva ..... 73
- 4.5 Calcular producción reserva ..... 73
- 4.6 Facturación de la reserva y gestión de cobros ..... 74
  - ❖ Cobro facturas utilizando diferentes “Métodos de pago” ..... 82
- 4.7 Check Out ..... 84
- 4.8 Prolongar reserva ..... 85
- 4.9 Salida anticipada ..... 86
- 4.10 Habitaciones para personal ..... 87
  - ❖ Creación Habitaciones no reales ..... 87

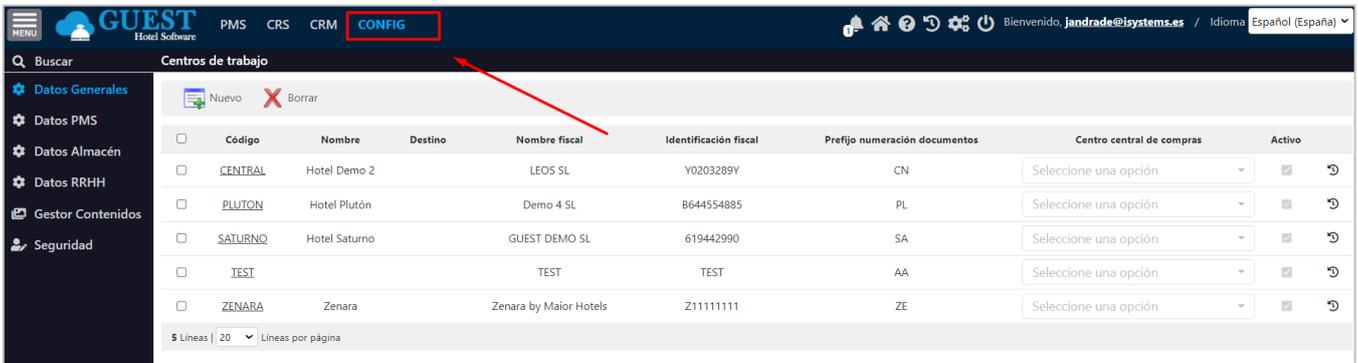


4.11	Grabar tarjetas habitación .....	88
4.12	Reserva con diferentes regímenes/pensiones .....	90
4.13	Pop-up con notas / histórico del cliente .....	92
4.14	Duplicar Reserva .....	93
5)	DESPLAZADOS / OVERBOOKING .....	94
5.1	Gestión de desvíos entre hoteles .....	95
6)	FACTURACIÓN .....	97
6.1	Facturación Agencias .....	97
6.2	Contratos Garantía .....	98
❖	Liquidación de anticipos facturados .....	100
❖	Identificar las facturas de garantía .....	100
❖	Reservas que exceden el cupo garantizado .....	101
6.3	Editar/abonar facturas remesadas .....	101
6.4	Facturas Manuales (Contados / Regularizaciones).....	102
6.5	Anticipos de Agencia.....	104
❖	Liquidación mensual facturas contra anticipo facturado .....	106
6.6	Factura oficial ticket TPV.....	106
6.7	Envío de facturas por e-mail .....	108
7)	GESTIÓN DE CAJAS .....	109
7.1	Control de cajas .....	110
❖	Apertura de Caja .....	110
❖	Cobros por caja.....	110
❖	Cobros agrupados.....	111
❖	Movimientos manuales de caja.....	112
❖	Arqueo de Caja.....	113
❖	Cambios de turno.....	113
❖	Cierre de Caja .....	114
8)	INTEGRACIÓN CON PASARELAS DE PAGO .....	114
9)	CALCULO PRODUCCIÓN Y CIERRE DIARIO .....	115
10)	COMISIÓN AGENCIAS (TARIFAS NETAS VS TARIFAS BRUTAS) .....	116
10.1	Tarifas Netas .....	116
11	TARIFAS BRUTAS .....	117
11)	FICHERO POLICÍA .....	119
12)	FICHERO INE (Instituto Nacional Estadística) .....	119
❖	Tipo de establecimiento Apartamentos .....	121
13)	INFORMES GESTIÓN DE RESERVAS .....	122
13.1	Previsión de llegadas y salidas .....	122
13.2	Planning de pensiones .....	122
13.3	Anticipos de la reserva .....	123

## 1) SOBRE ESTE MANUAL

El presente manual detalla de manera general los principales procesos que podrán ser realizados desde **GUEST Hotel Software** para la gestión de reservas del hotel o establecimiento.

Cabe aclarar que previamente a la gestión de los siguientes procesos, deberemos haber realizado la configuración de diferentes módulos de la Sección CONFIG, de acuerdo con la gestión realizada por cada hotel:



The screenshot shows the 'CONFIG' section of the GUEST Hotel Software interface. A red box highlights the 'CONFIG' menu item in the top navigation bar. Below it, a table lists work centers with columns for 'Código', 'Nombre', 'Destino', 'Nombre fiscal', 'Identificación fiscal', 'Prefijo numeración documentos', 'Centro central de compras', and 'Activo'. A red arrow points to the 'Nuevo' button above the table.

Código	Nombre	Destino	Nombre fiscal	Identificación fiscal	Prefijo numeración documentos	Centro central de compras	Activo
CENTRAL	Hotel Demo 2		LEOS SL	Y0203289Y	CN	Seleccione una opción	<input type="checkbox"/>
PLUTON	Hotel Plutón		Demo 4 SL	B644554885	PL	Seleccione una opción	<input type="checkbox"/>
SATURNO	Hotel Saturno		GUEST DEMO SL	619442990	SA	Seleccione una opción	<input type="checkbox"/>
TEST			TEST	TEST	AA	Seleccione una opción	<input type="checkbox"/>
ZENARA	Zenara		Zenara by Maior Hotels	Z11111111	ZE	Seleccione una opción	<input type="checkbox"/>

En el caso de requerir ampliación de dicha configuración, recomendamos consultar el **Manual de Configuración Front Office** de **GUEST Hotel Software**.

## 2) INICIAR TEMPORADA

Este proceso es útil si el hotel ha estado cerrado durante varios meses y no queremos hacer los cierres diarios de todos esos días. También cuando se pone en marcha el sistema en un nuevo hotel.

Se debe cambiar la fecha de trabajo al día al que queremos avanzar, seleccionando la fecha en la parte inferior:

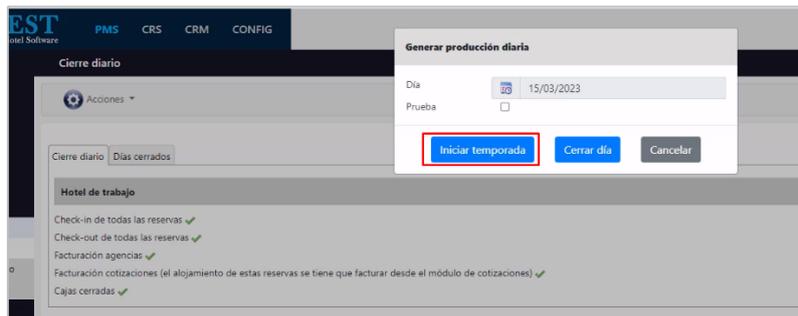


The screenshot shows the 'Producción' module in the GUEST Hotel Software interface. A dropdown menu for 'Tipo pax' is open, showing options: AD, JR, CH, BB, and Total. Below the menu, the text 'Estancias por régimen' is followed by 'No Data Available'. At the bottom of the interface, the date 'SATURNO 07/03/2023' is displayed and highlighted with a red box.

Una vez cambiada la fecha se lanzan las comprobaciones como si fuera un cierre normal, este procedimiento lo realizaremos desde el menú "Cierre diario" del módulo de Producción:



Si se pasan las comprobaciones, y la fecha propuesta de cierre es superior por más de un día a la fecha del último día cerrado, se entiende que no se quiere hacer el cierre diario normal, por lo que se hace visible el botón Iniciar temporada, que hace un cierre masivo para dejar el programa en la fecha de trabajo que hemos seleccionado:

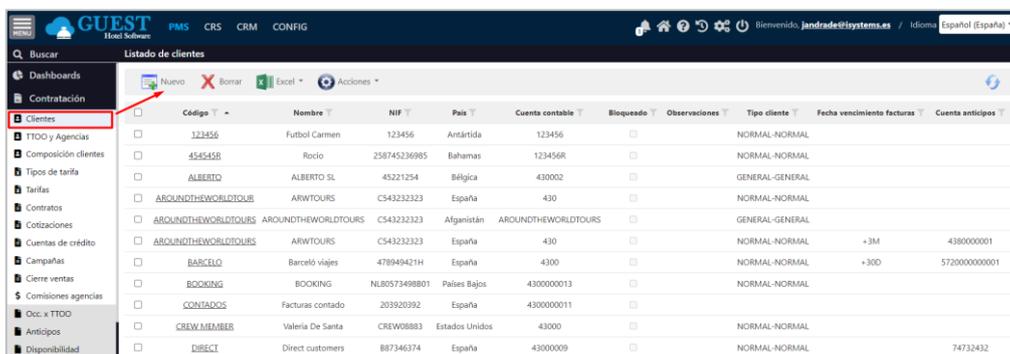


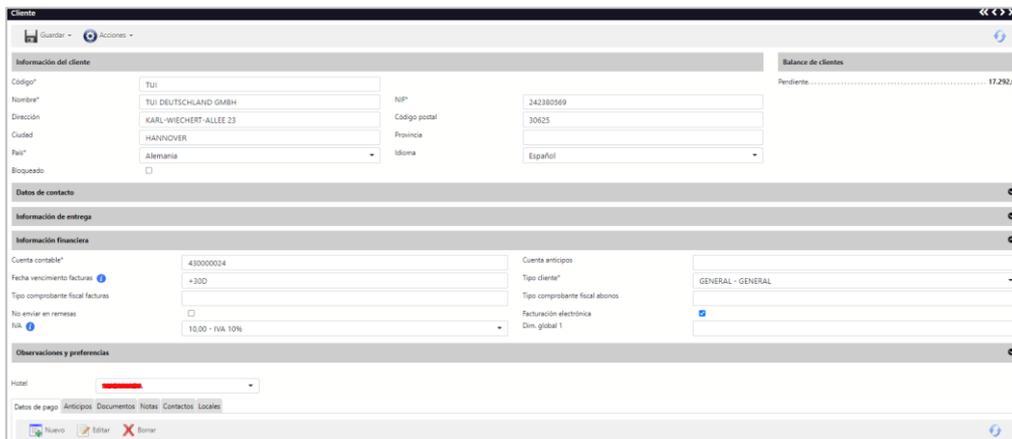
### 3) CONTRATACIÓN (PMS → Contratación)

En este módulo se configurarán algunos de los principales parámetros para el proceso de gestión de reservas en GUEST Hotel Software. Dentro de ellos, el registro de clientes, agencias y TTOO, contratos, tipos de tarifas, entre otros. Esta parametrización es fundamental para el correcto despliegue de los procesos relacionados con las reservas, facturación, cobros y demás procesos fundamentales en la administración y gestión del hotel o establecimiento.

#### 3.1 Clientes

En este menú se realizará el registro de la información fiscal, información de contacto e información contable de los diferentes clientes con los que tenga relación el hotel o establecimiento. Contar con un debido registro de la información de clientes agilizará los diferentes procesos. Para registrar un nuevo cliente deberemos dar clic en el botón **Nuevo**  , y a continuación, procederemos a diligenciar la información solicitada:





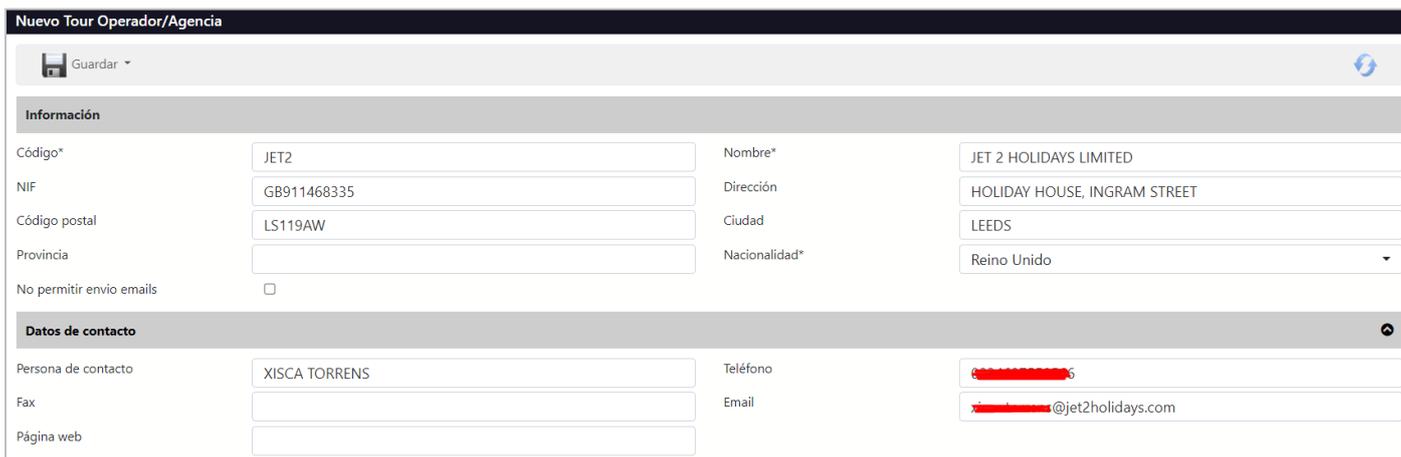
Podremos tener un registro completo de cada cliente, sin embargo, es fundamental diligenciar los campos relacionados con la información fiscal e información financiera para la debida facturación y efectos contables.

Adicionalmente, deberemos confirmar la creación de clientes para la facturación de pagos tipo contados y directos:

- **Contados:** este tipo de cliente será asignado para aquellas transacciones que, por su cuantía, no se deberá reportar la información fiscal de las personas que consume el producto o servicio. Además, aplicará para los cobros generados por el TPV que no requieran factura.
- **Directos:** este tipo de cliente será asignador para aquellas transacciones que recibe el hotel o establecimiento y que no pertenecen a un TTOO, Agencias o personas jurídicas. En este caso, las facturas serán emitidas con la información fiscal del pax principal.

### 3.2 TTOO y Agencias

Este menú contempla el registro exclusivo para clientes relacionados con la facturación de las reservas. Su registro es similar al de la creación de un cliente, pero sólo contiene las siguientes secciones:



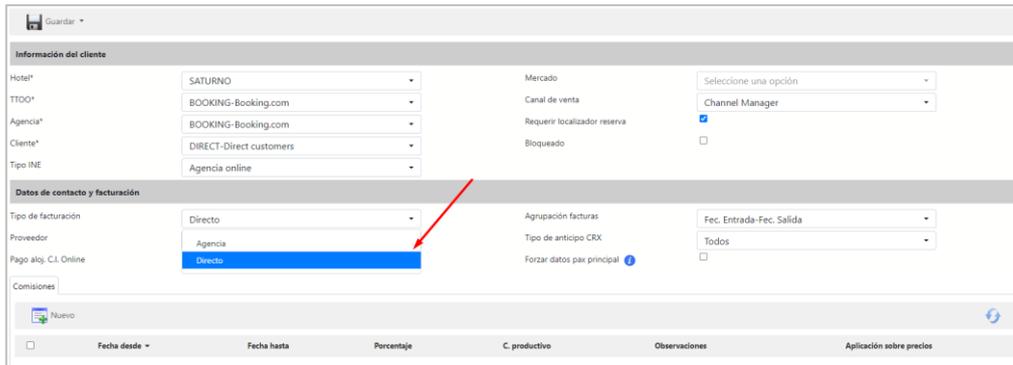
Este registro ayudará a realizar la configuración de la Composición de clientes, para efectos de procesos de facturación de las reservas. Al igual, que en el menú cliente, deberemos crear registros para Directos y Contados.

### 3.3 Composición cliente

Normalmente crearemos un código de cliente para cada tour operador o agencia, según los datos fiscales del TTOO/Agencia. El cliente es la entidad a la que se emiten las facturas de alojamiento y pensión. Para los clientes directos tendremos un código de cliente genérico (Ej: DIRECTOS) al que se vincularán las facturas de extras.



Esta Composición de cliente se realiza a través de la articulación de una tripleta de clientes y ayudará a facilitar la facturación de reservas configuradas con parámetros especiales desde el channel manager, integraciones y contratos que tenga vigentes el hotel o establecimiento, indicándonos si la facturación deberá ser para la Agencia o se deberá realizar de manera directa al huésped:



- Directos → la factura de alojamiento va a nombre del huésped.
- Agencias → la factura de alojamiento va a nombre de la agencia.

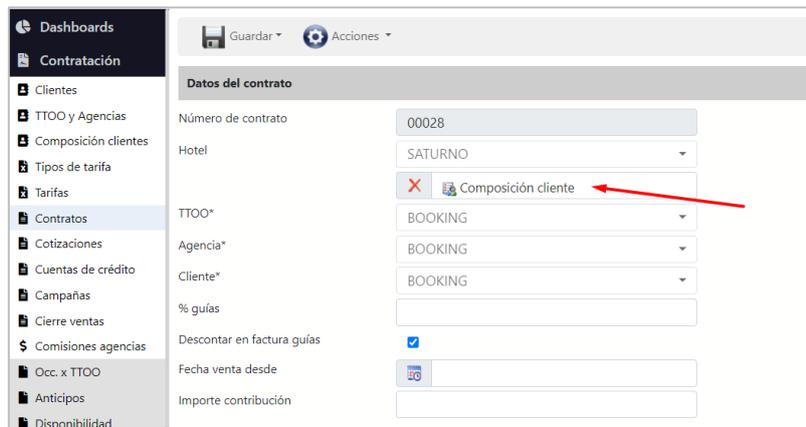
Lista composición de clientes

Ver-Ocultar filtros

Nuevo X Borrar Excel Acciones

Hotel	TTOO	Agencia	Cliente	Tipo de facturación
SATURNO	AGODA	AGODA	HOTUSA	Agencia
SATURNO	BOOKING	BOOKING	BOOKING	Agencia
SATURNO	BOOKING	BOOKING	BARCELO	Agencia
SATURNO	BOOKING	BOOKING	DIRECT	Directo
SATURNO	BOOKING	BOOKING	MANDARIN TOURS	Agencia
SATURNO	BOOKING	BOOKING	EXPEDIA	Agencia
SATURNO	CONTADOS	CONTADOS	CONTADOS	Directo
SATURNO	DIRECT	DIRECT	SMILO	Agencia
SATURNO	DIRECT	DIRECT	DIRECT	Directo
SATURNO	ECHOICE	HOTELBEDS	BARCELO	Directo
SATURNO	HALCON	HALCON	HALCON	Agencia
SATURNO	HOTELBEDS	HOTELBEDS	TOUR10TRAVEL	Agencia

A modo de ejemplo, esta composición podrá ser utilizada para asignarla a un contrato:



Así como para la configuración de mapeos en la integración con el Channel manager:

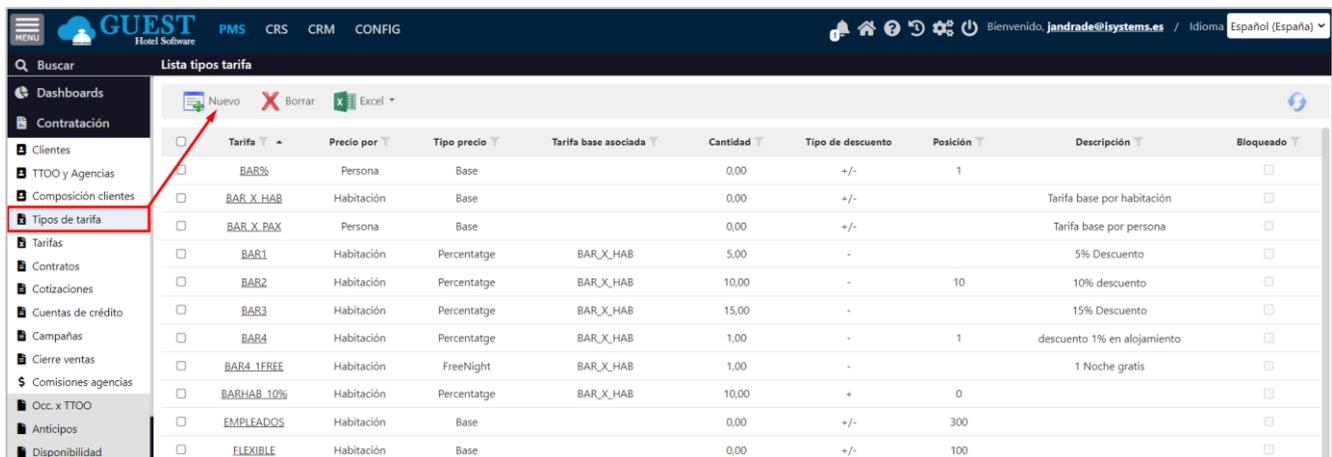
Código de mapeo	Hotel	TTOO
	SATURNO	

Nuevo Editar Borrar

<input type="checkbox"/>	Código de mapeo	Código de TTOO	Código de agencia	Código de cliente	Nombre del vendedor	Divisa	Hotel	Tipo pen
<input type="checkbox"/>	HBEDS	HOTELBEDS	HOTELBEDS	TOUR10TRAVEL				
<input type="checkbox"/>	APOL	OTA	SUPERTEST	TESTC	TESTV		SATURNO	

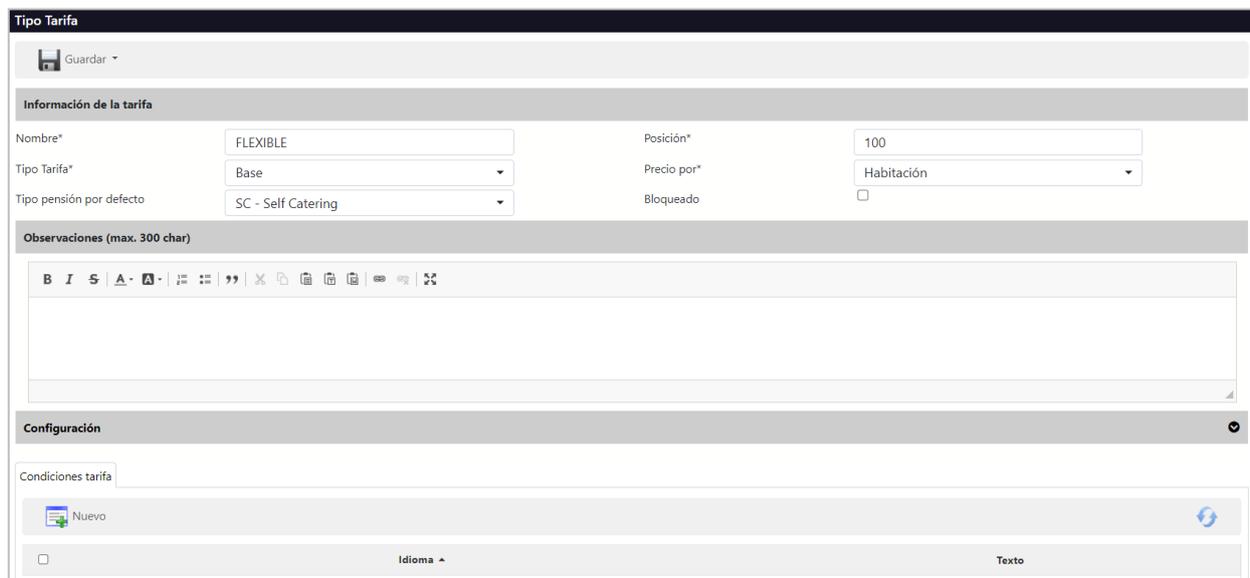
### 3.4 Tipos de tarifa

Podremos crear todos los tipos de tarifas necesarios, como las no reembolsables, estándar, web, Kiosco, check-in online, entre otras. Para ello, accederemos desde el menú Tipos de tarifa:



Tarifa	Precio por	Tipo precio	Tarifa base asociada	Cantidad	Tipo de descuento	Posición	Descripción	Bloqueado
BAR%	Persona	Base		0,00	+/-	1		<input type="checkbox"/>
BAR_X_HAB	Habitación	Base		0,00	+/-		Tarifa base por habitación	<input type="checkbox"/>
BAR_X_PAX	Persona	Base		0,00	+/-		Tarifa base por persona	<input type="checkbox"/>
BAR1	Habitación	Percentatge	BAR_X_HAB	5,00	-		5% Descuento	<input type="checkbox"/>
BAR2	Habitación	Percentatge	BAR_X_HAB	10,00	-	10	10% descuento	<input type="checkbox"/>
BAR3	Habitación	Percentatge	BAR_X_HAB	15,00	-		15% Descuento	<input type="checkbox"/>
BAR4	Habitación	Percentatge	BAR_X_HAB	1,00	-	1	descuento 1% en alojamiento	<input type="checkbox"/>
BAR4_1FREE	Habitación	FreeNight	BAR_X_HAB	1,00	-		1 Noche gratis	<input type="checkbox"/>
BARHAB_10%	Habitación	Percentatge	BAR_X_HAB	10,00	+	0		<input type="checkbox"/>
EMPLEADOS	Habitación	Base		0,00	+/-	300		<input type="checkbox"/>
FLEXIBLE	Habitación	Base		0,00	+/-	100		<input type="checkbox"/>

Y posteriormente, diligenciaremos los siguientes datos:



**Información de la tarifa**

Nombre\*  Posición\*

Tipo Tarifa\*  Precio por\*

Tipo pensión por defecto  Bloqueado

**Observaciones (max. 300 char)**

**Configuración**

Condiciones tarifa

Nuevo

Idioma  Texto

- **Nombre:** el código que le asignemos a dicha tarifa.
- **Posición:** número asignado como ayuda para organizar los registros guardados. (Campo opcional)
- **Tipo Tarifa:** selección del tipo de tarifa crear, de acuerdo con los siguientes parámetros. (filtro: Del sistema)
  - Base: es una tarifa que tiene sus propios precios.

- FreeNigth: es una tarifa creada para configurar las noches gratuitas por promociones o esquemas especiales de venta. Ejemplo, reservas que ofrezcan una noche gratis por un número mínimo de días reservados (7 x 6, 14 x 13, entre otros).
- Porcentaje: es una tarifa derivada que se calcula aplicando un porcentaje de descuento (en negativo) o suplemento (en positivo) sobre una tarifa base. En este último caso, además tendremos que indicar cual es la “Tarifa base asociada” y la cantidad o porcentaje a aplicar sobre la misma.
- **Precio por:** indica si es un precio por Habitación, Persona o Mixto. (filtro: Del sistema)
  - Habitación: el precio indicado será el precio total por habitación y día, independientemente del número de personas que estén alojadas en dicha habitación.
  - Persona: el precio indicado se aplicará para cada una de las personas que se alojen en la habitación.
  - Mixto: el precio de alojamiento será independiente del número de personas y se aplicará un cargo adicional para cada una de las personas en concepto de pensión (desayuno, almuerzo, cena, entre otros).
- **Tipo de pensión por defecto:** será el valor por defecto que se aparecerá cuando se vaya a crear una nueva tarifa. Podrá seleccionarse posteriormente la pensión que se desee.
- **Bloqueado:** en caso de activarse este campo, este Tipo de tarifa no podrá seleccionarse al crear nuevas Tarifas.
- **Observaciones:** detallado de la descripción del Tipo de Tarifa que se desea crear.
- **Configuración:** permitirá habilitar las opciones de bloqueo para la devolución de anticipos, avisos para el proceso de check-in y porcentaje de pago (ver apartado Avisos “No reembolsable”, “Cobro Check-in”).

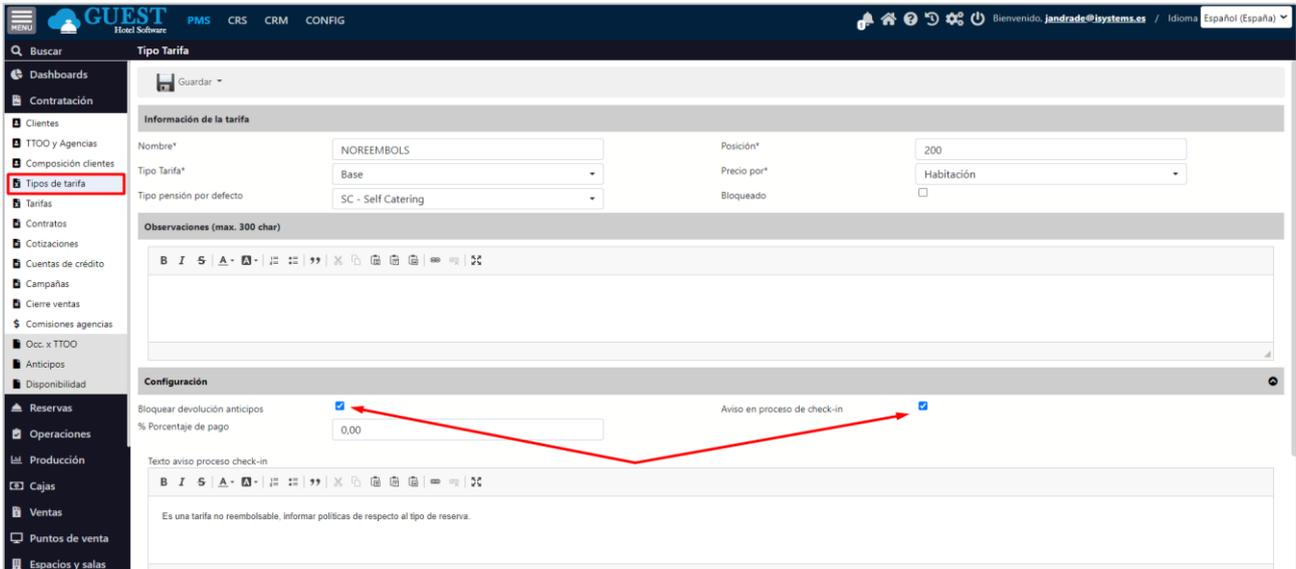


- **Condiciones tarifa:** se podrá crear una nota con las condiciones detalladas de la tarifa, y adicionalmente, podrá ser configurada en diferentes idiomas. Lo anterior, para que al momento de solicitar una reserva el cliente cuente con la información general del tipo de tarifa en función de las políticas del hotel o establecimiento. (Campo opcional)

Según sea el caso, luego tendremos que introducir los precios de cada una de las tarifas base. Si solamente estamos creando los códigos de tarifa de las reservas que nos llegan a través del channel manager (para luego poder sacar estadísticas de las ventas en función de la tarifa aplicada) entonces no hay que hacer nada más. En cambio, si queremos sincronizar las tarifas del PMS con las del channel Manager, Motor de reservas, Kiosko, entre otros, entonces tenemos que introducir las Tarifas tal como se indica en el apartado “Tarifa (Precios de la tarifa)”.

### 3.5 Avisos “No reembolsable”, “Cobro Check-in”

Desde el módulo de Contratación (PMS → Contratación → Tipos de tarifa), podremos configurar una serie de controles para que, a la hora de gestionar las cancelaciones y/o tarifas con prepagado, en recepción tengan en cuenta el tipo de tarifa contratada.

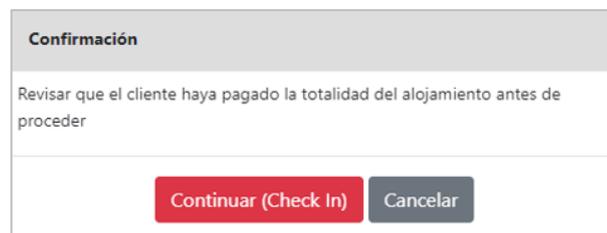


Unos ejemplos de esta gestión serían los siguientes:

- **NR (no reembolsable):** se entiende que su implicación directa es la de que en una reserva de ese tipo el anticipo tipo alojamiento no es posible devolverlo al cliente → “Bloquear devolución anticipos”
- **Flex (semiflex):** se entiende que existe un anticipo inferior al importe del alojamiento no reembolsable y debe liquidarse el resto del alojamiento antes de realizar el Check-in → “Bloquear devolución anticipos” & “Aviso en proceso de check-in”
- **ST (estándar flexible):** puede existir o no un anticipo inferior o igual al importe del alojamiento, son reembolsables en función de la fecha de cancelación → “Aviso en proceso de check-in”
- Bloquear devolución anticipos → No permite devolver los anticipos de una reserva en la que se encuentre este tipo de tarifa.



- Aviso en proceso de check-in → Si está marcado te saldrá un mensaje de confirmación para continuar el proceso de check-in, si esta desmarcado no afecta.



### 3.6 Tarifa (Precios de la tarifa)

En este módulo podremos generar o dar de alta los precios para cada una de las Tipos de tarifas creados, indicando el tipo de habitación, régimen, fechas, entre otra información:

Tarifa

Generar datos Importar tarifas Excel

Información de la tarifa

Hotel* <input type="text" value="SATURNO"/>	Tipo Tarifa* <input type="text" value="BAR_X_PAX"/>
Fecha desde* <input type="text" value="01/07/2023"/>	Precio por <input type="text" value="Persona"/>
Fecha hasta* <input type="text" value="31/07/2023"/>	Tipo habitación* <input type="text" value="SUP"/>
Días <input type="checkbox"/> L <input checked="" type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> J <input checked="" type="checkbox"/> V <input checked="" type="checkbox"/> S <input checked="" type="checkbox"/> D <input checked="" type="checkbox"/>	Tipo pensión* <input type="text" value="BB"/>

Importe

Habitación* <input type="text" value="0"/>	Juniors* <input type="text" value="80"/>
Adultos* <input type="text" value="100"/>	Bebés* <input type="text" value="0"/>
Niños* <input type="text" value="70"/>	

- **Hotel:** selección del hotel o Centro de trabajo para el cual vamos a crear la Tarifa. (filtro: CONFIG → Datos Generales – Hoteles)
- **Tipo de tarifa:** selección del Tipo de tarifa a configurar (filtro: PMS → Contratación – Tipos de tarifa)
- **Precio por:** este campo se cargará automáticamente en función de la configuración que se haya definido para el Tipo de tarifa seleccionada.
- **Fechas desde:** selección de la fecha de inicio en la que empezará a aplicar esta tarifa.
- **Fecha hasta:** selección de la fecha final hasta cuando vaya a aplicar esta tarifa.
- **Tipo habitación:** selección del tipo de habitación para la cual vaya a aplicar la tarifa a crear. (filtro: CONFIG → Datos Generales – Tipos de habitación)
- **Días:** selección de los días de la semana a los cuales vaya a aplicar la Tarifa creada.
- **Tipo pensión:** selección del tipo de pensión para la Tarifa a crear. (filtro: CONFIG → Datos Generales – Regímenes por Centro)
- **Importe:** de acuerdo con el tipo de precio seleccionado para cada Tipo de tarifa, se habilitarán los campos correspondientes para registrar el importe por noche de la Tarifa. A modo de ejemplo, si el Tipo de tarifa ha sido configurado con un “Precio por” Habitación, se habilitará únicamente el campo “Habitación” y se deberá proceder a registrar su importe. Si el Tipo de tarifa ha sido configurado con un “Precio por” persona, se habilitarán los campos Adultos, Juniors, Niños y Bebés, y se deberá proceder a registrar su importe. Si el Tipo de tarifa ha sido configurado con un “Precio por” Mixto, se habilitarán todos los campos para registrar su importe.

Una vez configurado el precio de la tarifa con sus respectivas condiciones, procederemos a generar las tarifas pulsando el botón “Generar datos”. Si no existían precios para esas condiciones se crearán y si ya existían se sobrescribirán.

GUEST Hotel Software
PMS CRS CRM CONFIG
Bienvenido, jandrade@isystems.es / Idioma Español (España)

Tarifa

Generar datos Importar tarifas Excel

Información de la tarifa

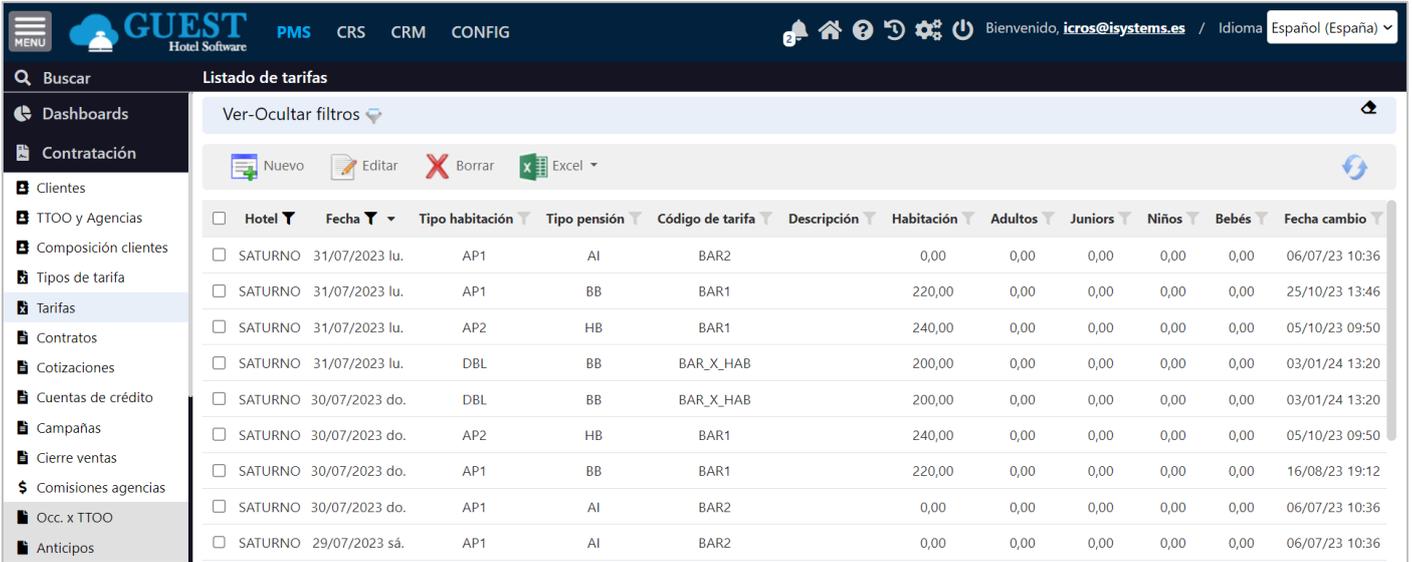
Hotel* <input type="text" value="SATURNO"/>	Tipo Tarifa* <input type="text" value="BAR_X_HAB"/>
Fecha desde* <input type="text" value="01/07/2023"/>	Precio por <input type="text" value="Habitación"/>
Fecha hasta* <input type="text" value="31/07/2023"/>	Tipo habitación* <input type="text" value="SUP"/>
Días <input type="checkbox"/> L <input checked="" type="checkbox"/> M <input checked="" type="checkbox"/> X <input checked="" type="checkbox"/> J <input checked="" type="checkbox"/> V <input checked="" type="checkbox"/> S <input checked="" type="checkbox"/> D <input checked="" type="checkbox"/>	Tipo pensión* <input type="text" value="BB"/>

Importe

Habitación* <input type="text" value="250"/>	Juniors* <input type="text" value="0"/>
Adultos* <input type="text" value="0"/>	Bebés* <input type="text" value="0"/>
Niños* <input type="text" value="0"/>	

<input type="checkbox"/>	Hotel	Fecha	Tipo habitación	Tipo pensión	Código de tarifa	Habitación	Adultos	Juniors	Niños	Bebés
Sin datos										

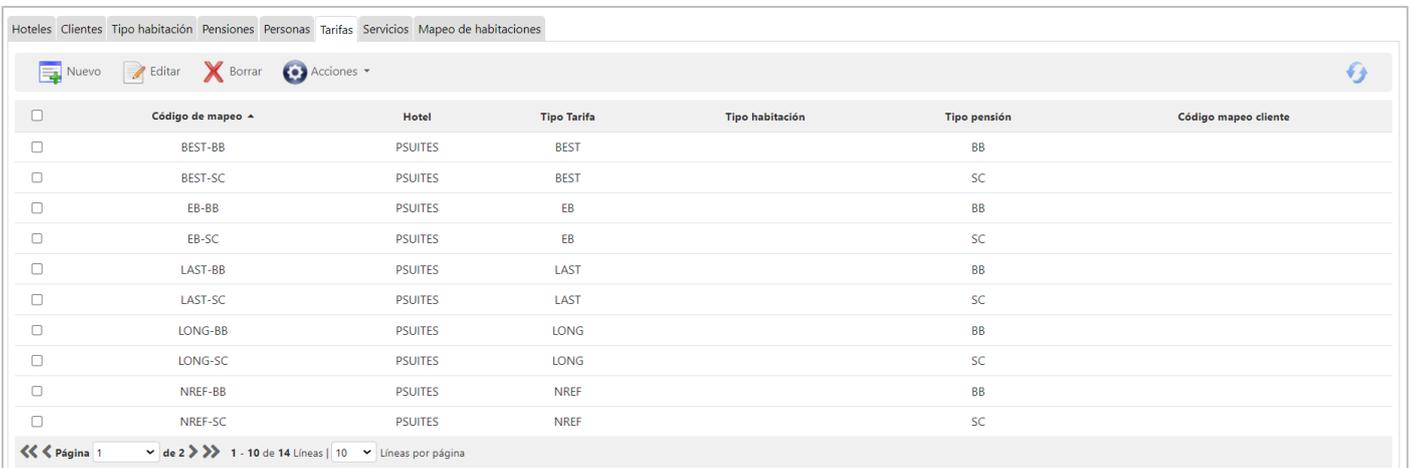
Desde el menú Tarifas podremos consultar los precios creados, la última vez que se modificó un registro, e incluso eliminar registros que ya no aplican. También se pueden editar los registros uno a uno, sin embargo, para insertar o modificar Tarifas de forma masiva, lo haremos siempre desde el botón “Nuevo”:



Hotel	Fecha	Tipo habitación	Tipo pensión	Código de tarifa	Descripción	Habitación	Adultos	Juniors	Niños	Bebés	Fecha cambio
SATURNO	31/07/2023 lu.	AP1	AI	BAR2		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	06/07/23 10:36
SATURNO	31/07/2023 lu.	AP1	BB	BAR1		220,00	0,00	0,00	0,00	0,00	25/10/23 13:46
SATURNO	31/07/2023 lu.	AP2	HB	BAR1		240,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/10/23 09:50
SATURNO	31/07/2023 lu.	DBL	BB	BAR_X_HAB		200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	03/01/24 13:20
SATURNO	30/07/2023 do.	DBL	BB	BAR_X_HAB		200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	03/01/24 13:20
SATURNO	30/07/2023 do.	AP2	HB	BAR1		240,00	0,00	0,00	0,00	0,00	05/10/23 09:50
SATURNO	30/07/2023 do.	AP1	BB	BAR1		220,00	0,00	0,00	0,00	0,00	16/08/23 19:12
SATURNO	30/07/2023 do.	AP1	AI	BAR2		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	06/07/23 10:36
SATURNO	29/07/2023 sá.	AP1	AI	BAR2		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	06/07/23 10:36

### ❖ Vinculación de tarifas con el canal de venta

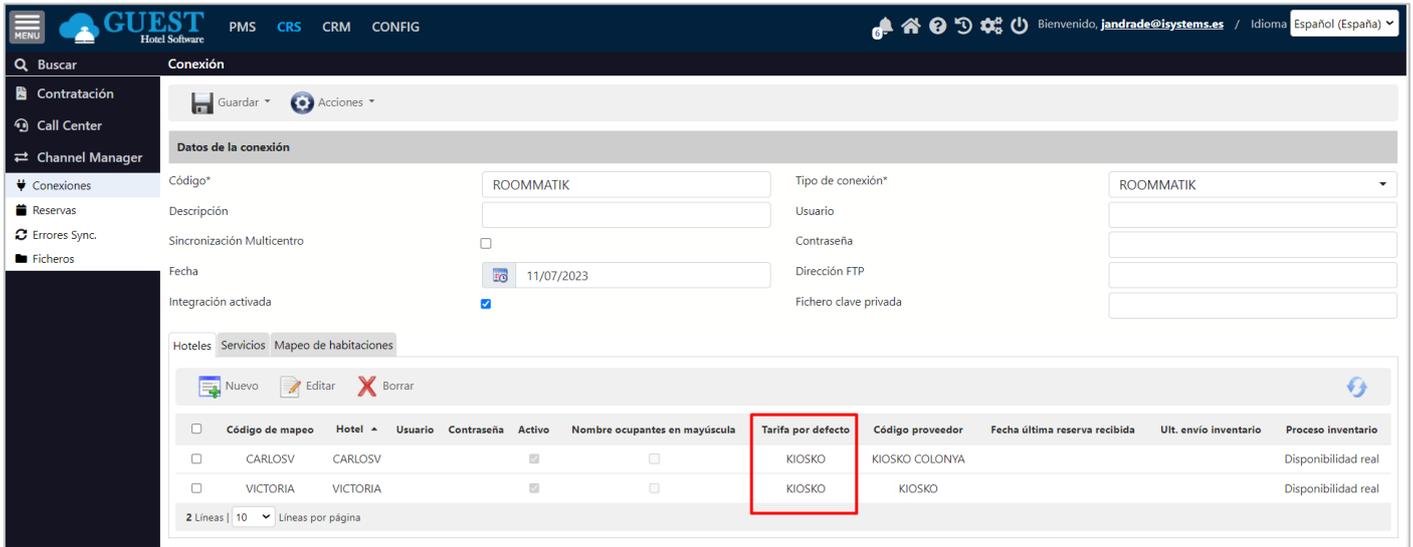
Para indicar la tarifa que se utilizará en un determinado canal de venta, dependerá del tipo de conexión que se configure para dicho canal (CRS → Channel Manager → Conexiones). Por ejemplo, en una conexión con un channel manager, indicaremos las tarifas aplicables en la pestaña de Tarifas:



Código de mapeo	Hotel	Tipo Tarifa	Tipo habitación	Tipo pensión	Código mapeo cliente
BEST-BB	PSUITES	BEST		BB	
BEST-SC	PSUITES	BEST		SC	
EB-BB	PSUITES	EB		BB	
EB-SC	PSUITES	EB		SC	
LAST-BB	PSUITES	LAST		BB	
LAST-SC	PSUITES	LAST		SC	
LONG-BB	PSUITES	LONG		BB	
LONG-SC	PSUITES	LONG		SC	
NREF-BB	PSUITES	NREF		BB	
NREF-SC	PSUITES	NREF		SC	

En una integración con un dispositivo de auto check-in (tipo Roomatik) se configurará en el campo “Tarifa por defecto” de cada centro.

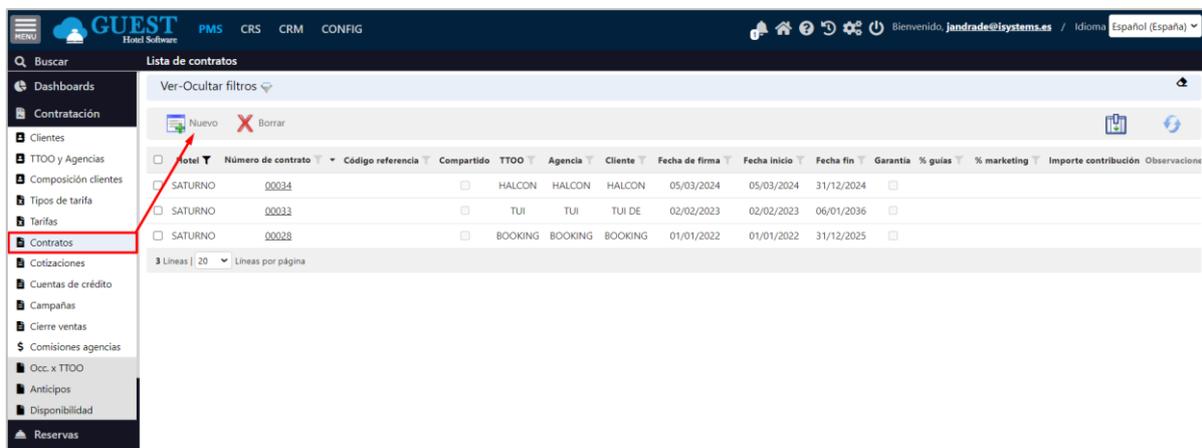
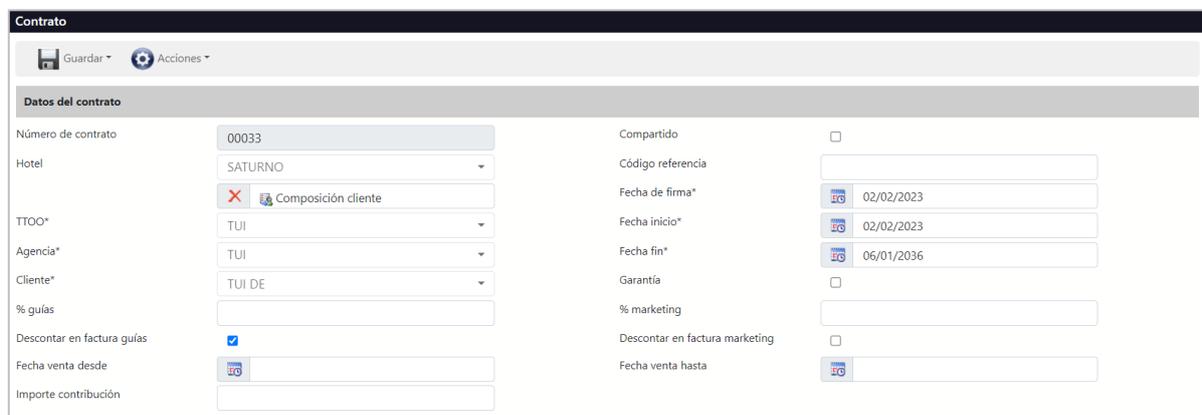




### 3.7 Contratos (TTOO y Agencias)

Para que **GUEST Hotel Software** calcule automáticamente la producción de los clientes hospedados en el hotel o establecimiento, así como de generar sus facturas, debemos introducir los contratos firmados con los distintos TTOO/Agencias según las tarifas que se hayan pactado.

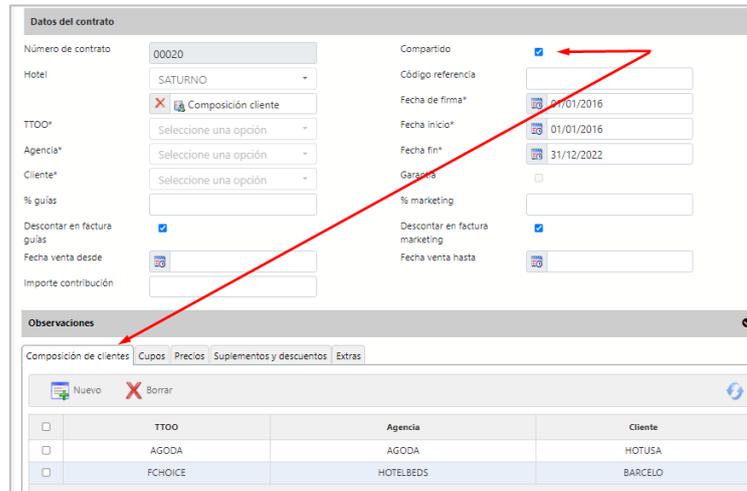
Para ingresar un nuevo contrato y sus condiciones, procederemos a crearlo dando clic en el botón **Nuevo**  y diligenciaremos la siguiente información:

- **Número de Contrato:** identificador interno del contrato.



- **Compartido:** en caso de activarse esta opción, GUEST Hotel Software permitirá compartir las tarifas de un contrato entre varias agencias, de manera que evitaremos tener que crear un contrato para aquellas agencias que tengan las mismas condiciones. Marcamos la opción “Compartido”, y luego en la pestaña de Composición de clientes añadimos las composiciones que comparten las tarifas.



**Datos del contrato**

Número de contrato: 00020

Hotel: SATURNO

Compartido:

Código referencia: [ ]

Fecha de firma\*: 01/01/2016

Fecha inicio\*: 01/01/2016

Fecha fin\*: 31/12/2022

Garantía:

% guías: [ ]

% marketing: [ ]

Descontar en factura guías:

Descontar en factura marketing:

Fecha venta desde: [ ]

Fecha venta hasta: [ ]

Importe contribución: [ ]

**Observaciones**

Composición de clientes | Cupos | Precios | Suplementos y descuentos | Extras

Nuevo X Borrar

	TTOO	Agencia	Ciente
<input type="checkbox"/>	AGODA	AGODA	HOTUSA
<input type="checkbox"/>	FCHOICE	HOTELBEDS	BARCELO

*\*Nota: si hemos introducido Cupos en el contrato, sólo podremos poner composiciones que tengan el mismo código de TTOO, ya que los cupos compartidos se entiende que van a nivel de TTOO.*

- **Hotel:** hotel o Centro de Trabajo al que se asociará el contrato. (filtro: CONFIG → Datos Generales – Hoteles)
- **Código referencia:** código usado para identificar el documento firmado con el TTOO/Agencia.
- **Composición Cliente:** selección de la composición de cliente configurada previamente (filtro: PMS → Contratación → Composición Clientes), y que se deberá realizar de acuerdo con las condiciones de facturación de las reservas generadas por este contrato, y donde, además, indicaremos si las reservas son de tipo facturación “Directo o Agencia”:
  - Directos: la factura de alojamiento se emitirá a nombre del huésped.
  - Agencias: la factura de alojamiento se emitirá a nombre de la Agencia o TTOO.

Quando se seleccioné la Composición de cliente correspondiente, se cargarán automáticamente los campos TTOO, Agencia y Cliente.

- **Fecha firma:** fecha en la que se firmó el contrato.
- **Fecha inicio y Fecha fin:** fechas de comienzo y finalización del contrato.
- **Garantía:** indicaremos si el contrato se ha firmado en garantía, si no, se dejará en blanco.
- **% guías:** se rellenará en el caso que se acuerde que del total de cada una de las facturas se descuenta un porcentaje, en concepto de pago a los guías que en ocasiones los TTOO disponen en los hoteles para la atención a sus clientes.
- **%marketing:** se rellenará en el caso que se acuerde que del total de cada una de las facturas se descuenta un porcentaje, en concepto de pago a las Agencias/TTOO que publiquen dentro de su canal de venta nuestro hotel o establecimiento. Ya sea para promocionarlo o darle visibilidad.
- **Descontar en factura guías/marketing:** es importante marcar esta casilla para que se aplique el %guías y %marketing.
- **Fecha venta desde/hasta:** aplicará el contrato a todas aquellas ventas producidas durante ese período
- **Importe contribución:** es un campo numérico informativo.

A continuación, se detallarán las condiciones para registrar las condiciones de específicas de cada contrato contenidas en la sección: Observaciones.

### 3.8 Observaciones Contratos TTOO y Agencias

Desde la sección Observaciones podremos plasmar de forma manual comentarios o puntualizaciones referentes al contrato:



The screenshot shows the 'Observaciones' (Observations) section. It has tabs for 'Cupos', 'Precios', 'Suplementos y descuentos', 'Extras', and 'Garantía'. The 'Cupos' tab is active. There is a 'Tipo habitación' dropdown menu set to 'Todos'. Below the menu are buttons for 'Nuevo', 'Editar', and 'Borrar'. A table below shows one entry:

	Tipo habitación	Fecha desde	Fecha hasta	Cupos	Días de antelación
<input type="checkbox"/>	DBL	13/06/2023	31/12/2023	30	0

At the bottom, it shows '1 Líneas | 20 Líneas por página'.

### ❖ Cupos

Son las habitaciones que estamos dispuestos a ofrecerle a un cliente (TTOO/Agencia) para que este las venda. Sirve para definir el número de habitaciones disponibles para un TTOO o Agencia en concreto. Se creará una línea por cada tipo de habitación.

Además, hay que reflejar también el tiempo de “release”, es decir, el número de días de antelación a la llegada del cliente con que la agencia tiene que enviar las reservas para que éstas sean aceptadas:



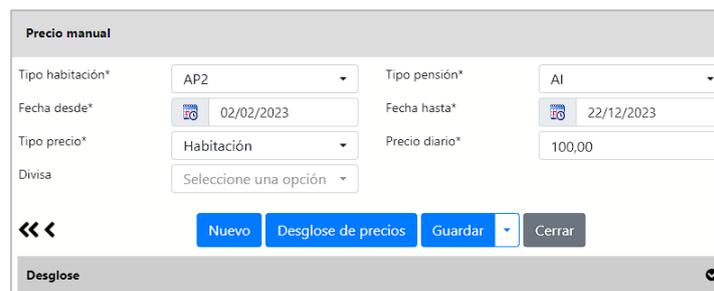
The 'Cupos' form includes the following fields:

- Tipo habitación\*: Seleccione una opción
- Desde Fecha\*: 02/02/2023
- Hasta Fecha\*: 31/12/2023
- Cupos\*
- Días de antelación\*

Buttons: Nuevo, Guardar, Cancelar

### ❖ Precios

Son los precios acordados por Tipo de habitación y Régimen, según condiciones del contrato.



The 'Precio manual' form includes the following fields:

- Tipo habitación\*: AP2
- Tipo pensión\*: AI
- Fecha desde\*: 02/02/2023
- Fecha hasta\*: 22/12/2023
- Tipo precio\*: Habitación
- Precio diario\*: 100,00
- Divisa: Seleccione una opción

Buttons: Nuevo, Desglose de precios, Guardar, Cerrar

Below the form is a 'Desglose' section.

**\*Nota:** Es importante tener en cuenta que las fechas nunca se puedan solapar unas entre otras para un mismo tipo de habitación y régimen.

Si queremos mantener los mismos precios para la siguiente temporada desde el botón “Acciones”  podremos extender su duración:

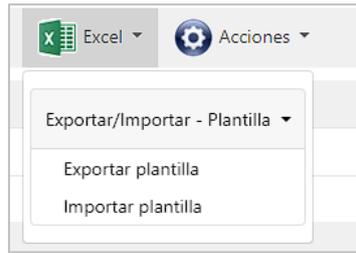


The screenshot shows the 'Precios' section. It has tabs for 'Cupos', 'Precios', 'Suplementos y descuentos', 'Extras', and 'Garantía'. The 'Precios' tab is active. There are dropdowns for 'Tipo habitación' (Todos) and 'Tipo pensión' (Todos). Below are buttons for 'Nuevo', 'Editar', 'Borrar', 'Excel', and 'Acciones'. A table below shows two entries:

	Tipo habitación	Fecha desde	Fecha hasta	Tipo precio	Precio total	Divisa
<input type="checkbox"/>	AP1	02/02/2023	23/12/2023	Habitación	165,00	
<input type="checkbox"/>	AP2	02/02/2023	24/12/2023	Habitación	100,00	

The 'Acciones' dropdown menu is open, showing options: 'Extender precios seleccionados', 'Nueva fecha de finalización', and 'Extender X días'. At the bottom, it shows '2 Líneas | 20 Líneas por página'.

Si tenemos que introducir o modificar un gran volumen de datos podemos utilizar la función exportar/importar plantilla de Excel , la cual se encuentra incluida en esta sección.



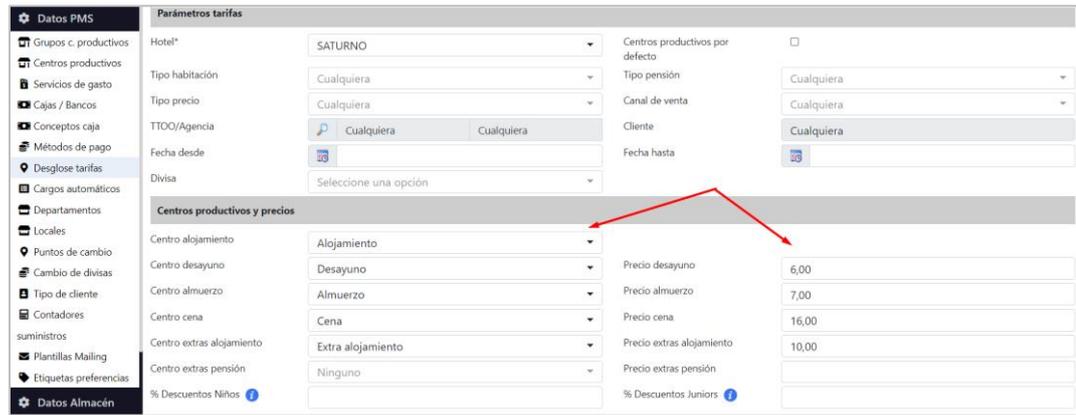
- **Desglose de precios** Para facilitar la introducción de los precios, sería posible parametrizar el modo en que se desea que reparta los precios en cada hotel según el tipo de pensión. Podemos establecer un desglose de este modo, bastaría con indicar un precio total y el sistema se encargaría automáticamente de hacer el desglose. Aunque, después podrá ser modificado.

En el desglose de precios lo común es diferenciar entre 5 conceptos:

- *Alojamiento*: Es el único centro que obligatoriamente ha de ser indicado, sea cual sea el tipo de régimen.
- *Desayuno*: Suele indicarse en los regímenes, excepto en sólo alojamiento (Self Catering).
- *Almuerzo*: Lo utilizamos en los regímenes de pensión completa (Full Board) y de todo incluido (All Inclusive).
- *Cena*: Utilizado en los regímenes de media pensión (Half Board), pensión completa (Full Board) y todo incluido (All Inclusive).
- *Extras pensión*: Por extras pensión, entendemos todo aquello que consumen los clientes (comida y bebidas) fuera del desayuno, almuerzo o la cena. Este concepto será especialmente útil para imputar los ingresos derivados del todo incluido (All Inclusive).
- *Extras alojamiento*: Todo aquello que esté incluido en el precio y no guarde relación con ninguno de los conceptos anteriores. Por ejemplo, un día gratis en el SPA.

Desglose		
	Precio	C. productivo
Alojamiento	61,00	Alojamiento
Desayuno	6,00	Desayuno
Almuerzo	7,00	Almuerzo
Cena	16,00	Cena
Extra alojamiento	10,00	Extra alojamiento
Extra pensión	0,00	Ninguno

Para que se produzca el desglose habrá que configurarlo desde la sección CONFIG ([CONFIG](#) → [Datos PMS](#) → [Desglose Tarifas](#)):



The screenshot shows the 'Parámetros tarifas' configuration screen. The left sidebar contains a navigation menu with options like 'Datos PMS', 'Grupos c. productivos', 'Servicios de gasto', etc. The main area is divided into two sections: 'Parámetros tarifas' and 'Centros productivos y precios'. The 'Parámetros tarifas' section includes fields for 'Hotel\*' (SATURNO), 'Tipo habitación' (Cualquiera), 'Tipo precio' (Cualquiera), 'TTOO/Agencia' (Cualquiera), 'Fecha desde', 'Divisa', 'Centros productivos por defecto', 'Tipo pensión' (Cualquiera), 'Canal de venta' (Cualquiera), 'Cliente' (Cualquiera), and 'Fecha hasta'. The 'Centros productivos y precios' section includes dropdowns for 'Centro alojamiento' (Alojamiento), 'Centro desayuno' (Desayuno), 'Centro almuerzo' (Almuerzo), 'Centro cena' (Cena), 'Centro extras alojamiento' (Extra alojamiento), and 'Centro extras pensión' (Ninguno). To the right of these dropdowns are input fields for 'Precio desayuno' (6,00), 'Precio almuerzo' (7,00), 'Precio cena' (16,00), 'Precio extras alojamiento' (10,00), and 'Precio extras pensión'. There are also fields for '% Descuentos Niños' and '% Descuentos Juniors'.

## ❖ Suplementos y descuentos

Los suplementos y descuentos sirven para establecer condiciones específicas en los contratos. Vamos a proceder a comentar los apartados generales seguidos de la información a complementar dentro de cada una de las secciones de configuración:

### ▪ Sección: Condiciones Generales

- **Hotel:** hotel o Centro de Trabajo al que se asociará la condición. (filtro: CONFIG → Datos Generales – Hoteles)
- **Descripción:** nombre que le daremos a ese suplemento o descuento.
- **Tipo de habitación:** a qué tipo de habitación se aplicará el suplemento/descuento. (filtro: CONFIG → Datos Generales – Tipo habitación)
- **Tipo pensión:** a qué tipo de pensión se aplicará el suplemento/descuento. (filtro: CONFIG → Datos Generales – Regímenes por Centro)
- **Earlybooking:** se marcará esta opción para indicar que este descuento corresponde a un descuento por Earlybooking. Las fechas del Early booking se configurarán en la sección “Condiciones de fechas” ubicada en la parte inferior.
- **Centro productivo:** selección del Centro productivo al que se aplicará el suplemento o descuento (filtro: CONFIG → Datos PMS → Centros productivo). Si se deja en blanco se aplicará a todos los centros productivos.
- **Condición de aplicación:** nos permite indicar cuándo deseamos se aplique este suplemento o descuento. Las opciones son:
  - **Siempre:** se aplicará independientemente de si existe Early Booking o no.
  - **Solo si no hay Earlybooking:** Esta opción es para aquellos suplementos/descuentos que se desea no se apliquen a la misma vez que el Early Booking, por ser incompatibles según el contrato.
  - **Anula Earlybooking posterior:** no aplicará cualquier Earlybooking posterior que se configure posteriormente a este descuento/suplemento.

### ▪ Sección: Condiciones sobre personas

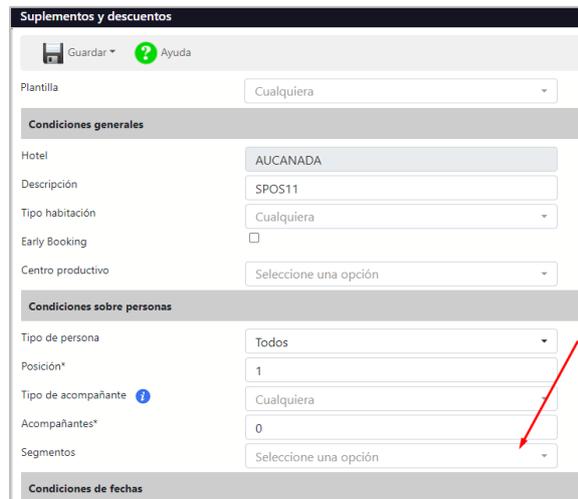
- **Tipo de persona:** seleccionaremos el tipo de persona (AD, JR, NI, CU) al cual se le va aplicar el suplemento o descuento. Marcaremos “Todos” si queremos que lo aplique a todas las personas que componen la reserva.
- **Posición:** la posición se refiere a partir de que acompañante se aplica este descuento/suplemento.
- **Tipo de aplicación por posición:**
  - **Exacto:** la persona tendrá que ocupar en la reserva exactamente el puesto que se haya determinado en el campo de Posición. Si ponemos 1 se aplicará a partir del primero.
  - **Desde:** la persona tendrá que ocupar un número de puesto mayor al número que se haya introducido en el campo Posición. Si ponemos 1 se aplicará a partir del segundo.
  - **Hasta:** la persona tendrá que ocupar un número de puesto menor al número que se haya introducido en el campo Posición. Si ponemos 1, sólo se aplicará para el primero.

- **Tipo de acompañante:** tipo de persona que acompaña al ocupante principal.
- **Acompañantes:** pondremos el número de personas de un mismo tipo que deben acompañar a la persona a la que se le va a aplicar este precio especial. Si el valor es cero, esta condición no se tendrá en cuenta.
- **Tipo de aplicación por posición/acompañante:**
  - Exacto: la persona tendrá que ocupar en la reserva exactamente el puesto que se haya determinado en el campo de Posición. Si ponemos 1 se aplicará a partir del primero
  - Desde: la persona tendrá que ocupar un número de puesto mayor al número que se haya introducido en el campo Posición. Si ponemos 1 se aplicará a partir del segundo
  - Hasta: la persona tendrá que ocupar un número de puesto menor al número que se haya introducido en el campo Posición. Si ponemos 1, sólo se aplicará para el primero
- **Segmentos:** es posible categorizar los suplementos o descuentos por los Segmentos que hayan sido configurados con ámbito “Todos”. (filtro: CONFIG → Datos Generales → Segmentos)
- **Single:** aplicará este suplemento o descuento si es una reserva de una única persona.

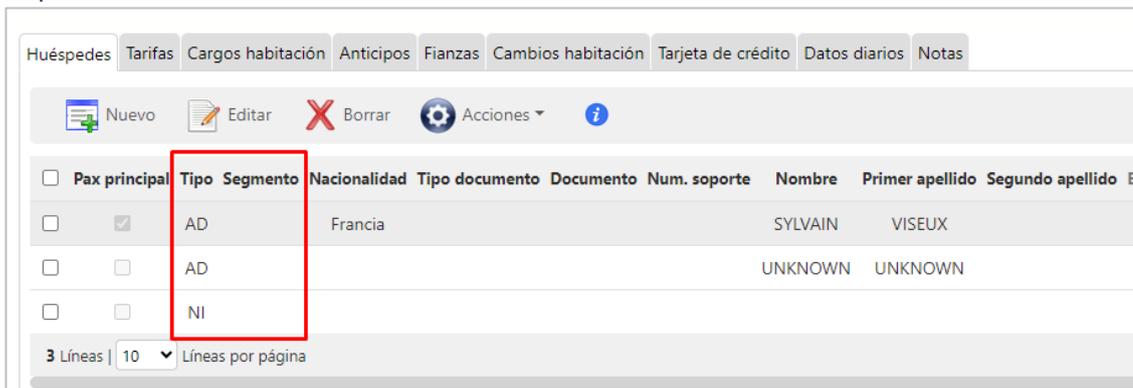
**Casos especiales:**

Un caso especial sería que cobráramos un importe diferente en función de la edad del niño, es decir que tendríamos Adultos (AD), Juniors (JR) y Niños de dos edades diferentes (Ej: NI 2-6 y NI 7-12).

- En **GUEST Hotel Software** no se pueden crear nuevos tipos de persona NI 2 – 6 y NI 7 -12, pero se pueden crear SEGMENTOS. Es decir que el tipo de persona sería NI, y luego podríamos tener un segmento para NI 2-6 y NI 7-12.
- Luego en los suplementos y descuentos del contrato se pueden establecer tarifas diferentes en función de dicho segmento:



- Finalmente, en los huéspedes de la reserva se le indica el tipo de persona y el segmento correspondiente:



Pax principal	Tipo Segmento	Nacionalidad	Tipo documento	Documento	Num. soporte	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido
<input checked="" type="checkbox"/>	AD	Francia				SYLVAIN	WISEUX	
<input type="checkbox"/>	AD					UNKNOWN	UNKNOWN	
<input type="checkbox"/>	NI							

▪ **Sección: Condiciones de fechas**

-  **Llegada desde/hasta:** se aplicará a aquellas reservas que tengan la fecha de llegada entre el intervalo de fechas definido.
-  **Salida desde/hasta:** se aplicará a aquellas reservas que tengan la fecha de salida entre el período de tiempo indicado.
-  **Estancia desde/hasta:** se aplicará a las reservas cuya estancia esté comprendida en dicho intervalo de fechas.
-  **Venta desde/hasta:** se aplicará a las reservas cuya fecha de venta esté comprendida entre el período de fechas definido.
- **Nº Días de venta desde/hasta:** intervalo de la fecha de venta dónde se aplicará.
- **Aplicar los días:** marcaríamos los días de la estancia en los que queremos que se aplique.
- **Nº Noches desde/hasta:** intervalo de noches dónde se aplicará.

▪ **Sección: Noches gratis**

- **Total de noches gratis:** se rellenará solamente en los casos en que se trate de una oferta en la que se regalen días de estancia en los casos en que se den estancias superiores a un número “X” de días.
- **Posición de las noches gratis:** Este campo va ligado a la facturación. Habrá tres opciones posibles:
  - Iniciales: seleccionaremos esta opción en caso de que queramos que se facturen a precio cero las primeras noches de la estancia.
  - Finales: si queremos que sean las noches del final de la estancia las que sean gratis.
  - Promedio: lo utilizaremos en caso de que queramos que no haya ninguna noche de la estancia que se facture a cero. Al seleccionar esta opción, el sistema calculará el precio medio del período de estancia y lo aplicará a cada una de las noches de la reserva.

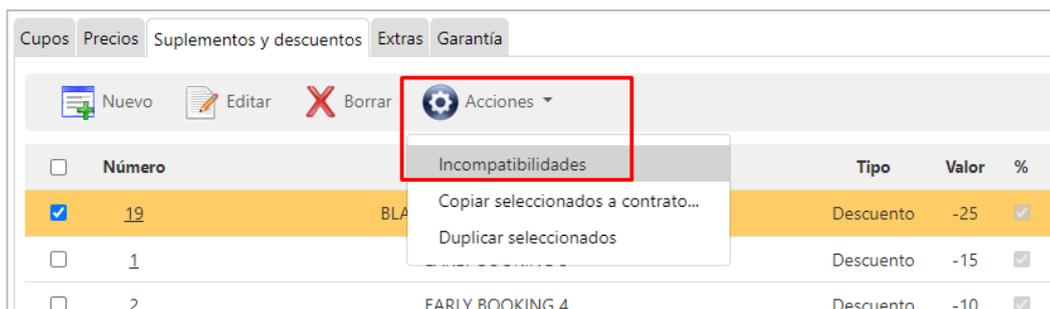
▪ **Sección: Importe**

- **Valor:** si es un descuento (-) y si es un suplemento (+).
- **Tipo porcentaje:** si marcamos la casilla el valor será un porcentaje.
- **Aplicar sobre:**
  - Precio base: aplica sobre el precio de la reserva.  $50\% * 2000 = +/- 1000$ .
  - Precio acumulativo: aplica sobre el precio acumulado/descontado  $25\% * 1000 = +/- 250$ .

**Incompatibilidades**

En el caso de que coincidan las mismas condiciones para diversos suplementos o descuentos se aplicarían todos. La acción “Incompatibilidades” nos permite que se apliquen únicamente aquellos que deseemos.

Desde la pestaña de Suplementos y Descuentos, seleccionaremos los que deseemos validar, y en el botón Acciones  seleccionaremos la opción “Incompatibilidades” donde marcaremos los suplementos y descuentos que no deben aplicarse a la vez:



Cuando coincidan que se pueden aplicar varios, sólo se aplicará el deseado.

## ❖ Extras

Un ejemplo podrían ser las galas de Navidad o Noche Vieja. Para cada uno de los extras se tendrá que abrir una ficha, como la siguiente:

**Extras**

Tipo de facturación* <input type="text" value="Directo"/>	Tipo de cargo* <input type="text" value="Por persona"/>	Descripción <input type="text" value="Halloween"/>	Centro productivo* <input type="text" value="Restaurante"/>
Desde Fecha* <input type="text" value="31/10/2023"/>	Hasta Fecha* <input type="text" value="31/10/2023"/>	Tipo habitación <input type="text" value="Cualquiera"/>	Tipo pensión <input type="text" value="Cualquiera"/>
Importe* <input type="text" value="25,0000"/>	Cargo único <input type="checkbox"/>	Descuento Guías/Marketing <input type="checkbox"/>	Adultos Juniors Niños Bebés <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

- **Tipo de facturación:** las opciones son “Agencia” o “Directo”. Según queramos que el cargo sea facturado al Cliente Fiscal o al huésped. (filtro: Del Sistema)
- **Tipo de cargo:** las opciones son “Por persona” o “Por habitación”. Si hemos indicado que es un cargo “Por persona” deberemos indicar a qué tipo de personas se aplicará (Adultos, Juniors, Niños y/o Cunas). (filtro: Del Sistema)
- **Descripción:** aquí describimos brevemente el extra fijo que deseamos configurar. Esta descripción será usada como concepto en la factura.
- **Centro productivo:** Indicamos el centro productivo donde se imputará este cargo. (filtro: CONFIG → Datos PMS → Centros productivos)
- **Fecha desde/hasta:** aquí determinaremos el período de vigencia del “Extra” seleccionado. Este período puede ser de un día, en cuyo caso pondríamos la misma fecha en los dos campos.
- **Tipo habitación:** se rellenará si queremos que únicamente se cargue a un tipo de habitación determinado. Sin embargo, si queremos que se cargue a todas las reservas, independientemente del tipo de habitación, entonces lo dejaremos en blanco. (filtro: CONFIG → Datos Generales → Tipos de habitación)
- **Tipo pensión:** al igual que el campo anterior, lo rellenaremos en caso de que el “Extra” solamente afecte a un régimen determinado. (filtro: CONFIG → Datos Generales → Regímenes por Centro)
- **Importe:** introduciremos la cantidad a facturar.
- **Cargo único:** lo marcaremos en caso de que el “Extra” solamente se tenga que cargar el día de llegada del cliente.
- **Descuento Guías/Marketing:** lo marcaremos para que al extra creado también se aplique el porcentaje pactado por marketing o descuentos de guías.
- **Adultos:** lo marcaremos cuando deseemos que el extra aplique para el tipo de huésped Adultos - AD.
- **Juniors:** lo marcaremos cuando deseemos que el extra aplique para el tipo de huésped Junior - JR.
- **Niños:** lo marcaremos cuando deseemos que el extra aplique para el tipo de huésped Niños - CH.
- **Bebés:** lo marcaremos cuando deseemos que el extra aplique para el tipo de huésped Bebés - BB.

## ❖ Garantía

Existe un tipo especial de contratos que son los denominados en garantía. Los contratos de garantía aseguran al hotel los ingresos independientemente de la ocupación.

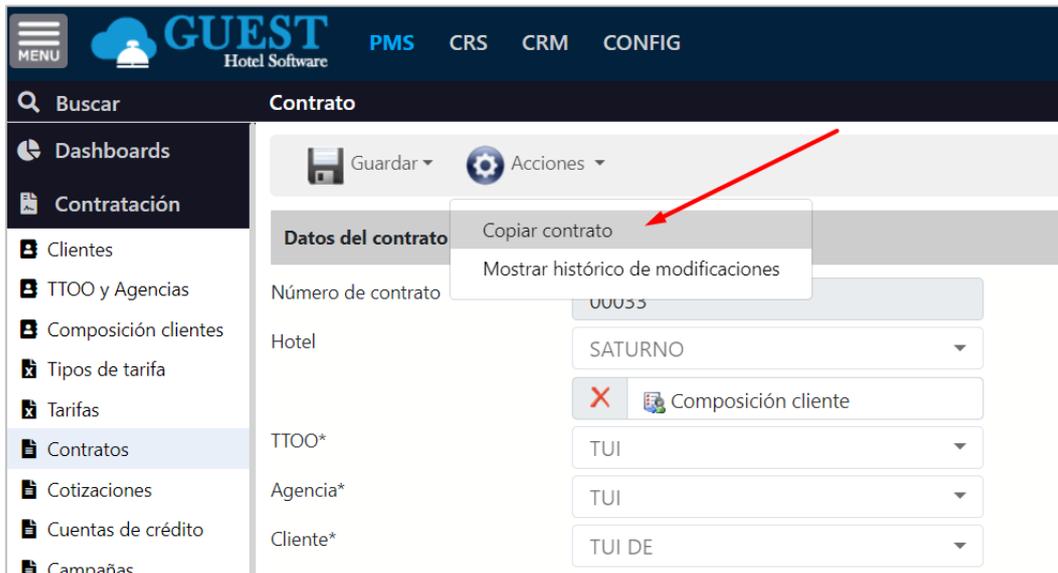
El funcionamiento es muy simple, el Tour Operador hace un trato con el hotel y alquila en exclusiva una cantidad de habitaciones por un determinado tiempo y precio, de modo que el establecimiento hotelero asegura el alquiler de las habitaciones con suficiente antelación y evita la gestión de éstas por separado.

Garantía		
Tipo habitación*	Desde Fecha*	Hasta Fecha*
SUP	02/02/2023	30/12/2023
Cupos*	Precio mínimo garantizado*	
20	140	
<input type="button" value="Nuevo"/> <input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>		

- **Tipo Habitación:** El tipo de habitación en la que queremos que se aplique la garantía indicada.
- **Fecha desde/hasta:** período de tiempo de vigencia de la garantía.
- **Cupo Garantizado:** número de habitaciones cuya ocupación se garantiza.
- **Precio mínimo garantizado (PMG):** precio mínimo garantizado por cada tipo de habitación.

### ❖ Copiar contrato

Además de trabajar con contratos compartidos, también podremos duplicar un contrato con todas sus condiciones. Desde la ficha del contrato en Acciones  tenemos la opción “Copiar contrato”.



The screenshot shows the 'Contrato' form in the GUEST Hotel Software interface. The 'Acciones' dropdown menu is open, showing 'Copiar contrato' and 'Mostrar histórico de modificaciones'. A red arrow points to 'Copiar contrato'. The form fields include:
 

- Número de contrato: 00055
- Hotel: SATURNO
- Composición cliente: [X] Composición cliente
- TTOO\*: TUI
- Agencia\*: TUI
- Cliente\*: TUI DE

Luego indicamos la composición de cliente  al que lo queremos copiar y si queremos añadir algún diferencial en los precios.

**Copiar contrato**

Hotel	<input type="text" value="SATURNO"/>	TTOO	<input type="text" value="FCHOICE"/>
Diferencia %	<input type="text" value="0"/>	Agencia	<input type="text" value="HOTELBEDS"/>
Número de días	<input type="text" value="0"/>	Cliente	<input type="text" value="BARCELO"/>
Fecha venta desde	<input type="text" value="01/01/2023"/>	Fecha venta hasta	<input type="text" value="31/12/2023"/>

- **Número de días:** nos permite añadir X días a las fechas del contrato. Esta funcionalidad es útil por ejemplo para copiar los contratos de una temporada para la siguiente.

### 3.9 Cotizaciones (Gestión de Grupos y Eventos)

Las reservas de grupos o cotizaciones para algún tipo de evento se gestionan en [GUEST Hotel Software](#) desde el módulo de Cotizaciones (PMS → Contratación → Cotizaciones).

Las reservas de grupos son aquellas en las que se reservan varias habitaciones a la vez, en algunos casos se inicia el proceso con la emisión de una cotización con tarifas diferenciales, dependiendo de factores como el número de huéspedes, número de noches a reservar, servicios especiales para algún tipo de evento, extras, régimen alimenticio, la temporada, entre otros. Por otro lado, un evento se podría definir como un acontecimiento previamente organizado que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecidos, que desarrollarán y compartirán una serie de actividades afines a un mismo.

En ambos casos podremos gestionar una nueva cotización donde deberemos registrar la siguiente información dando clic en el botón **Nuevo** :

**Nueva cotización** « < > »

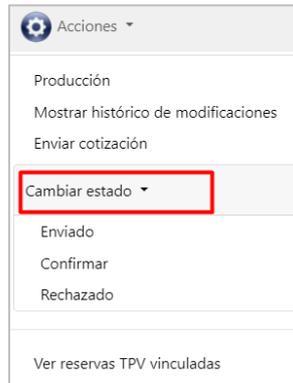
Guardar ▾ Imprimir Acciones ▾

<b>Datos de contacto</b>				<b>Resumen</b>
Hotel*	<input type="text" value="SATURNO"/>	Código de grupo*	<input type="text" value="BMW2020"/>	Importe total: ..... <b>7.745,00</b>
Nombre*	<input type="text" value="Jhon Smith"/>	Email	<input type="text" value="jandrade@isystems.es"/>	Total facturado: ..... <b>7.556,50</b>
Teléfono	<input type="text"/>	Estado	<input type="text" value="Confirmada"/>	Anticipos pendientes: . <b>1.599,75</b>
Fecha registro*	<input type="text" value="19/06/2020"/>	Estado factura	<input type="text" value="Facturada"/>	Facturas pendiente cobro: ... <b>No</b>
Cliente	<input type="text" value="OLYMPIA"/>	Usuario	<input type="text" value="demo"/>	
Tipo tarjeta de crédito	<input type="text" value="SA/B/000000000000224"/>	Fecha cambio	<input type="text" value="30/07/2021 12:57:02"/>	
Código externo	<input type="text"/>	Fecha llegada	<input type="text"/>	

- **Hotel:** hotel o establecimiento al que se asocia la cotización. (filtro: CONFIG → Datos Generales → Hoteles)
- **Código de Grupo:** código para identificar la cotización o reserva del grupo. Se utilizará como localizador de la reserva de grupos.
- **Nombre:** nombre del cliente al que se genera a cotización o reserva de grupo.
- **Email:** cuenta de correo electrónico al que se enviarán cotizaciones y comunicados sobre la cotización o reserva de grupo. Para enviar por correo electrónico la cotización realizada, podremos utilizar la opción “Enviar cotización” dando clic en el botón **Acciones** .
- **Teléfono:** número de teléfono de contacto para efectos de comunicación respecto a las condiciones de la reserva.



- **Estado:** estado actual de la cotización o reserva de grupo (Nuevo, Enviado, Confirmada, Rechazado o Cerrada) (filtro: Del Sistema). Una vez demos clic en el botón **Guardar** , por defecto el sistema dejará la cotización en estado “Nuevo”, y posteriormente, su estado podrá modificarse mediante la opción “Cambiar estado” del botón **Acciones** :



- **Fecha de registro:** fecha de creación de la cotización o reserva de grupo, la cual será utilizada como dato informativo para el vencimiento de las condiciones de la cotización.
- **Estado factura:** estado de facturación de la reserva de grupo (Pendiente, Facturada o Cerrada). (filtro: Del Sistema)
- **Cliente:** selección del cliente al cual se emitirá la cotización y facturas. (filtro: PMS → Contratación → Clientes)
- **Usuario:** este campo se registra automáticamente una vez guardada la cotización. Se auto rellena con el nombre de usuario con el que se haya creado la cotización o reserva de grupo.
- **Tipo tarjeta de crédito:** Recuadro para registrar los datos de una tarjeta de crédito asociada a la cotización o reserva de grupo.
- **Fecha cambio:** campo que se auto rellena cada vez que se guarden o generen cambios de estado de la cotización o reserva de grupo.
- **Código externo:** campo que se auto rellena una vez guardada la cotización, y será utilizado dependiendo el caso, para efectos de la integración contable.
- **Fecha de llegada:** fecha de inicio o llegada para la reserva de grupo.

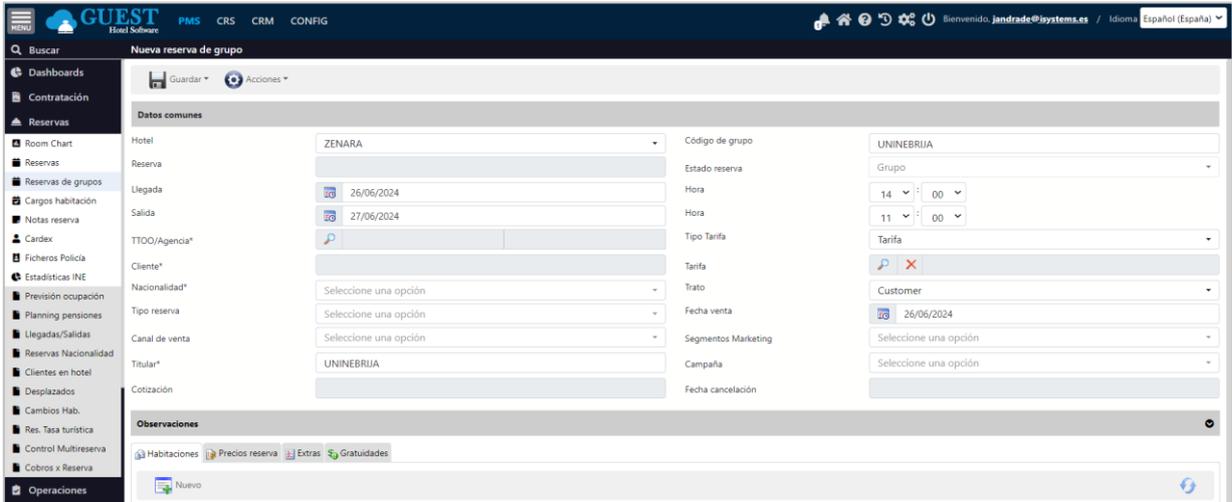
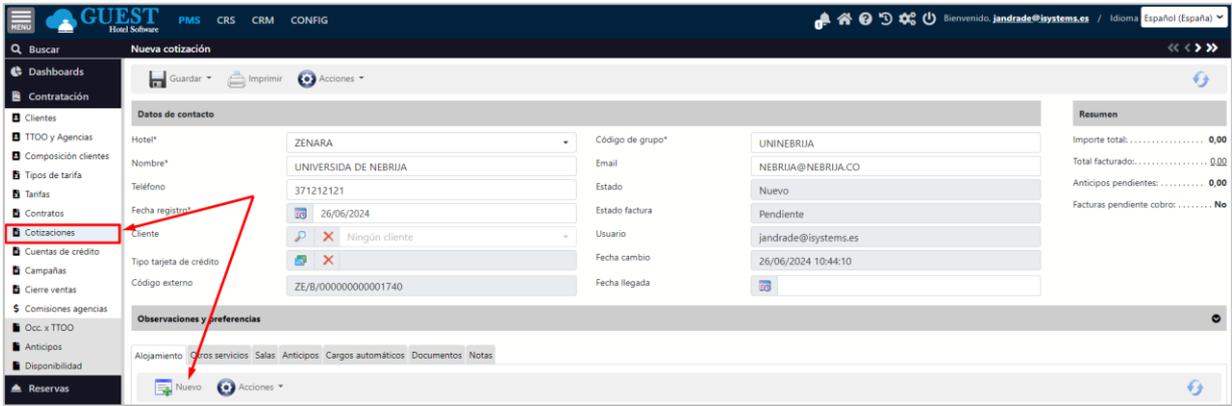
Además, se contará con el recuadro de “Observaciones y preferencias”, donde se podrá detallar de manera ampliada la información relevante para la cotización o reserva de grupo.



Adicionalmente, la reserva o cotización deberá completarse con los datos específicos de alojamiento, otros servicios, anticipos, entre otros. Para ello, se encuentran disponibles las siguientes pestañas:

### ❖ Alojamiento

En esta pestaña al pulsar el botón **Nuevo**  se creará una reserva de grupo y nos solicitará registrar la siguiente información:



- **Hotel:** hotel o establecimiento al que se asocia la reserva de grupo. (filtro: CONFIG → Datos Generales → Hoteles)
- **Código de grupo:** se auto rellenará en función del Código de grupo registrado en la cotización.
- **Reserva:** se auto rellenará una vez se guarde la reserva de grupo.
- **Estado Reserva:** se auto rellenará en función del estado Grupo, Desglosada o Cancelada. (filtro: Del Sistema)
- **Llegada:** fecha de llegada de los pax según condiciones de la reserva.
- **Salida:** fecha de salida de los pax según condiciones de la reserva.
- **Hora / Hora:** Serán las horas de Check-In y Check-Out correspondientemente.
- **TTOO/Agencia:** selección de la composición de cliente configurada para la facturación de la reserva. (filtro: PMS → Contratación → Composición clientes)
- **Tipo Tarifa:** selección de Tipo de tarifa que se establecerá para registrar los precios de la reserva. (Contrato, Tarifa o Precio manual). (filtro: Del Sistema) En el caso de seleccionarse la opción Tarifa, deberemos seleccionar los precios disponibles en el campo “Tarifa” descrito a continuación. En el caso de haber seleccionado la opción “Precio manual” se desplegará automáticamente un campo adicional donde deberemos seleccionar el “Tipo precio”, para seleccionar si el precio a registrar irá en función de un precio por Habitación, Persona o Mixto.
- **Cliente:** se auto rellenará una vez se haya seleccionado la Composición de cliente en el campo TTOO/Agencia.
- **Tarifa:** en el caso de haber seleccionado Tipo de tarifa “Tarifa”, se desplegarán las tarifas disponibles en función de las fechas de llegada y salida. (filtro: PMS → Contratación → Tarifas)
- **Nacionalidad:** selección de la nacionalidad para la facturación de la reserva de grupo. (filtro: Del Sistema)
- **Trato:** selección del tipo de trato para el cliente de la reserva de grupo. (filtro: CONFIG → Datos PMS → Tipo cliente)
- **Tipo reserva:** selección del tipo de reserva en función de determinar si es “Agencia / Grupo” o “Directo”. (filtro: Del Sistema)
- **Fecha venta:** se cargará automáticamente en función de la fecha de cambio de la cotización.
- **Canal de venta:** selección del canal de venta por el cual desee clasificarse la reserva de grupo. (filtro: CONFIG → Datos Generales → Canales de venta)

- **Segmentos de Marketing:** selección del segmento de marketing por el cual desee clasificarse la reserva de grupo. (filtro: CONFIG → Datos Generales → Segmentos)
- **Titular:** se auto rellena en función del Código de grupo registrado en la cotización, se podrá editar según se desee.
- **Campaña:** selección de la Campaña por la cual desee clasificarse la reserva de grupo. (filtro: PMS → Contratación → Campañas)
- **Cotización:** se auto rellena en función del Código de grupo registrado en la cotización.
- **Fecha cancelación:** se auto rellena en el caso de que la cotización o reserva de grupo cambie a estado “Cancelada”.

Posteriormente, podremos introducir las habitaciones contratadas, con la disposición de personas y régimen de cada tipo de habitación:

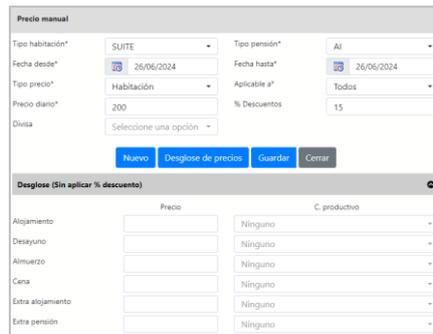


*\*Por defecto las fechas son las mismas que la reserva de grupo.*

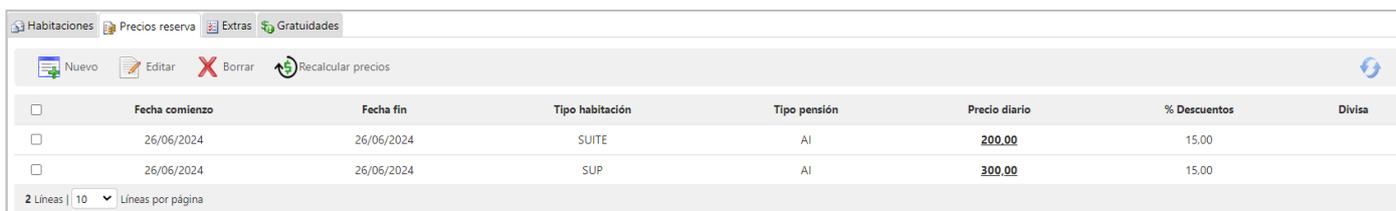


Llegada	Salida	Hab. factura	Hab. uso	Pensión factura	Pensión uso	Adultos	Juniors	Niños	Bebés	Pensión día de entrada	Pensión día de salida	Habitaciones	Principal
26/06/2024	27/06/2024	SUITE	SUITE	AI	AI	2	2	0	0	Desayuno incluido	Almuerzo incluido	4	<input type="checkbox"/>
26/06/2024	27/06/2024	SUP	SUP	AI	AI	3	0	2	0	Desayuno incluido	Almuerzo incluido	3	<input type="checkbox"/>

En el caso de haber seleccionado Tipo tarifa “Precio manual”, podremos registrar los precios por habitación de acuerdo con los términos de la cotización:



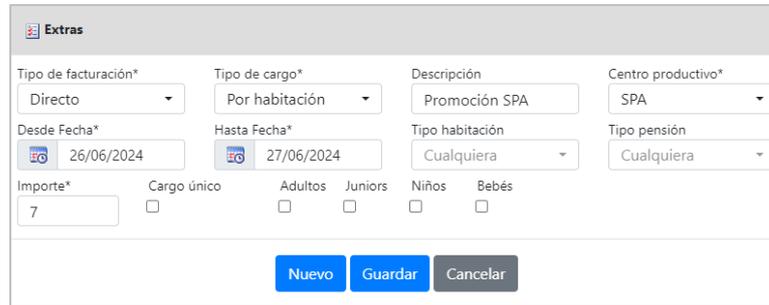
*\*Por defecto las fechas son las mismas que la reserva de grupo.*



Fecha comienzo	Fecha fin	Tipo habitación	Tipo pensión	Precio diario	% Descuentos	Divisa
26/06/2024	26/06/2024	SUITE	AI	200.00	15.00	
26/06/2024	26/06/2024	SUP	AI	300.00	15.00	

Podremos registrar los extras de acuerdo con los términos de la cotización. Se pueden crear extras a nivel de reserva de grupo, de manera que, al desglosarla, se crearán los cargos de habitación correspondientes en las reservas que coincidan con los tipos de habitación y pensión configurados, y también que la reserva este dentro del rango de fechas del extra.

A modo de ejemplo: transfer desde el aeropuerto, Green fee campo de golf, entre otros:



\*Por defecto las fechas son las mismas que la reserva de grupo.



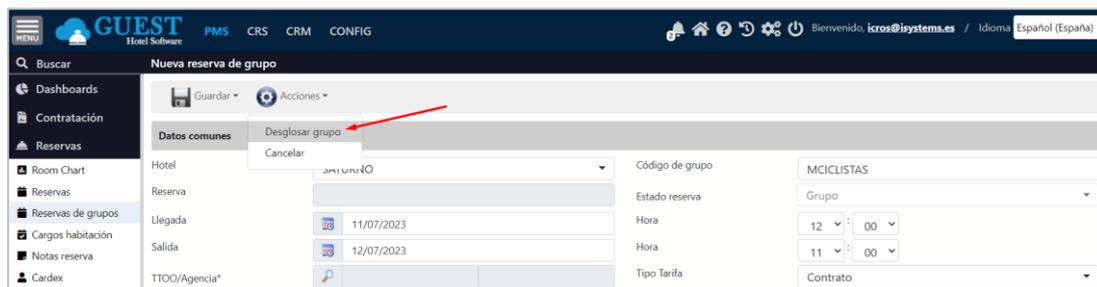
Tipo de facturación	Tipo de cargo	Descripción	Centro productivo	Fecha desde	Fecha hasta	Tipo habitación	Tipo pensión	Importe	Carga único	Adultos	Juniors	Niños	Bebés
Directo	Por habitación	Promoción SPA	SPA	26/06/2024	27/06/2024	Cualquiera	Cualquiera	7.00	<input type="checkbox"/>				
Directo	Por persona	Traslado Aeropuerto - Hotel	Transfer	26/06/2024	27/06/2024	Cualquiera	Cualquiera	8.00	<input type="checkbox"/>				

Y, por último, podremos registrar las gratuidades de acuerdo con los términos de la cotización:




Descripción	Tipo	Ocupantes gratis	Ocupantes mínimos	Tipo habitación	Tipo pensión
En función de la tarifa por habitación	Ocupante Gratis	1	3	SUITE	AI
En función de la tarifa por habitación	Ocupante Gratis	1	3	SUP	AI

Una vez introducidos todos los datos necesarios, y confirmada la reserva, podemos proceder a desglosarla:



Una vez desglosada, el estado de la reserva de grupo pasará a “Desglosada”:

Acciones ▾

**Datos comunes**

Hotel	SATURNO	Código de grupo	MCICLISTAS
Reserva	2023 - 17	Estado reserva	Desglosada
Llegada	11/07/2023	Hora	12 : 00
Salida	12/07/2023	Hora	11 : 00
TTOO/Agencia*	AGODA   AGODA	Tipo Tarifa	Precio manual
Cliente*	HOTUSA	Tipo precio	Habitación

Desde o haciendo clic a “Desglosada” podremos acceder al detalle de todas las reservas individuales que se han generado:

Buscar
Reservas individuales

Ver-Ocultar filtros ▾

Nuevo
 Borrar
 Excel
 Acciones ▾

<input type="checkbox"/>	Hotel	Reserva	Localizador	Titular	TTOO	Agencia	Cliente	Tipo reserva	Estado	Estado factura	Llegada	Salida	Noches
<input type="checkbox"/>	SATURNO	2023-147-2	MCICLISTAS-2	MCICLISTAS	AGODA	AGODA	HOTUSA	Agencia	Check Out	Facturada	11/07/2023	12/07/2023	1
<input type="checkbox"/>	SATURNO	2023-147-1	MCICLISTAS-1	MCICLISTAS	AGODA	AGODA	HOTUSA	Agencia	Check Out	Facturada	11/07/2023	12/07/2023	1

2 Líneas | 20 Líneas por página

La facturación del grupo se puede realizar o bien desde cada una de las reservas individuales, o de forma agrupada desde la cotización. Si la reserva de grupo se ha desglosado con el valor tipo reserva AGENCIA, la facturación de las reservas individuales se gestionará conjunta desde la cotización. Si se ha desglosado como tipo reserva DIRECTO, la facturación se gestionará desde la reserva individual.

En caso de error de configuración de la reserva de grupo al desglosar, se puede cambiar ese valor en la reserva individual mientras esta no esté facturada. De esta manera, al cambiar ese valor, la facturación del alojamiento de la reserva pasará a facturarse desde la cotización o viceversa.

El cambio en el tipo de facturación (DIRECTO o AGENCIA) de las reservas individuales también se puede usar cuando en un grupo hay algunas reservas que pagan directamente y no se gestionan en conjunto.

### ❖ Anticipos (anticipos de cotizaciones)

En esta pestaña al pulsar el botón **Nuevo** se podrá registrar un anticipo para la cotización:

- **Estados de los anticipos:** Cuando creamos un anticipo en estado PENDIENTE, realmente no se genera el ingreso en el banco, es simplemente un estado en el que queda constancia de que el cliente tiene que pagar ese anticipo, pero que todavía no nos lo ha ingresado.

Una vez que nos ingresan el anticipo, entonces podemos pasarlo a estado RECIBIDO momento en el que se genera el cobro a través de la ficha del banco. También se puede crear directamente un anticipo en estado recibido.

Finalmente, si necesitamos FACTURAR el anticipo, porque así lo ha solicitado el cliente, podremos hacerlo tanto si el anticipo está PENDIENTE, como si está RECIBIDO.

**Seleccione la forma de pago**

Caja  Banco

El anticipo quedará ligado al cliente actual. Si modifica el cliente posteriormente, deberá devolver y reintroducir el anticipo para ligarlo al nuevo cliente.

**Caja**

**Importe**

**% Importe total**

**Estado**

**Recibido** (highlighted with a red arrow)

Pendiente

- **Facturación de anticipos:** Se pueden dar dos casos, que el anticipo ya esté cobrado (Estado = RECIBIDO), donde el sistema emite la factura y genera un “cobro interno” para que esa factura quede liquidada y no salga como pendiente de cobro. La otra opción, es que el anticipo todavía no esté cobrado (Estado = PENDIENTE), en ese caso no se genera el “cobro interno” de la factura de anticipo, sino que se generará posteriormente cuando pasemos a “Recibido” el anticipo que estaba Pendiente.

Finalmente, cuando facturemos los servicios de la cotización, se generará una línea negativa, por el importe facturado del anticipo, descontándose del importe a pagar de los servicios.

❖ **Traspasar cargos de las reservas a la cotización**

En caso de que queramos facturar los cargos a las habitaciones desde la Cotización, desde la reserva podremos hacer un traspaso de los cargos a la cotización correspondiente:

Huéspedes Tarifas **Cargos habitación** Anticipos Fianzas Cambios habitación Tarjeta de crédito Datos diarios Notas

Desde Fecha  Hasta Fecha  Centro productivo  Estado

✓	Fecha comienzo	Fecha fin		Descripción
✓	04/01/2024	07/01/2024	Ver tickets TPV	Tasa turística
✓	04/01/2024	07/01/2024	Trasp. a otra Reserva	Tasa turística
✓	04/01/2024	07/01/2024	Transferir a la cotización (highlighted with a red arrow)	RS2524000015 del TPV TPVHOTEL. Día 04/01/2024
✓	04/01/2024	04/01/2024	Recalcular cargos automáticos	RS2524000015 del TPV TPVHOTEL. Día 04/01/2024
✓	04/01/2024	04/01/2024	Aplicar % desc. líneas seleccionadas	
✓	04/01/2024	04/01/2024	Facturar	

**Total**

5 Líneas |  Líneas por página

### 3.10 Cuentas de Crédito

Las Cuentas de crédito nos servirán para llevar un registro de pagos anticipados de servicios de hotel que no contemplen alojamiento (en ese caso el anticipo iría en la reserva). De esta manera, podríamos por ejemplo la contratación de un evento, vender una entrada al SPA, que se disfrutarán más adelante y donde podremos, en algunos casos, entregar un voucher (o bono) al cliente.

Para crear una Cuenta de crédito procederemos a dar clic en el botón **Nuevo** , y deberemos registrar la siguiente información para registrar el anticipo recibido, que origina la creación de la Cuenta de crédito:

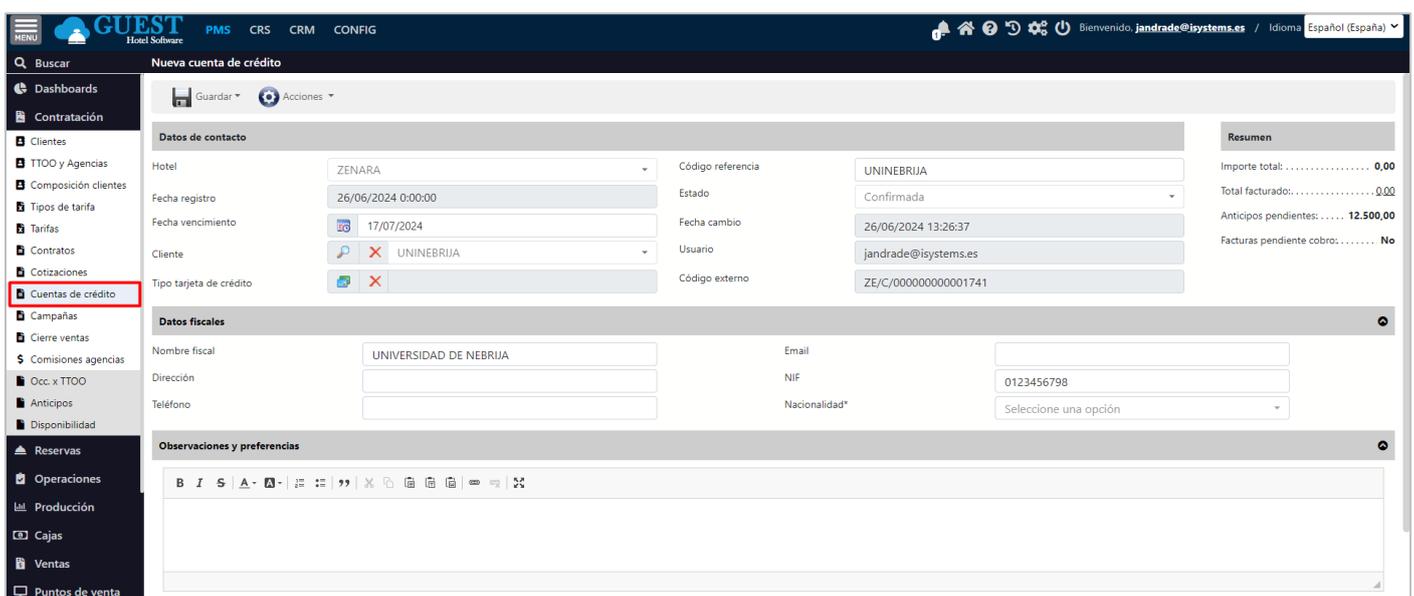
**Nueva cuenta de crédito** ✕

<b>Hotel*</b> ZENARA	<b>Nombre fiscal</b> UNIVERSSIDAD DE NEBRUJA	<b>Código referencia*</b> UNINEBRUJA
<b>Cliente*</b> UNINEBRUJA - UNIVERSIDAD	<b>Fecha de registro*</b> 26/06/2024	<b>Fecha vencimiento*</b> 26/06/2024
<b>Anticipado</b> 12500	<b>Forma de pago</b> Bank Transfer	<b>Caja</b> Caja Recepción

Crear
Cerrar

- **Hotel:** hotel o establecimiento al que se asocia la Cuenta de crédito. (filtro: CONFIG → Datos Generales → Hoteles)
- **Nombre fiscal:** nombre a configurar para efectos de facturación.
- **Código de referencia:** código que servirá como dato informativo para localizar o filtrar la Cuenta de crédito.
- **Cliente:** selección de la Composición de cliente para efectos de facturación de la Cuenta de crédito. (filtro: PMS → Contratación → Composición clientes)
- **Fecha registro:** fecha de la recepción del anticipo que crea la Cuenta de Crédito.
- **Fecha vencimiento:** fecha en la que vence el servicio a contratar.
- **Anticipado:** valor del importe del anticipo.
- **Forma de pago:** selección del método de pago por el cual se recibe el anticipo. (filtro: CONFIG → Datos Generales → Métodos de pago)
- **Caja:** selección de la Caja donde se genera el ingreso del anticipo. (filtro: CONFIG → Datos Generales → Cajas / Bancos)

Una vez creado este registro, podremos complementar la información de la Cuenta de crédito, con sus Datos fiscales, Observaciones y preferencias:



The screenshot shows the 'Nueva cuenta de crédito' form in the GUEST Hotel Software interface. The form is divided into several sections:

- Datos de contacto:** Includes fields for Hotel (ZENARA), Código referencia (UNINEBRUJA), Fecha registro (26/06/2024 0:00:00), Estado (Confirmada), Fecha vencimiento (17/07/2024), Fecha cambio (26/06/2024 13:26:37), Cliente (UNINEBRUJA), Usuario (jandrade@isystems.es), Tipo tarjeta de crédito, and Código externo (ZE/C/000000000001741).
- Datos fiscales:** Includes fields for Nombre fiscal (UNIVERSIDAD DE NEBRUJA), Email, Dirección, NIF (0123456798), Teléfono, and Nacionalidad\* (Seleccione una opción).
- Resumen:** Shows financial totals: Importe total: 0,00, Total facturado: 0,00, Anticipos pendientes: 12.500,00, and Facturas pendiente cobro: No.
- Observaciones y preferencias:** A rich text editor area for adding notes and preferences.



Y posteriormente, podremos gestionar desde las pestañas “Centros productivos”, “Anticipos” y Documentos, los cargos y gestión de la Cuenta de Crédito.

### ❖ Centros productivos

Desde esta pestaña podremos registrar los cargos que se generen a la Cuenta de crédito, facturarlos, entre otros:

**Centro productivo**

Fecha inicial* <input type="text" value="26/06/2024"/>	Fecha fin* <input type="text" value="27/06/2024"/>	Centros productivos* <input type="text" value="Cena"/>
Cantidad* <input type="text" value="85"/>	Importe* <input type="text" value="25"/>	Impuestos incluidos <input checked="" type="checkbox"/>
Observaciones y preferencias <input type="text" value="Cena especial de bienvenida"/>		

Centros productivos   Anticipos   Documentos								
<input type="button" value="Nuevo"/> <input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Borrar"/> <input type="button" value="Excel"/> <input type="button" value="Acciones"/> <input type="checkbox"/> Ver Cargos a 0								
<input type="checkbox"/>	Fecha comienzo	Fecha fin	Centros productivos	Observaciones	Cantidad	Importe	Impuestos incluidos	Estado factura
<input type="checkbox"/>	26/06/2024	27/06/2024	Cena	Cena especial de bienvenida	85,00	25,00	<input checked="" type="checkbox"/>	Pendiente
<input type="checkbox"/>	26/06/2024	26/06/2024	Transfer	Transfer Aeropuerto Hotel	85,00	10,00	<input checked="" type="checkbox"/>	Pendiente
<input type="checkbox"/>	26/06/2024	26/06/2024	Animación	Cuarteto cuerdas	1,00	1.500,00	<input checked="" type="checkbox"/>	Pendiente
<b>Total</b>					<b>171,00</b>	<b>1.535,00</b>		

3 Líneas | 10 Líneas por página

### ❖ Anticipos

Desde esta pestaña podremos registrar anticipos, editarlos, borrarlos, realizar su devolución y/o facturarlos:

**Seleccione la forma de pago**

El anticipo quedará ligado al cliente actual. Si modifica el cliente posteriormente, deberá devolver y reintroducir el anticipo para ligarlo al nuevo cliente.

Caja

Forma de pago

Importe

Fecha

Centros productivos   Anticipos   Documentos										
<input type="button" value="Nuevo"/> <input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Borrar"/> <input type="button" value="Imprimir"/> <input type="button" value="Acciones"/>										
<input type="checkbox"/>	Número de anticipo	Fecha	Forma de pago	Importe	Importe liquidado	Estado	Banco	Observaciones	Factura	Cliente
<input type="checkbox"/>	ZEM00001	26/06/2024	Cargo Ocupante	12.500,00	0,00	Recibido	Caja Recepción	Anticipo--Cuenta de crédito:UNINEBRUA	Pendiente	UNINEBRUA
<b>Total</b>				<b>12.500,00</b>	<b>0,00</b>					

1 Líneas | 10 Líneas por página

### ❖ Documentos

En esta pestaña podremos adjuntar documentos soporte de la Cuenta de crédito,



**Documento**

Guardar

**Datos documento**

Hotel: ZENARA      Asociar con: Cotización

Entrada / Salida: Entrada      Fecha: Cotización UNINEBRUA - 26/6/2024 - ZENARA

Documento: Buscar archivo...      Tipo: 26/06/2024

Presupuesto

**Descripción**

Presupuesto inicial para entregar al representante de la Universidad en el evento inaugural.

### ❖ Fusionar cuentas de crédito

Desde el listado de Cuentas de crédito, podremos realizar una acción para fusionar cuentas de crédito en el caso de requerir esta función. Debemos seleccionar las Cuentas de crédito a fusionar y desde el botón Acciones seleccionar la opción “Fusionar cuentas de crédito”:

Buscar      **Listado de cuentas de crédito**

Ver-Ocultar filtros

Nuevo    X Borrar    Excel    **Acciones**

<input type="checkbox"/>	Hotel	Código referencia	Nombre	Fusionar cuentas de crédito	Teléfono	Cliente	Fecha registro	Fecha vencimiento	Fecha cambio
<input checked="" type="checkbox"/>	SATURNO	ESF8FSD9FDS	PETER DOE			WEBPAGE	18/09/2020	18/11/2020	27/01/2022
<input checked="" type="checkbox"/>	SATURNO	DESF87SDEZ	MARIA SMITH			WEBPAGE	09/10/2020	18/11/2020	04/02/2023

Lo que esta acción realizará, es traspasar los cargos y anticipos que tenga una cuenta a otra, siempre y cuando no estén facturados o pertenezcan a un día cerrado.

## 3.11 Campañas

En una herramienta de marketing la CAMPAÑA es el centro de una promoción. Por ejemplo, si quiero hacer una promoción de black friday, crearemos una campaña BLACK FRIDAY donde después indicaremos a quién va dirigida y los medios (plantillas de mailing o SMS) que vamos a utilizar para lanzarla.

**GUEST Hotel Software**    PMS    CRS    CRM    CONFIG    Bienvenido, admin / Idioma Español (España)

Marketing

**Campaña**

Guardar    Imprimir    Acciones

Código\*    BLACK FRIDAY    Black friday

Fecha comienzo    01/09/2022    Archivado   

Fecha última ejecución

Segmentos    Mailing Logs

<input type="checkbox"/>	Nombre	Dinámico	Ámbito	Número de contactos	Número de cárdex	Tipo notificación
<input type="checkbox"/>	TEST	<input type="checkbox"/>	Todos	4	1	OFERTA SEMANA SANTA 2023
<input type="checkbox"/>	TEST IB	<input type="checkbox"/>	Todos	0	1	Navidad 2024
<b>Total</b>				<b>4,00</b>	<b>2,00</b>	

2 Líneas | 20 Líneas por página



Los pasos serían:

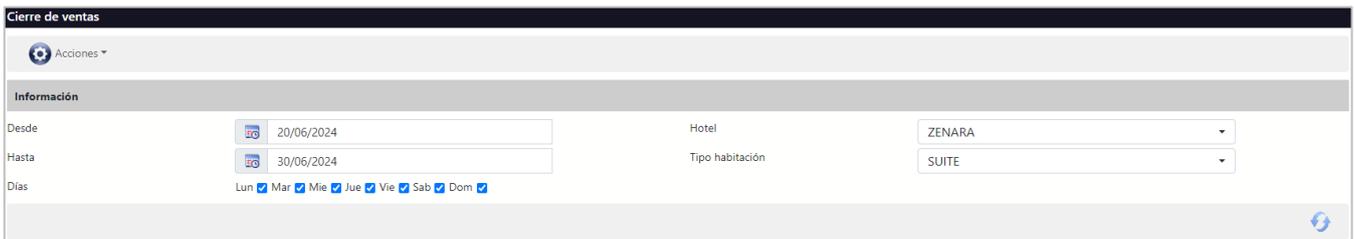
- Crear una ficha de campaña.
- Añadir los segmentos a los que se enviará dicha campaña, indicando además para cada segmento la plantilla HTML que se utilizará. Podremos ver el total de contactos del segmento y al final un total general. También dispondremos de un link para acceder en todo momento a la plantilla HTML y así visualizar el contenido fácilmente.
- En la pestaña Mailings Logs, tendremos un registro y estadísticas de los envíos realizados, o pendientes de realizar.
- En el botón de Acciones / "Enviar mail a los cardex (segmentos seleccionados)" podremos lanzar la campaña o programar el envío para una fecha en concreto.

En la parte superior disponemos de un botón de imprimir que abrirá el informe Análisis de campañas donde tendremos más estadísticas sobre las reservas e ingresos obtenidos a través de esa campaña.

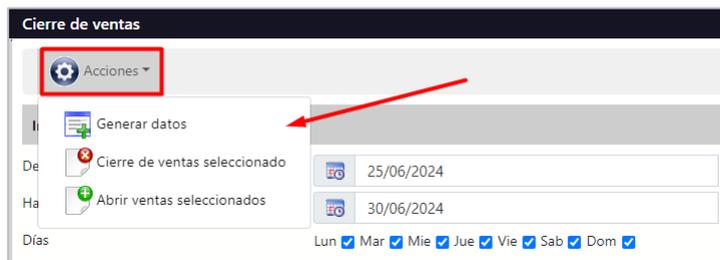
### 3.12 Cierre ventas

GUEST Hotel Software permitirá configurar de una manera sencilla el cierre de ventas durante periodos específicos de tiempo desde el módulo de Contratación.

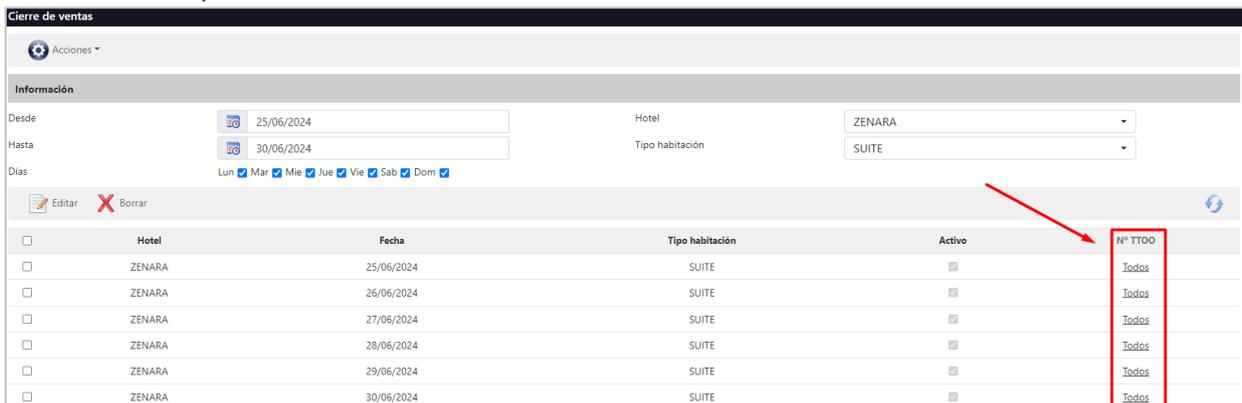
Ubicados desde el menú “Cierre ventas”, podremos configurar las fechas deseadas para el cierre, de acuerdo con un Tipo de habitación específico, y seleccionando los días de la semana que consideremos:



Una vez registrada esta información, procederemos desde el botón Acciones  a seleccionar alguna de las siguientes opciones:



- **Generar datos:** generara el cierre de ventas para las fechas y tipo de habitación seleccionadas, para todas las composiciones de clientes existentes.



	Hotel	Fecha	Tipo habitación	Activo	Nº TTOO
<input type="checkbox"/>	ZENARA	25/06/2024	SUITE	<input checked="" type="checkbox"/>	Todos
<input type="checkbox"/>	ZENARA	26/06/2024	SUITE	<input checked="" type="checkbox"/>	Todos
<input type="checkbox"/>	ZENARA	27/06/2024	SUITE	<input checked="" type="checkbox"/>	Todos
<input type="checkbox"/>	ZENARA	28/06/2024	SUITE	<input checked="" type="checkbox"/>	Todos
<input type="checkbox"/>	ZENARA	29/06/2024	SUITE	<input checked="" type="checkbox"/>	Todos
<input type="checkbox"/>	ZENARA	30/06/2024	SUITE	<input checked="" type="checkbox"/>	Todos



- Cierre de ventas seleccionado:** esta opción nos permitirá realizar el cierre de ventas para las fechas y tipo de habitación seleccionadas, pero de una manera selectiva para la composición de clientes que deseemos. Previo a la generación de datos para el cierre de ventas, nos dejará visualizar las composiciones de clientes existentes, donde deberemos seleccionar únicamente aquellas composiciones a las que cerraremos ventas:

**Vista previa**

Código

<input type="checkbox"/>	TTOO	Agencia	Cliente	Tipo de facturación
<input type="checkbox"/>	CONTADOS	CONTADOS	CONTADOS	Directo
<input type="checkbox"/>	DIRECT	DIRECT	DIRECT	Directo
<input type="checkbox"/>	DIRECTOS	DIRECTOS	DIRECT	Directo
<input checked="" type="checkbox"/>	FTI TTOO	FTI TTOO	FTI	Agencia
<input type="checkbox"/>	LOGITRAVEL	LOGITRAVEL	HALCON	Agencia
<input checked="" type="checkbox"/>	TUI DE	TUI	JUMBO BEDS	Agencia
<input type="checkbox"/>	TUI DE	TUI DE	TUI DE	Agencia

7 Líneas | 10 Líneas por página

Una vez seleccionadas las composiciones de clientes deseadas procederemos a dar clic en el botón “Importar seleccionados”.

**Cierre de ventas**

Acciones

**Información**

Desde: 25/06/2024 Hotel: ZENARA

Hasta: 30/06/2024 Tipo habitación: SUITE

Días: Lun  Mar  Mie  Jue  Vie  Sab  Dom

Editar  Borrar

<input type="checkbox"/>	Hotel	Fecha	Tipo habitación	Activo	Nº TTOO
<input type="checkbox"/>	ZENARA	25/06/2024	SUITE	<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	ZENARA	26/06/2024	SUITE	<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	ZENARA	27/06/2024	SUITE	<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	ZENARA	28/06/2024	SUITE	<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	ZENARA	29/06/2024	SUITE	<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	ZENARA	30/06/2024	SUITE	<input type="checkbox"/>	2

6 Líneas | 10 Líneas por página

En este caso, se realizará el cierre de ventas exclusivamente para las composiciones de nuestra elección.

- Abrir ventas seleccionados:** esta opción nos permitirá dejar inactivos los cierres de ventas ya creados. Para ello, procederemos a seleccionar los días a los cuales deseemos abrir nuevamente las ventas y dando clic en la presente opción, se dejará la restricción inactiva:

**Cierre de ventas**

Acciones

**Información**

Desde: 25/06/2024 Hotel: ZENARA

Hasta: 30/06/2024 Tipo habitación: SUITE

Días: Lun  Mar  Mie  Jue  Vie  Sab  Dom

Editar  Borrar

<input type="checkbox"/>	Hotel	Fecha	Tipo habitación	Activo	Nº TTOO
<input type="checkbox"/>	ZENARA	25/06/2024	SUITE	<input type="checkbox"/>	Todos
<input type="checkbox"/>	ZENARA	26/06/2024	SUITE	<input type="checkbox"/>	Todos
<input type="checkbox"/>	ZENARA	27/06/2024	SUITE	<input type="checkbox"/>	Todos
<input type="checkbox"/>	ZENARA	28/06/2024	SUITE	<input type="checkbox"/>	Todos
<input checked="" type="checkbox"/>	ZENARA	29/06/2024	SUITE	<input checked="" type="checkbox"/>	Todos
<input checked="" type="checkbox"/>	ZENARA	30/06/2024	SUITE	<input checked="" type="checkbox"/>	Todos

6 Líneas | 10 Líneas por página

Una vez demos clic en la opción “Abrir ventas seleccionados”, los registros quedarán inactivos y sin que se aplique esta restricción:

**Cierre de ventas**

Acciones

**Información**

Desde: 25/06/2024 Hotel: ZENARA

Hasta: 30/06/2024 Tipo habitación: SUITE

Días: Lun  Mar  Mie  Jue  Vie  Sab  Dom

Editar  Borrar

<input type="checkbox"/>	Hotel	Fecha	Tipo habitación	Activo	Nº TTOO
<input type="checkbox"/>	ZENARA	25/06/2024	SUITE	<input type="checkbox"/>	Todos
<input type="checkbox"/>	ZENARA	26/06/2024	SUITE	<input type="checkbox"/>	Todos
<input type="checkbox"/>	ZENARA	27/06/2024	SUITE	<input type="checkbox"/>	Todos
<input type="checkbox"/>	ZENARA	28/06/2024	SUITE	<input type="checkbox"/>	Todos
<input type="checkbox"/>	ZENARA	29/06/2024	SUITE	<input type="checkbox"/>	Todos
<input type="checkbox"/>	ZENARA	30/06/2024	SUITE	<input type="checkbox"/>	Todos

6 Líneas | 10 Líneas por página

### 3.13 Comisiones agencias

GUEST Hotel Software permitirá tener una base completa de las comisiones cobradas, de acuerdo con la configuración realizada (Brutas o Netas) para la facturación de las reservas gestionadas por los TTOO y Agencias.

Comisiones de agencias

Ver-Ocultar filtros

Nuevo  Borrar

<input type="checkbox"/>	Hotel	Número	TTOO	Agencia	Cliente	Fecha desde	Fecha hasta	Estado
<input type="checkbox"/>	SATURNO	6	BOOKING	BOOKING	BOOKING	01/01/2023	30/12/2023	Pendiente
<input type="checkbox"/>	SATURNO	2	LOGITRAVEL	LOGITRAVEL	DIRECT	18/07/2019	31/07/2019	Pendiente
<input type="checkbox"/>	SATURNO	2	BOOKING	BOOKING	BOOKING	01/06/2021	30/06/2021	Pendiente
<input type="checkbox"/>	SATURNO	1	VSERHS	VSERHS	VSERHS	01/06/2020	30/06/2020	Pendiente

4 Líneas | 20 Líneas por página

Si ingresamos a la Composición de clientes, veremos todas las reservas gestionadas con esta composición y el valor de las comisiones según las reservas que tengamos:

Comisión de agencia

Guardar  Acciones

**Información de comisión**

Número: 6

Hotel\*: SATURNO Estado: Pendiente

TTOO/Agencia\*: BOOKING Fecha desde\*: 01/01/2023

Cliente: BOOKING Fecha hasta\*: 30/12/2023

**Resumen**

Total Base comisionable: 7.263,64

Total Comisionable: 7.990,00

Total Base comisión: 726,36

Total Comisión: 799,00

**Observaciones y preferencias**

Líneas

Estado reserva: Todos Hab. factura: Todos Porcentaje:

Nuevo  Borrar  Excel

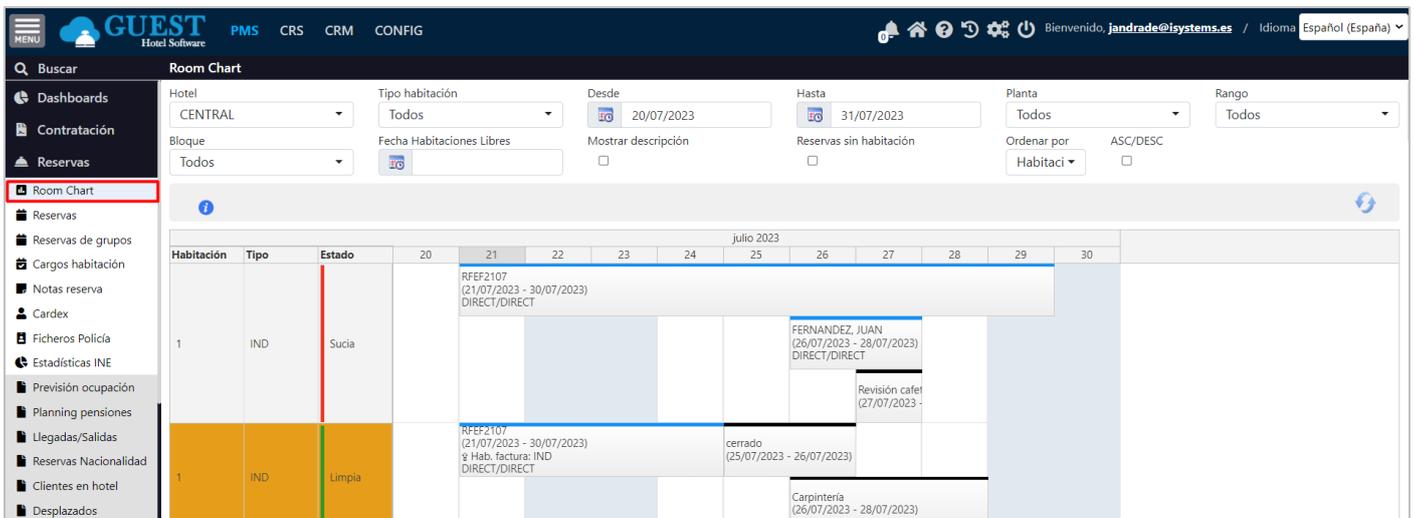
<input type="checkbox"/>	Reserva	Localizador	Fecha llegada	Fecha salida	Fecha venta	Estado reserva	Hab. factura	Base comisionable	Comisionable	Porcentaje	Base comisión	Comisión
<input type="checkbox"/>	2023-3-1	2323231995	30/01/2023	09/02/2023	25/01/2023	Check Out	CUA	1.636,36	1.800,00	10,00	163,64	180,00
<input type="checkbox"/>	2023-28-1		13/03/2023	19/03/2023	11/03/2023	Check Out	AP1	1.363,64	1.500,00	10,00	136,36	150,00
<input type="checkbox"/>	2023-25-1		08/03/2023	18/03/2023	08/03/2023	Check Out	AP1	636,36	700,00	10,00	63,64	70,00
<input type="checkbox"/>	2023-35-1	123456789	14/03/2023	19/03/2023	11/03/2023	Check Out	AP1	600,00	660,00	10,00	60,00	66,00
<input type="checkbox"/>	2023-38-1	222222	20/03/2023	25/03/2023	14/03/2023	Check Out	AP2	545,45	600,00	10,00	54,55	60,00
<input type="checkbox"/>	2023-37-1	123478	20/03/2023	25/03/2023	14/03/2023	Check Out	AP1	454,55	500,00	10,00	45,45	50,00

## 4) RESERVAS - Gestión de Reservas (PMS → Reservas)

La gestión de reservas es una parte fundamental de cualquier hotel o establecimiento, es por ello, que GUEST Hotel Software cuenta con diversos recursos para realizar de forma eficiente su gestión.

### 4.1 Room Chart

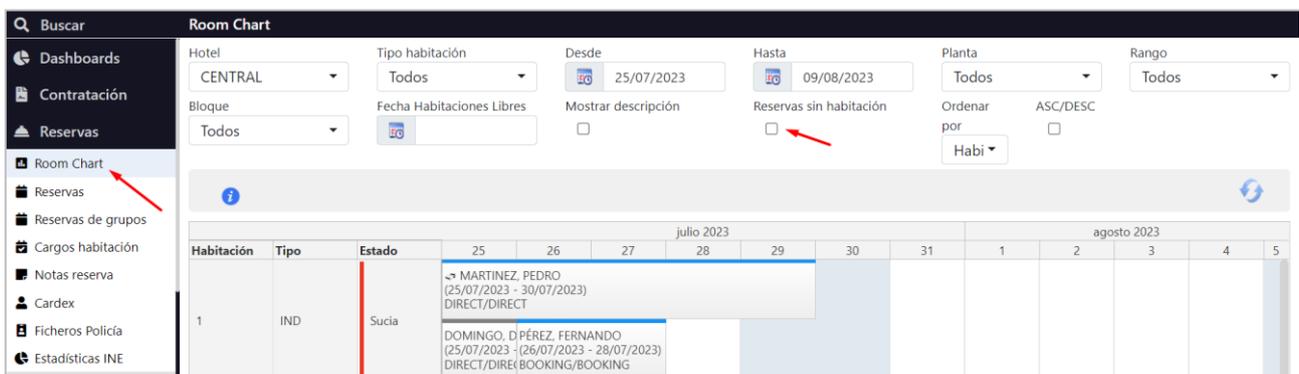
Desde el Room Chart podremos comprobar de una forma visual la ubicación de reservas en las habitaciones disponibles. En la parte superior del “Room Chart” contaremos con diferentes opciones de filtros que nos permitirán visualizar las reservas, de acuerdo con unos criterios específicos de búsqueda. Podremos filtrar las reservas por: Hotel o Centro de trabajo, tipo específico de habitación, realizar la búsqueda por un rango inicial y final de fechas, seleccionar en una fecha determinada las habitaciones libres, entre otros:



The screenshot shows the GUEST Room Chart interface. The top navigation bar includes 'MENU', 'GUEST Hotel Software', 'PMS', 'CRS', 'CRM', and 'CONFIG'. The user is logged in as 'Bienvenido, jandrade@isystems.es' with the language set to 'Español (España)'. The main area is titled 'Room Chart' and features several filters: Hotel (CENTRAL), Tipo habitación (Todos), Desde (20/07/2023), Hasta (31/07/2023), Planta (Todos), and Rango (Todos). There are also checkboxes for 'Mostrar descripción' and 'Reservas sin habitación'. The main display is a calendar for July 2023. Room 1 is shown with two reservations: one from 21/07/2023 to 30/07/2023 for 'RFEF2107' (IND, Sucia) and another from 25/07/2023 to 26/07/2023 for 'FERNANDEZ, JUAN' (IND, Sucia). Other events include 'Revisión cafet' on 27/07/2023, 'cerrado' on 25/07/2023, and 'Carpintería' on 26/07/2023.

En el Room Chart, se visualizarán por defecto las reservas a las que se les ha asignado una habitación específica, ordenadas por el número de habitación. Es importante saber que, por defecto, las reservas que lleguen desde el Channel Manager o por alguna integración específica de la Central de Reservas, llegarán sin habitación asignada y deberemos gestionar su ubicación.

Si deseamos ver las reservas que aún no tienen una habitación asignada, deberemos activar la opción “Reservas sin habitación”. Una vez activada esta opción, se podrán visualizar en los últimos registros de la pantalla, las reservas que aún no tienen habitación asignada.



This screenshot shows the same Room Chart interface but with the 'Reservas sin habitación' checkbox checked, indicated by a red arrow. The calendar now shows reservations for room 1 that are not yet assigned to a specific room. The reservation for 'MARTINEZ, PEDRO' (25/07/2023 - 30/07/2023) is highlighted in blue. Another reservation for 'DOMINGO, D PÉREZ, FERNANDO' (25/07/2023 - 28/07/2023) is also visible. The calendar view extends to August 2023.

Se visualizará para cada reserva el nombre del pax principal, las fechas de llegada y salida, y el cliente o tipo de cliente que la gestiona. Adicionalmente, cada reserva se encontrará resaltada en un color en específico

asociado a su estado actual. Lo anterior, permitirá identificar el estado de cada reserva y nos ayudará facilitar su gestión. Los colores resaltados, corresponden a lo siguiente:

- Color azul: Las reservas que se encuentran en estado, “Check-In”.
- Color Verde: Las reservas que se encuentran en estado, “Confirmada”.
- Color Gris: Las reservas que se encuentran en estado, “Check – Out”.
- Y en Color Rojo: las reservas que se encuentran en estado, “Pendiente validación”.

Las habitaciones que en las primeras columnas se encuentren resaltadas en color naranja, serán las habitaciones, que presentan algún tipo de bloqueo. Los bloqueos podrán darse por diversos motivos, entre ellos, tareas de mantenimiento o reformas, labores especiales en la habitación, daños pendientes por gestionar, entre otras. En las fechas de bloqueo, aparecerá resaltado para la habitación un recuadro en color negro.

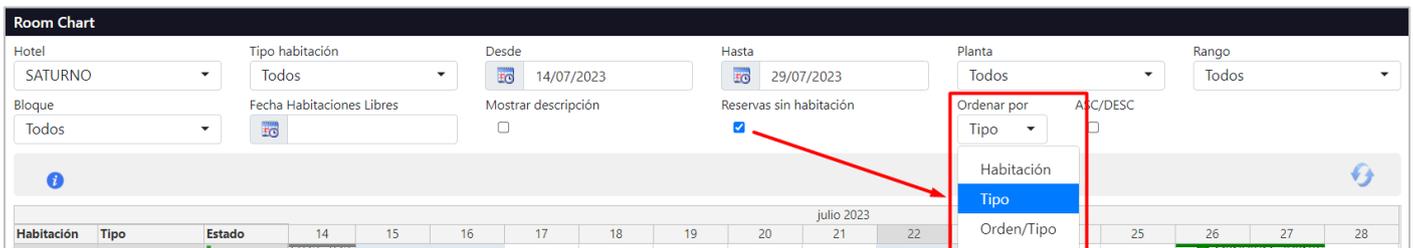
En la columna estado, se podrá visualizar si la habitación se encuentra Limpia o Sucia. Estos dos últimos estados se actualizarán desde el módulo de Operaciones.

Además, podremos visualizar con las etiquetas de preferencias de las reservas, las condiciones del tipo de cama, cunas, dieta, entre otros requerimientos. Igualmente, mediante el icono de “stop”, podremos identificar si la reserva se encuentra bloqueada para moverse a una habitación diferente.

### ❖ Asignación de habitaciones desde el Room Chart

Desde el Room Chart se podrán asignar habitaciones para aquellas reservas sin habitación. Para proceder con la asignación, bastará con arrastrar con clic sostenido del mouse la reserva deseada, a un tipo de habitación igual que el solicitado en la reserva.

Para facilitar la asignación de habitaciones desde el Room Chart podríamos habilitar la opción “Reservas sin habitación” y luego ordenar las habitaciones según su “Tipo”:



Así entonces, las reservas sin habitación asignada se ubicarán en el listado al final de cada Tipo de habitación y podríamos arrastrarla hacia arriba, ubicándola en la habitación del mismo Tipo que deseemos. En el siguiente caso, tenemos una reserva sin habitación asignada para para un Tipo de habitación DBL, que podremos ubicar en las habitaciones DBL que se encuentren disponibles para las fechas de la reserva:

Room Chart			julio 2023									
Habitación	Tipo	Estado	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
634	DBL	Limpia										
635	DBL	Limpia										
636	DBL	Limpia										
-	DBL	-										

A red arrow points to the reservation entry for DOMINGO, LAURA (19/07/2023 - 22/07/2023) in the DBL row.



Una vez arrastremos la reserva a una habitación disponible, el sistema nos abrirá un recuadro con la solicitud de confirmación de la asignación, y dando clic en el botón Aceptar, quedará ubicada la reserva en el Room Chart de la siguiente manera:

**Información**

Confirmar asignación a habitación  
635

Aceptar
Cancelar

Room Chart			julio 2023								
Habitación	Tipo	Estado	14	15	16	17	18	19	20	21	22
634	DBL	Limpia									
635	DBL	Limpia						DOMINGO, LAURA (19/07/2023 - 22/07/2023) DIRECT/DIRECT			
636	DBL	Limpia									
-	DBL	-									

❖ **Fijar habitaciones para que no se muevan en el Room Chart**

El sistema nos permitirá identificar aquellas habitaciones que por el motivo que sea (Ej. un cliente repetidor que ha pedido un N° de habitación en concreto), no queremos que se cambie de habitación. Para ello, desde la reserva marcaremos la opción “Fijar habitación”:

**Reserva 12345 - HOTELBEDS/HOTELBEDS**

Guardar Acciones

---

**Datos de la reserva**

Hotel*	SATURNO	Primer apellido* / Nombre	DEMO BRP
Reserva / Localizador	2023-110-1 12345	Estado reserva* / Factura	Confirmada <span style="margin-left: 20px;">Pendiente</span>
Llegada* / Noches	24/07/2023 4	Hora*	12 : 00
Salida* / Uso de 1 día	28/07/2023	Hora*	11 : 00
Hab. Fact/Usu	AP1 AP1	Pensión Fact/Usu	BB BB
Num.Pax (AD, JR, CH, BB)	2 0 0 0	Habitación / Estado / Fijar	104 <span style="margin-left: 10px;">Sucia</span> <input checked="" type="checkbox"/>

Dichas reservas saldrán en el Room Chart con un icono identificando que no podemos cambiar de habitación la reserva:



Habitación	Tipo	Estado	11	12	13	14	15	16	17
101	AP1	Limpia							
102	AP1	Sucia	TEST PENSIÓN (11/07/2023 - 18/07/2023) DIRECT/DIRECT						
103	AP1	Sucia	MCICLISTAS (11/07/2023 - 18/07/2023) Hab. factur: AGODA/AGO						
104	AP1	Sucia	MCICLISTAS (11/07/2023 - 18/07/2023) AGODA/AGO DEMO BRP (13/07/2023 - 18/07/2023) HOTELBEDS/HOTELBEDS						

En el caso de querer verificar la información general de una reserva, podremos dar clic con el botón derecho del mouse sobre la reserva deseada, y a continuación, aparecerá un recuadro con los datos generales, el resumen de cargos y de facturación.

Finalmente, si deseamos visualizar los detalles completos de una reserva, procederemos a dar clic sobre ella, y automáticamente, se abrirá una nueva pestaña que nos direccionará, a la reserva individual.

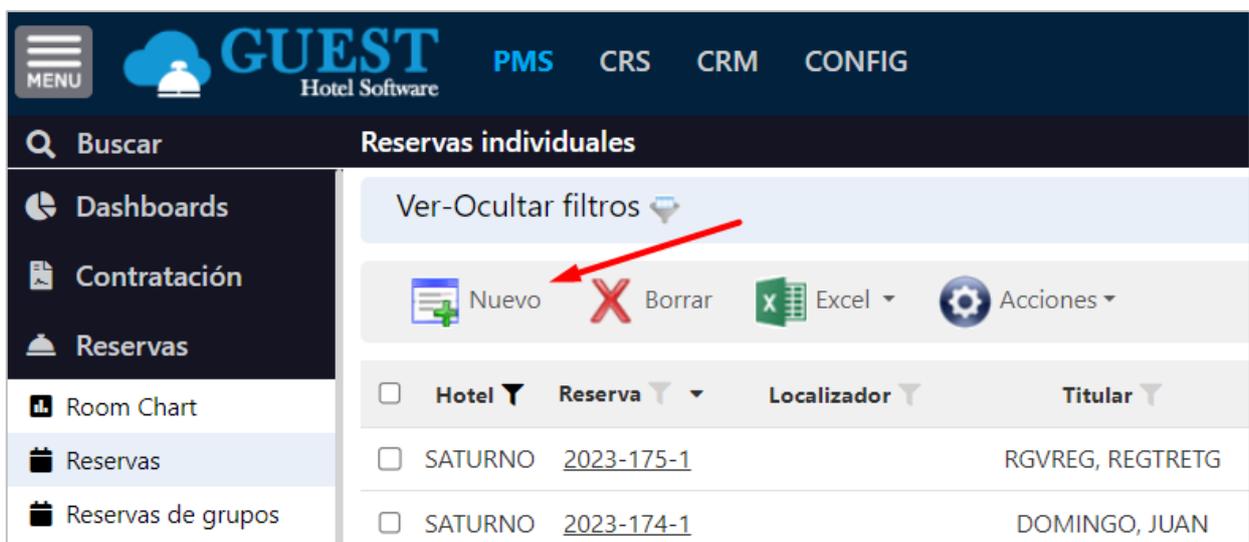
### 4.2 Reservas

Este módulo contiene el total de reservas individuales contenidas en la base de datos de **GUEST Hotel Software**, y que ingresan por diferentes canales como el channel manager, integraciones realizadas, ingreso de reservas de manera manual, desglose de reservas de cotizaciones o reservas de grupo, entre otros.

A continuación, se describirá el proceso para introducir manualmente una reserva individual, y se detallarán los principales elementos que la componen.

#### ❖ Introducir reservas manualmente

Para crear una reserva de forma manual deberemos ir al módulo de Reservas y en el menú “Reservas” daremos clic en el botón **Nuevo** :



A continuación, deberemos registrar los siguientes datos:

❖ **Sección: Datos de la reserva**

Datos de la reserva			
Hotel*	ZENARA	Primer apellido* / Nombre	ANDRADE JULIAN
Reserva / Localizador	2024-36-1	Estado reserva* / Factura	Confirmada Pendiente
Llegada* / Noches	27/06/2024 3	Hora*	14:00
Salida* / Day Pass	30/06/2024	Hora*	11:00
Hab. Fact/Usos	SUITE SUITE	Pensión Fact/Usos	BB BB
Num.Pax (AD,JR,CH,BB)	2 0 0 0	Habitación / Estado / Fijar	3001 Limpia

- **Hotel:** Es el código de hotel para el que introducimos la reserva. Por defecto, tomará el valor del hotel de trabajo. (filtro: CONFIG → Datos Generales → Hoteles)
- **Primer apellido/Nombre:** nombre y primer apellido del titular de la reserva (Pax principal).
- **Reserva/Localizador:** Identificador interno de la nueva reserva, el sistema asigna por defecto un número de reserva de manera automática. El Localizador, podría ser por ejemplo una numeración correlativa.
- **Estado reserva/Factura:** la reserva pasa por diferentes estados:
  - Pendiente de validación: es el estado inicial, que llegarán las reservas desde el Channel Manager.
  - Confirmada: las pasaremos a confirmada una vez hayamos comprobado que estén correctas.
  - Check In: a la entrada del hotel.
  - Check Out: a la salida del hotel.
  - No Show: cuando llegado el momento del Check In el cliente no se presenta.
  - Cancelar: cuando previamente a la entrada, se cancela la reserva.

En el caso de los estados de la factura que se visualizan desde la reserva individual, podrán ser:

- Pendiente: indica que para la reserva aún no se ha generado ninguna factura, o que tiene facturas pendientes por emitir.
- Facturada: indica que ya se han generado las facturas por el cobro total de la reserva.
- **Llegada:** esta fecha coincide con la primera noche de estancia en el hotel.
- **Salida:** esta fecha es siempre el día siguiente a la última noche que el cliente pasa en el hotel.
- **Noches:** número de noches que el huésped estará alojado en el hotel, podremos hacer que se calculen automáticamente en función de las fechas de entrada y salida introducidas.
- **Day Pass:** En caso de que la estancia sea de 1 día y el cliente no se aloje en el hotel. (Ej: Daypass), deberemos marcar la siguiente casilla:

Datos de la reserva			
Hotel*	ZENARA		
Reserva / Localizador	2024-36-1		
Llegada* / Noches	27/06/2024 3		
Salida* / Day Pass	27/06/2024	<input checked="" type="checkbox"/>	
Hab. Fact/Usos	SUITE SUITE		
Num.Pax (AD,JR,CH,BB)	2 0 0 0		

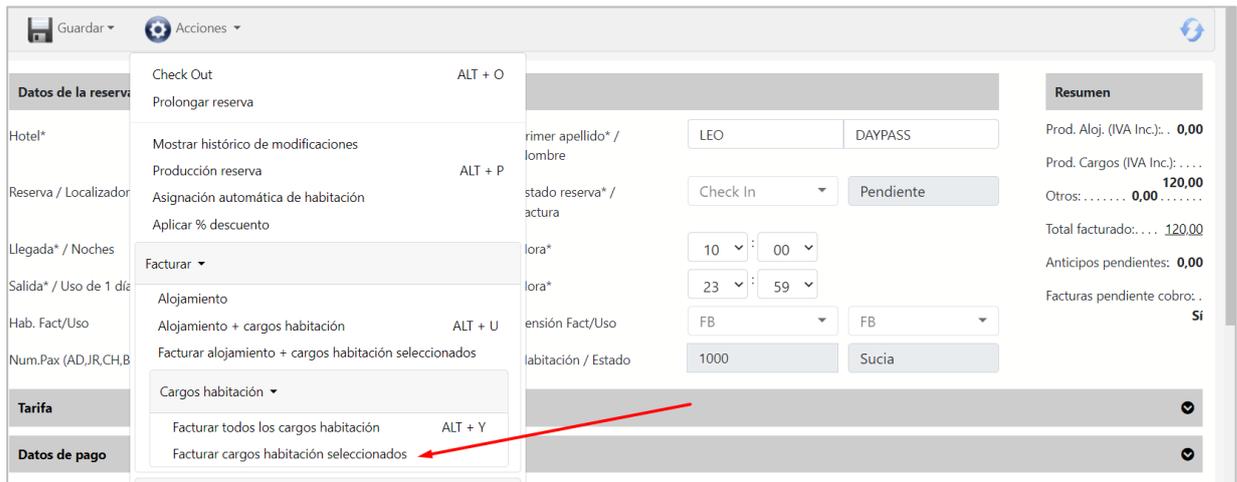
Para reservas sin alojamiento se creará una habitación **No Real**, por ejemplo, con el nombre DAY PASS para dejar registro de la reserva (filtro: CONFIG → Datos Generales → Tipos hab. por Centro). Esta reserva no tendrá efecto sobre el servicio de alojamiento, pero sí sobre los servicios restantes que quiera disfrutar el cliente. Por ejemplo: desayuno, comida, cena, entre otros.

Si tenemos una reserva de DayPass la seleccionaremos como si se tratase de una reserva normal, pero con entrada y salida el mismo día. En el campo “Tarifa” de la Sección: Tarifa, el precio lo

dejaremos como contrato, y el precio que tenga que pagar lo imputamos por cargo a la habitación seleccionando el correspondiente centro productivo.

Fecha comienzo	Fecha fin	Centro productivo	Descripción	Observaciones	Cantidad	Importe	% Descuentos	Total	Tipo de cargo	Ocupante	Factura
27/06/2024	27/06/2024	Cena	Menú Especial	Reservado desde recepción.	2	35,00		70,00	Directo	JULIAN ANDRADE	Pendiente
27/06/2024	27/06/2024	SPA	Promoción SPA horario tarde		2	20,00	15,00	34,00	Directo	MARÍA FERNANDA BALLESTEROS	Pendiente
27/06/2024	27/06/2024	Transfer	Traslado Club Náutico día 27 de junio	VAN	1	20,00		20,00	Directo	MARÍA FERNANDA BALLESTEROS	Pendiente

La facturación será sobre los cargos habitación:



The screenshot shows the 'Facturar' dropdown menu with the following options:

- Facturar todos los cargos habitación (ALT + Y)
- Facturar cargos habitación seleccionados

A red arrow points to the 'Facturar cargos habitación seleccionados' option.

Resultado:

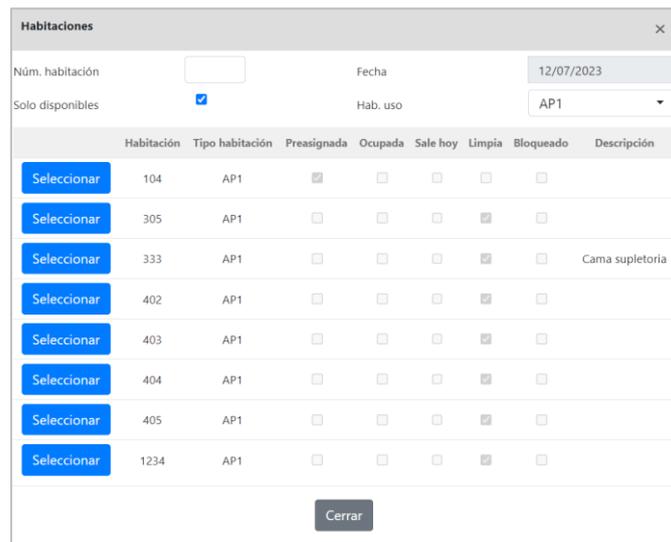
Fecha de cargo	Centro productivo	Reserva	Localizador	Descripción	Días	Cantidad	Precio unitario	Base imponible	Precio total	% Impuestos	% IRPF	Fecha desde	Fecha hasta	Tipo habitación
22/03/2023	Desayuno	2023-69-1	2345	Desayuno	1	2,00	10,91	21,82	24,00	10,00%		22/03/2023	22/03/2023	DAYPASS
22/03/2023	Almuerzo	2023-69-1	2345	Almuerzo	1	2,00	21,82	43,64	48,00	10,00%		22/03/2023	22/03/2023	DAYPASS
22/03/2023	Cena	2023-69-1	2345	Cena	1	2,00	21,82	43,64	48,00	10,00%		22/03/2023	22/03/2023	DAYPASS
<b>Total</b>						<b>6,00</b>	<b>54,55</b>	<b>109,10</b>	<b>120,00</b>					

- **Hora Llegada:** introduciremos la hora en que calculamos que los clientes llegarán al hotel. Si llegan de madrugada modificaríamos la fecha de llegada. A efectos de facturación y producción, el sistema siempre tiene en cuenta la fecha de entrada.
- **Hora Salida:** normalmente coincidirá con la “fecha hasta”, pero podemos tener un cliente que desea disponer de la habitación hasta, por ejemplo, las 11 de la noche del día antes a la salida. En cuyo caso, la fecha de salida no coincidirá con la fecha hasta indicada. A efectos de facturación y producción, tomará siempre la Fecha hasta.
- **Hab. Fact:** Aquí pondremos el tipo de habitación que nos estén solicitando en la reserva. Esta es la información que se va a tener en cuenta a la hora de facturar la estancia. (filtro: CONFIG → Datos Generales → Tipos hab. por Centro)
- **Hab. Uso:** la habitación uso corresponde al tipo de habitación en el que realmente se aloja el cliente a su llegada al hotel, el cual puede ser diferente al tipo de habitación que figuraba en la reserva (habitación factura). (filtro: CONFIG → Datos Generales → Tipos hab. por Centro)

➤ **Habitación Factura distinto de Habitación Uso**

Este campo se debe rellenar en los casos en los que una habitación en particular se puede vender de formas diferentes:

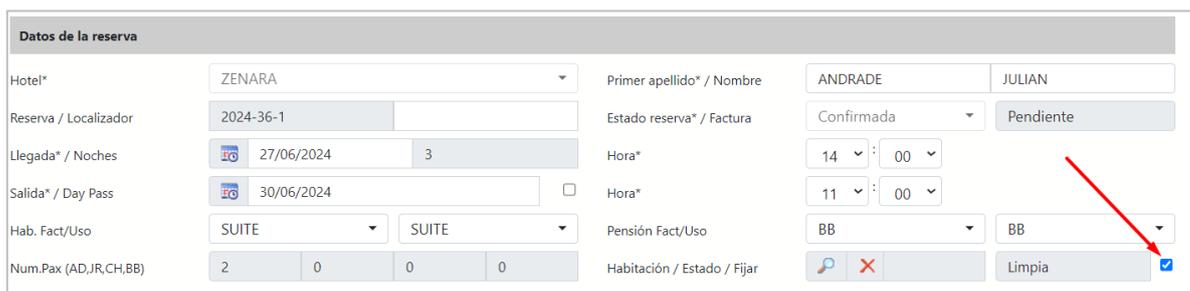
- Una habitación que figure como Suite Doble también se puede vender como Suite Individual. La habitación real será la Suite Doble, pero crearemos una tipología Suite Individual que también podremos comercializar. Si la Suite Doble se ha vendido como Suite Individual, en Hab. Fact marcaremos Suite Individual y en Uso Suite Doble.
  - Puede ocurrir que nos hagan una reserva de una “Doble Estándar” y a la llegada de los clientes no tengamos ninguna disponible (imaginemos que hay una avería que nos obliga a bloquear la habitación). Por este motivo, no nos queda más remedio que alojar a estos clientes en una “Doble Superior”. En este caso, la habitación tipo uso es la “Doble Superior”, pero la habitación tipo factura es la “Doble Estándar”.
- **Pensión Fact:** Régimen que vamos a facturar. Al igual que en el tipo de habitación, podría darse la circunstancia de indicar un régimen en la factura distinto al real. Por ejemplo, podría darse una pensión completa a un cliente que ha contratado media pensión, a modo de compensación por algún inconveniente sufrido durante su estancia. (filtro: CONFIG → Datos Generales → Regímenes por Centro)
  - **Pensión Uso:** Régimen del que realmente disfrutaran los clientes. (filtro: CONFIG → Datos Generales → Regímenes por Centro)
  - **Num Pax (AD, JR, CH, BB):** Número de personas de cada tipo que componen la reserva.
  - **Habitación / Estado:** habitación que le asignaremos al huésped. No es necesario asignar una habitación hasta el Check In del hotel.



Habitación	Tipo habitación	Preasignada	Ocupada	Sale hoy	Limpia	Bloqueado	Descripción
104	AP1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
305	AP1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
333	AP1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cama supletoria
402	AP1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
403	AP1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
404	AP1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
405	AP1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1234	AP1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

En el caso del Estado de la habitación, registrará si la habitación se encuentra Limpia a Sucia, acorde al estado actualizado en el módulo de Operaciones. (Filtro: PMS → Operaciones → Estado habitaciones)

- **Fijar:** si marcamos esta opción no nos dejará cambiar la habitación asignada a esta reserva por otra.



**Datos de la reserva**

Hotel\*: ZENARA | Primer apellido\* / Nombre: ANDRADE | JULIAN

Reserva / Localizador: 2024-36-1 | Estado reserva\* / Factura: Confirmada | Pendiente

Llegada\* / Noches: 27/06/2024 | 3 | Hora\*: 14:00

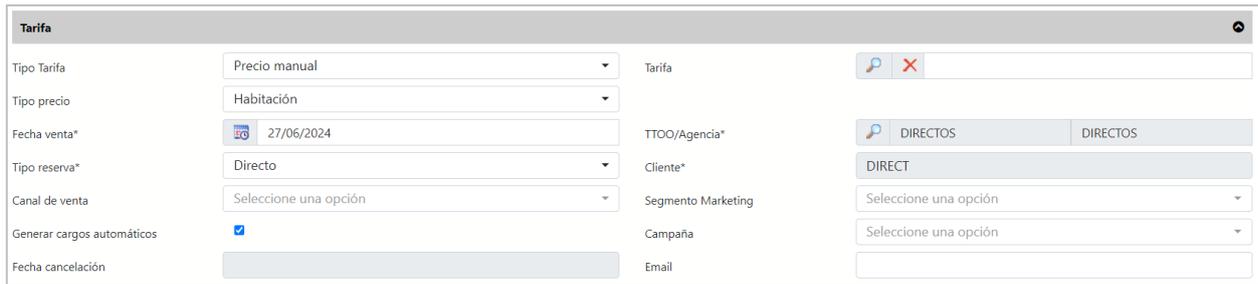
Salida\* / Day Pass: 30/06/2024 | Hora\*: 11:00

Hab. Fact/Usó: SUITE | SUITE | Pensión Fact/Usó: BB | BB

Num.Pax (AD, JR, CH, BB): 2 | 0 | 0 | 0 | Habitación / Estado / Fijar: Limpia



## ❖ Sección: Tarifa



- **Tipo Tarifa:** Aquí indicaremos si el precio es tipo “manual” o tipo “contrato”.
  - Contrato/Tarifa: es la opción más habitual y por tanto la opción por defecto, se aplicará el precio y las condiciones del contrato correspondientes al TTOO/Agencia indicado en la reserva.
  - Precio manual: si marcamos esta opción nos permitirá introducir tarifas de forma manual
- **Tarifa:** Si el precio es tipo “Contrato/Tarifa”, aquí podremos seleccionar el contrato con la tarifa que tenga asociada. Si sólo existe un contrato en vigor para la combinación de clientes indicada, el sistema automáticamente asignará el N° Contrato / Tarifa que corresponda. No obstante, si existen varios contratos en vigor, deberemos elegir el que deseamos se aplique a la reserva.
- **Fecha venta:** Por defecto tomará la fecha del sistema, aunque podrá ser modificada. Este valor debe ser siempre introducido, ya que es muy importante para determinar la aplicación o no de ciertos suplementos o descuentos (especialmente los Early Booking).
- **TTOO / Agencia / Cliente:** Aquí seleccionamos la combinación de clientes para esta reserva.
- **Tipo reserva:** Seleccionaremos una de las siguientes opciones:
  - Agencia/Grupo: Elegiremos esta opción si se trata de una reserva efectuada a través de una agencia de viajes o Tour Operador.
  - Directo: Si se trata de un cliente que contacta de forma directa con el hotel, sin mediar con ningún intermediario.
- **Generar cargos automáticos:** por defecto se calcularán cargos automáticos si no queremos que se generen habrá que desmarcarlo.
- **Canal de venta/Segmento Marketing/Campaña:** son campos informativos para realizar informes de marketing.
- **Fecha cancelación:** en caso de cancelar la reserva se mostrará la fecha de cancelación.
- **Email:** email vinculado a la reserva. Por defecto enviará un correo al email del Pax principal.

## ❖ Sección: Datos de pago

Si la reserva proviene del channel manager aquí nos aparecerá la tarjeta de crédito vinculada a la reserva.



- **Trato:** Es común que se quiera diferenciar entre las estancias de clientes normales y otros específicos como Invitados, Personal, VIP, entre otros. Estos tratos podrán configurarse a consideración del hotel o establecimiento.
  - Customer: este es el trato que llevan por regla general todas las reservas, tanto de agencias como de directos.
  - Invitado: si seleccionamos esta opción, el sistema entiende que se trata de un cliente al que la empresa ha invitado por alguna razón. Por tanto, esta reserva tiene que producir y facturar precio cero, es decir, que no va a generar ninguna factura.

- Worker: elegiremos este trato cuando se trate de alguien que forme parte del personal de nuestra empresa, y previamente se haya acordado que sea una estancia “free”. En este caso, tampoco se generará factura alguna, ya que tendrá precio cero.
- VIP: indica un trato con atenciones especiales, pero sí generará factura.

### Trato de las reservas / gratuidades

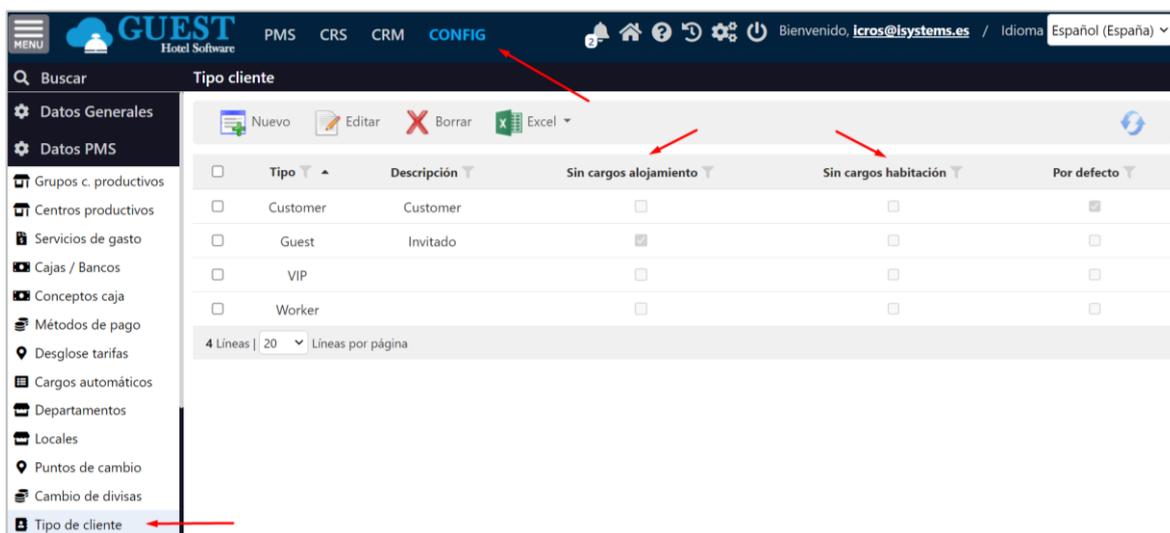
Así como los segmentos se utilizan para segmentar las reservas a efectos de marketing, los tratos de “Tipo de Cliente” se pueden crear para indicar si deben generar cargos de alojamiento, pensión y/o extras (filtro: CONFIG → Datos PMS → Tipo de Cliente).

**Tipo cliente**

Tipo\*  Descripción\*

Sin cargos alojamiento  Sin cargos habitación  Por defecto

<<<
Nuevo Guardar Cancelar
>>>



Tipo	Descripción	Sin cargos alojamiento	Sin cargos habitación	Por defecto
<input type="checkbox"/>	Customer	Customer	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Guest	Invitado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	VIP		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Worker		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- **Límite de crédito:** marcamos esta casilla si la reserva tiene un límite de crédito para las consumiciones que realice en el hotel. Nos aparecerán automáticamente los siguientes campos adicionales:

**Datos de pago**

Trato  Límite de crédito reservas

Tipo tarjeta de crédito  Importe límite reservas

Tipo de alerta  Crédito restante

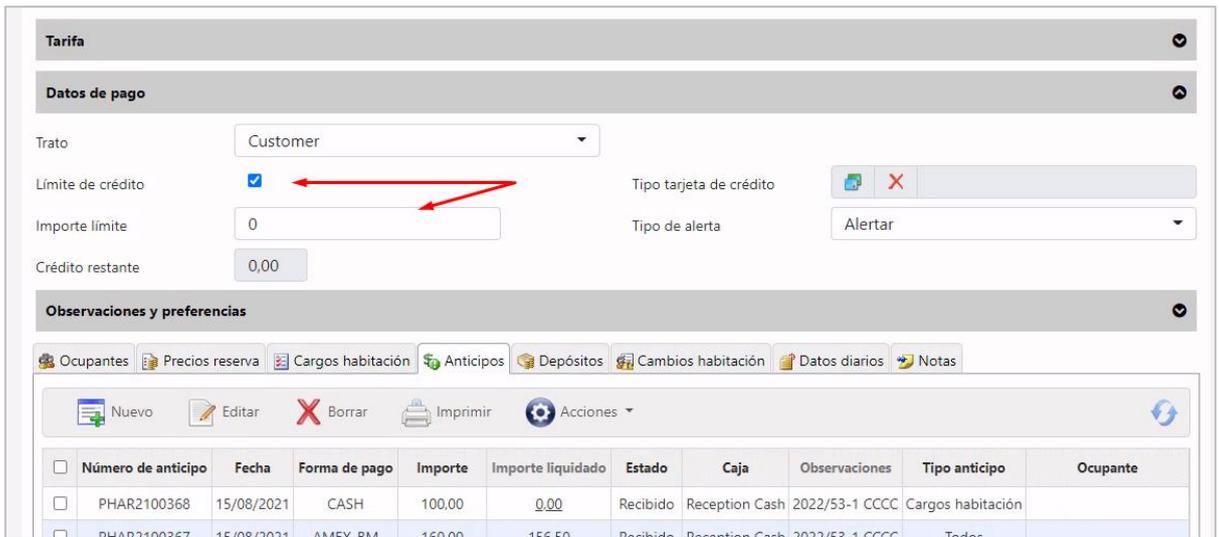
- Importe límite: indicaremos un importe
- Crédito restante: este campo se actualizará en función de los cargos generados
- Tipo de alerta: Tenemos 2 opciones.
  - Alertar: Nos avisa de que se está excediendo el crédito, pero podemos continuar.
  - Bloquear: Nos impide hacer el cargo.

▪ **Crédito a la Habitación vs Crédito Ocupante**

Si queremos dar crédito a una habitación u ocupante, podremos hacerlo, bien introduciendo el límite de crédito correspondiente, o introduciendo un anticipo a la habitación / ocupante. En caso de introducir los dos, el importe del anticipo se sumará al límite introducido.

➤ **Crédito a la Reserva**

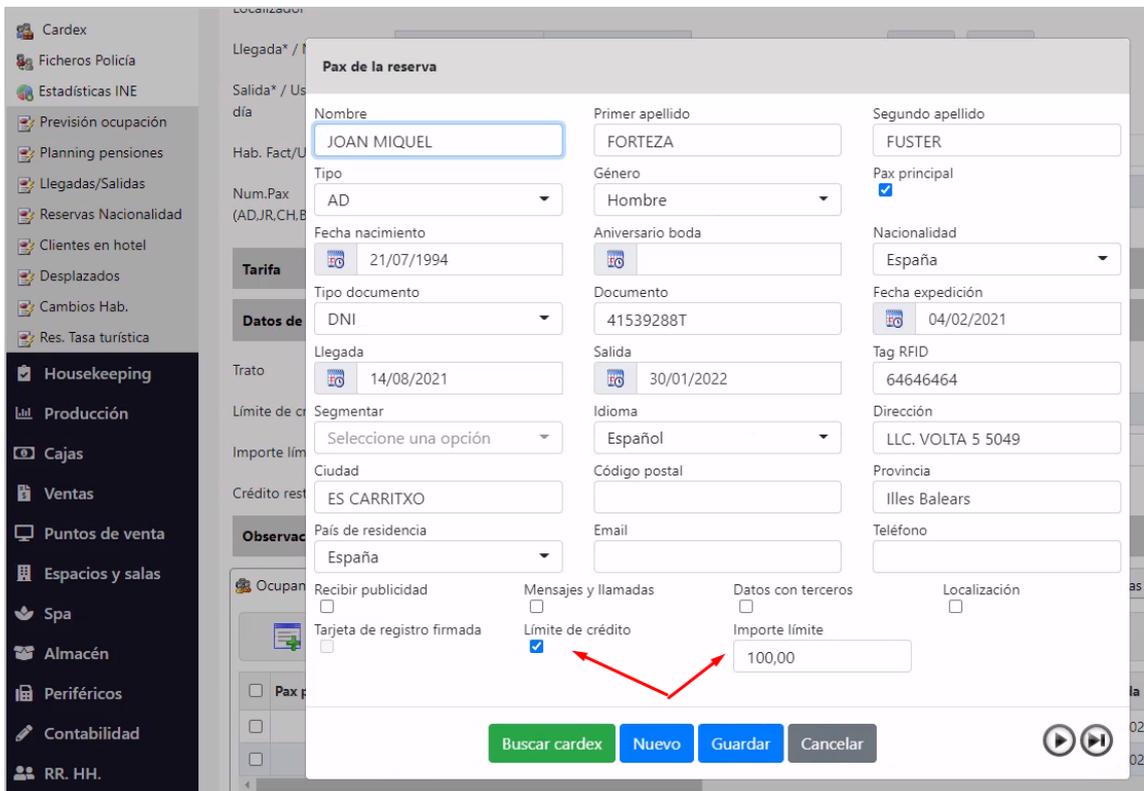
Si deseamos realizar un crédito a la reserva lo podremos realizar desde la Sección: Datos de pago.



Número de anticipo	Fecha	Forma de pago	Importe	Importe liquidado	Estado	Caja	Observaciones	Tipo anticipo	Ocupante
PHAR2100368	15/08/2021	CASH	100,00	0,00	Recibido	Reception Cash	2022/53-1 CCCC	Cargos habitación	
PHAR2100367	15/08/2021	AMEX_RM	160,00	156,50	Recibido	Reception Cash	2022/53-1 CCCC	Todos	

➤ **Crédito al ocupante**

Si deseamos realizar un crédito al ocupante lo podremos realizar desde el Cardex del pax:



**Pax de la reserva**

Nombre: JOAN MIQUEL | Primer apellido: FORTEZA | Segundo apellido: FUSTER

Tipo: AD | Género: Hombre | Pax principal:

Fecha nacimiento: 21/07/1994 | Aniversario boda: | Nacionalidad: España

Tipo documento: DNI | Documento: 41539288T | Fecha expedición: 04/02/2021

Llegada: 14/08/2021 | Salida: 30/01/2022 | Tag RFID: 64646464

Segmentar: Seleccione una opción | Idioma: Español | Dirección: LLC. VOLTA 5 5049

Ciudad: ES CARRITXO | Código postal: | Provincia: Illes Balears

País de residencia: España | Email: | Teléfono:

Recibir publicidad:  | Mensajes y llamadas:  | Datos con terceros:  | Localización:

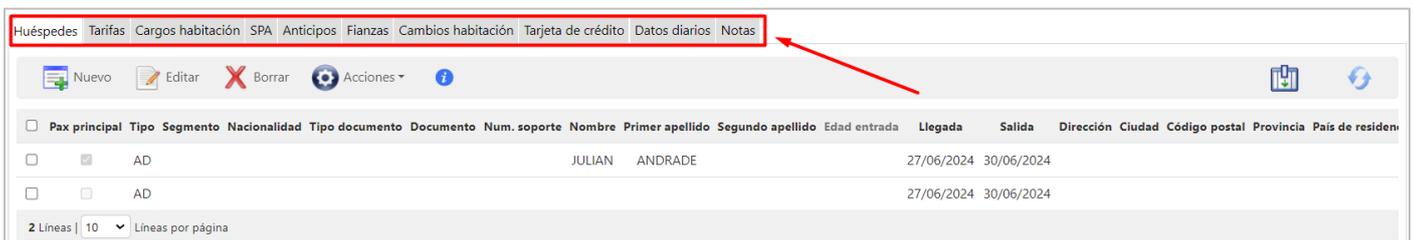
Tarjeta de registro firmada:  | Limite de crédito:  | Importe límite: 100,00

Buttons: Buscar cardex, Nuevo, Guardar, Cancelar

### ❖ Sección: Observaciones y preferencias

- **Observaciones:** en este recuadro podremos detallar de manera ampliada cualquier información, con las observaciones que se deseen registrar de la reserva.
- **Preferencias de la reserva:** en este recuadro podremos detallar información relevante sobre la acomodación y asignación de la habitación, dietas, datos puntuales de sus ocupantes, entre otros. La información de preferencias usualmente se podrá visualizar en algunos reportes, como, por ejemplo, en el Planning de Habitaciones, para la gestión de colaboradores de diferentes departamentos.
- **Etiquetas de preferencia:** podremos seleccionar las etiquetas de preferencias, configuradas por el hotel o establecimiento para facilitar la identificación de preferencias para las reservas. Estas etiquetas se podrán visualizar desde el Room Chart. (filtro: CONFIG → Datos PMS → Etiquetas preferencia)

Una vez registrada esta información se recomienda guardar los cambios generados a reserva dando clic en el botón **Guardar** . A continuación, en la parte inferior de la reserva individual, contaremos con las siguientes pestañas, para la gestión de registro de la información detallada de la reserva:

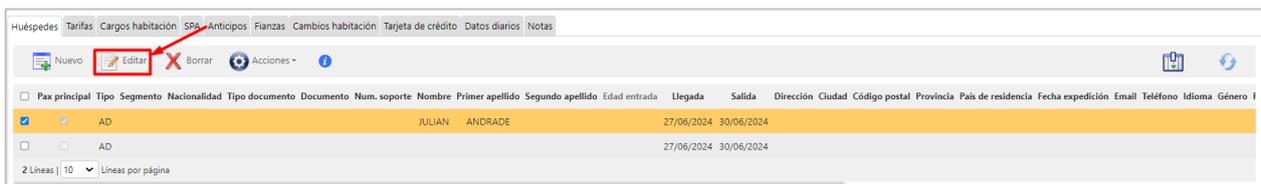


### ❖ Huéspedes

En esta pestaña se registrará la información personal de los huéspedes que tenga la reserva individual. Por defecto después de haber guardado los cambios generados a la reserva, nos aparecerá el nombre y el primer apellido que introdujimos para el titular de la reserva (Sección: Datos de la reserva), y se abrirá una línea de registro según el número de pax que se hayan registrado inicialmente:



Para complementar la información de cada huésped deberemos seleccionar la línea de su registro y dar clic en el botón **Editar** . A continuación, se abrirá un recuadro para registrar la información del pax:



**Pax de la reserva**

Información personal | Reservas | Segmentos | Encuestas | Notas



**Datos Personales**

Nombre: JULIAN | Primer apellido: ANDRADE | Segundo apellido: |  
 Tipo: AD | Género: Seleccione el género | Nacionalidad: Seleccione una opción |  
 Fecha nacimiento: | Tipo documento: Seleccione una opción | Documento: | Num. soporte: |  
 Fecha expedición: | Aniversario boda: | Pas principal:

**Datos de contacto**

Dirección: | Código postal: | Ciudad: | Provincia: |  
 País de residencia: Seleccione una opción | Idioma: Seleccione una opción | Email: | Teléfono: |  
 Recibir publicidad:  | Mensajes y llamadas:  | Datos con terceros:  | Localización:

**Datos de reserva**

Llegada: 27/06/2024 | Salida: 30/06/2024 | Segmento Contratación: Seleccione una opción | Tag RFID: |  
 Tarjeta de registro firmada: | Límite de crédito:  | Importe límite: |

>>

Adicionalmente, podremos complementar la información mediante diferentes opciones:

- **Buscar cardex:** en caso de tratarse de un huésped que ya ha estado alojado en nuestro hotel o establecimiento, podremos buscar el cardex con la información registrada en su última visita. Para ello, daremos clic en el botón “Buscar cardex” y podremos realizar su búsqueda registrando el nombre o número de ID del pax:

**Listado del cardex**

Buscar: JULIAN

Nacionalidad	Tipo documento	Documento	Nombre	Primer apellido	Fecha nacimiento	Email
Estados Unidos	Passaporte	01010101	JULIAN	ANDRADE	13/08/1984	JANDRADE@ISYSTEMS.ES

1 Líneas | 10 Líneas por página

Una vez seleccionado el Cardex correspondiente, podremos ver el histórico de reservas y podremos copiar todos los datos, o copiar sólo las observaciones dejadas en las reservas anteriores:

**Información del huésped**

**Cardex**

Nombre: JULIAN | Primer apellido: ANDRADE  
 Núm. documento: 01010101 | Fecha expedición: 12/01/2023  
 Email: JANDRADE@ISYSTEMS.ES | Teléfono: 671319434  
 Fecha nacimiento: 13/08/1984 | Dirección: 1416 KEY BISCAYNE LN  
 Aniversario boda: |  
 Código postal: 01006 | Nacionalidad: Estados Unidos

**Reservas**

	Hotel	Reserva	Llegada	Salida	Noches	Habitación	Hab. factura	Observaciones
<input type="checkbox"/>	SATURNO	<u>2024-26</u>	14/07/2023	15/07/2023	1	501	CUA	
<input type="checkbox"/>	ZENARA	<u>2024-34</u>	17/06/2024	18/06/2024	1	1001	LUX-01	

2 Líneas | 20 Líneas por página

Verificaremos los datos copiados y procederemos a dar clic en la opción “Guardar”. Si es un huésped repitente, la línea de registro en la reserva aparecerá resaltada en color verde.

Pax principal	Tipo	Segmento	Nacionalidad	Tipo documento	Documento	Num. soporte	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Edad entrada	Llegada	Salida	Dirección	Ciudad	Código postal	Provincia	País de residencia	Fecha expedición	Email
<input type="checkbox"/>	AD		Estados Unidos	Pasaporte	01010101		JULIAN	ANDRADE	THOLA	39	27/06/2024	30/06/2024	1416 KEY BISCAYNE LN	ORLANDO	01006	FL	Estados Unidos	12/01/2023	JANDRADE@ISYSTEMS.ES
<input type="checkbox"/>	AD										27/06/2024	30/06/2024							

Adicionalmente, podremos acceder a las reservas anteriores de dichos clientes, pulsando en el botón Acciones, opción “Ver reservas anteriores”:

Pax principal	Tipo	Segmento	Nacionalidad	Tarjeta Registro	Escanear	Grabar Tarjeta	Leer tarjeta	Copiar datos residencia Ocu, Principal	Ver reservas anteriores	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Edad entrada	Llegada	Salida	Dirección	Ciudad	Código
<input checked="" type="checkbox"/>	AD		Estados Unidos		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	JULIAN	ANDRADE	THOLA	39	27/06/2024	30/06/2024	1416 KEY BISCAYNE LN	ORLANDO	010
<input type="checkbox"/>	AD				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	MARIÁ FERNANDA	BALLESTEROS	CAMACHO	33	27/06/2024	30/06/2024	1416 KEY BISCAYNE LN	ORLANDO	010

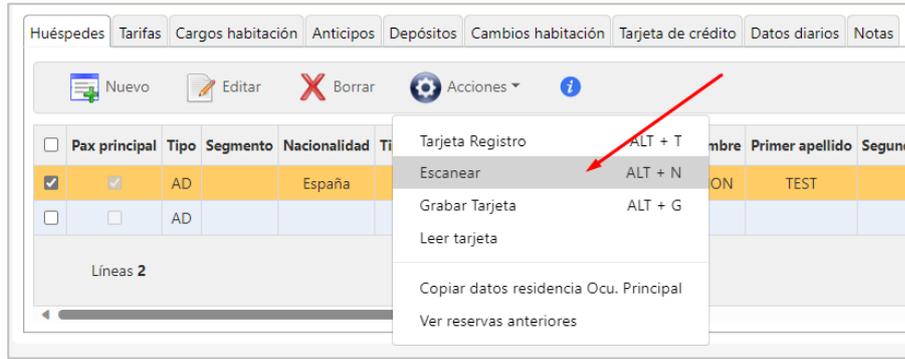
- **Escáner de documentos:** Para escanear los documentos de los huéspedes y que la información se cargue automáticamente en la ficha de la reserva, necesitaremos lo siguiente:
  - Disponer de un escáner de documentos como los de ICAR, DELTA u otro proveedor.
  - Configurarlos en el módulo de periféricos de [GUEST Hotel Software](#) (PMS → Periféricos → Escáners):

Hotel	Descripción	Dirección IP	Puerto TCP
SATURNO	ICAR.ID_FAST_1	192.168.2.125	7000
SATURNO	ICAR.ID_FAST_2	192.168.2.168	7000

- Para cada usuario, seleccionar el escáner que vaya a utilizar, ya que en una misma recepción puede haber varios escáneres:

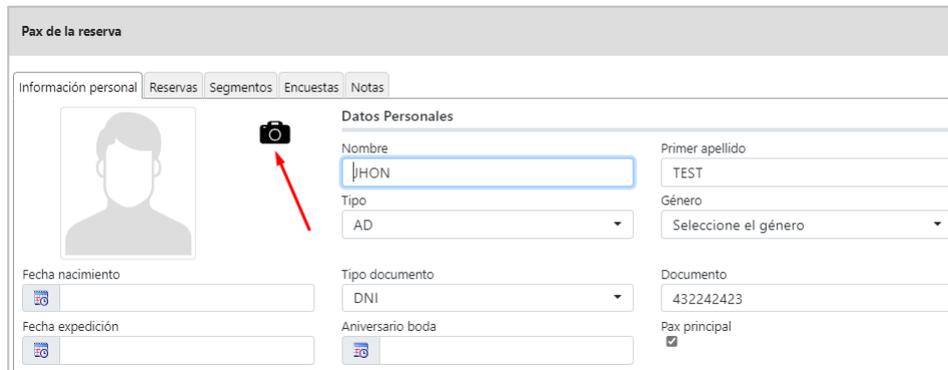
Nuevo usuario	
Usuario	demo@plusgrade.com
Idioma	Español (España)
Escáner	ICAR_ID_FAST_1
Días de recordatorio para notas	Seleccione una opción
Bloqueado	ICAR_ID_FAST_1
Observaciones	ICAR.IDFAST_2
Email	demo@plusgrade.com
Departamento	Ninguno
Grabador tarjetas	Seleccione una opción
Empleado	Seleccione una opción

- Luego desde la reserva, seleccionamos el huésped y pulsamos desde el botón **Acciones** la opción “Escanear”, capturando todos los datos que disponga el documento DNI, pasaporte o licencia de conducir. Si no aparece la opción de “Escanear” es porque no hemos configurado ningún escáner en el módulo de periféricos:



**Nota:** si trabajamos con los escáneres de ICAR/Mitek, adicionalmente podremos configurar en ISInterface (programa de interface entre GUEST y el escáner) que se guarde la fotografía del documento. De ese modo ISInterface enviará dicha fotografía a GUEST y se guardará automáticamente en la ficha del huésped.

Opcionalmente, podremos introducir una fotografía del huésped desde la ficha de registro. Previamente tendremos que obtener la fotografía en un formato de imagen (.jpg, .png, o en algún formato de imagen):

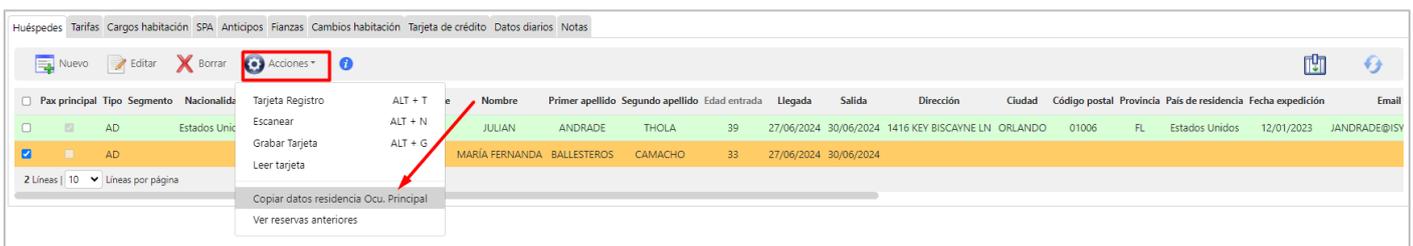


- **Check In Online:** El Check-in Online permite a los huéspedes realizar el registro de ingreso en línea al hotel o establecimiento. Deberán proporcionar la información necesaria, de acuerdo con la configuración realizada por el hotel, y adicionalmente, podrán tener habilitada la opción de pagos previo a la llegada a sus instalaciones.

En el caso que el hotel o establecimiento tenga configurado este servicio, el usuario deberá registrar la información de acceso al portal para proceder a realizar el Check-in (ver apartado 4.1).

- **Tarjeta de Registro:** en el caso que el hotel o establecimiento procedan con la firma de la Tarjeta de registro de manera digital, el usuario deberá diligenciar la información obligatoria para proceder a registrar la firma solicitada (ver apartado 4.4).

Para no tener que volver a introducir los mismos datos de residencia de los acompañantes, podremos copiarlos desde los datos de residencia del ocupante principal. Debemos seleccionar la línea de registro de los acompañantes, y dando clic en el botón **Acciones** , procederemos a seleccionar la opción, “Copiar datos residencia Ocupante Principal”:



**Confirmación**

Sobrescribir los datos de los ocupantes seleccionados

Estos campos van a ser copiados a los ocupantes seleccionados si están vacíos:  
 Dirección: 1416 KEY BISCAYNE LN , Ciudad: ORLANDO , C.P: 01006, Region: FL  
 y País: US .

Aceptar
Cerrar

Una vez demos clic en el botón Aceptar, se copiarán los datos de residencia existentes:

oporte	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Edad entrada	Llegada	Salida	Dirección	Ciudad	Código postal	Provincia	País de residencia
	JULIAN	ANDRADE	THOLA	39	27/06/2024	30/06/2024	416 KEY BISCAYNE LN	ORLANDO	01006	FL	Estados Unidos
	MARÍA FERNANDA	BALLESTEROS	CAMACHO	33	27/06/2024	30/06/2024	416 KEY BISCAYNE LN	ORLANDO	01006	FL	Estados Unidos

### ❖ Tarifas

En esta pestaña se relacionarán las tarifas o precios registrados para la estancia de la reserva individual. En el caso de haber seleccionado en “Tipo Tarifa” lo opción “Contrato”, esta pestaña no se habilitará

En el caso de haber seleccionado en “Tipo Tarifa” la opción “Tarifa” o “Precio manual”, deberemos adicionar las tarifas por alguna de las siguientes opciones:

- Mediante el botón **Nuevo** , podremos ingresar un Precio diario según se desee registrar (con impuestos incluidos), con la opción de desglose por Centros productivos (en el caso de requerirse):

**Precio manual**

Tipo habitación\*  Tipo pensión\*

Fecha desde\*  Fecha hasta\*

Tipo precio\*  Aplicable a\*

Precio diario\*  % Descuentos

Divisa

Nuevo
Desglose de precios
Guardar
Cerrar

---

**Desglose (Sin aplicar % descuento)**

	Precio	C. productivo
Alojamiento	<input type="text" value="220"/>	Alojamiento <input type="text"/>
Desayuno	<input type="text" value="15"/>	Desayuno <input type="text"/>
Almuerzo	<input type="text"/>	Ninguno <input type="text"/>
Cena	<input type="text"/>	Ninguno <input type="text"/>
Extra alojamiento	<input type="text"/>	Ninguno <input type="text"/>
Extra pensión	<input type="text"/>	Ninguno <input type="text"/>

- Mediante el botón “Recalcular precio”, podremos ingresar un importe por el total de la reserva (con impuestos incluidos), y automáticamente se dividirá por el número de noches contenidas en la reserva individual:



**Vista previa**

Importe total reserva

Huéspedes	Tarifas	Cargos habitación	SPA	Anticipos	Fianzas	Cambios habitación	Tarjeta de crédito	Datos diarios	Notas																
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <span>Nuevo</span> <span>Editar</span> <span>Borrar</span> <span>Acciones</span> <span>Recalcular precios</span> </div>																									
<input type="checkbox"/>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Fecha comienzo</th> <th style="width: 15%;">Fecha fin</th> <th style="width: 15%;">Pensión</th> <th style="width: 15%;">Aplicable a</th> <th style="width: 15%;">Precio diario</th> <th style="width: 10%;">% Descuentos</th> <th style="width: 10%;">Divisa</th> <th style="width: 10%;">Factura</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>27/06/2024</td> <td>29/06/2024</td> <td>BB</td> <td>Todos</td> <td style="text-align: right;">250,00</td> <td></td> <td></td> <td>Pendiente</td> </tr> </tbody> </table>	Fecha comienzo	Fecha fin	Pensión	Aplicable a	Precio diario	% Descuentos	Divisa	Factura	27/06/2024	29/06/2024	BB	Todos	250,00			Pendiente							
Fecha comienzo	Fecha fin	Pensión	Aplicable a	Precio diario	% Descuentos	Divisa	Factura																		
27/06/2024	29/06/2024	BB	Todos	250,00			Pendiente																		
<p>1 Líneas   10 Líneas por página</p>																									

### ❖ Cargos habitación

Desde la reserva individual podremos generar cargos a la habitación, dichos cargos irán facturados al ocupante principal de la reserva o se podrán cargar a un ocupante en específico.

A la hora de introducir el cargo de habitación, se deberá seleccionar un Centro Productivo. Ese Centro productivo puede tener configurado un precio por defecto o no. En caso de no tenerlo, se debe poner el precio de forma manual. Si, por el contrario, el Centro productivo si tiene un precio configurado lo cargará automáticamente, o bien podrá modificarse.

Por otra parte, también podremos generar cargos a un ocupante concreto, de manera que se facturarán a cada persona los que le correspondan. Para introducir dichos cargos, desde la ficha de la reserva en la pestaña de Cargos Habitación, pulsaremos en Nuevo e introduciremos la fecha (o rango de fechas, si aplica a más de un día), centro productivo, cantidad e importe. Finalmente, si queremos que el cargo aplique sobre un ocupante, lo seleccionaremos de la lista.

**Cargos habitación**

Fecha comienzo <input type="text" value="28/06/2024"/>	Fecha fin <input type="text" value="28/06/2024"/>
Centro productivo <input type="text" value="Almuerzo"/>	Descripción <input type="text" value="Menú Buffet ESpecial"/>
Cantidad <input type="text" value="2"/>	Importe <input type="text" value="30"/>
% Descuentos <input type="text" value="10"/>	Tipo de cargo <input type="text" value="Directo"/>
Observaciones <input type="text"/>	Ocupante <input type="text" value="Seleccione una opción"/>

Nuevo
Guardar

Seleccione una opción  
 JULIAN ANDRADE  
 MARÍA FERNANDA BALLESTEROS

Podremos ver a qué ocupante aplica cada cargo en la pestaña de cargos habitación, columna “Ocupante”:



Fecha comienzo	Fecha fin	Centro productivo	Descripción	Observaciones	Cantidad	Importe	% Descuentos	Total	Tipo de cargo	Ocupante	Factura
27/06/2024	27/06/2024	Cena	Menú Especial	Reservado desde recepción.	2	35,00		70,00	Directo	JULIAN ANDRADE	Pendiente
27/06/2024	27/06/2024	SPA	Promoción SPA horario tarde		2	20,00	15,00	34,00	Directo	MARÍA FERNANDA BALLESTEROS	Pendiente
27/06/2024	27/06/2024	Transfer	Traslado Club Náutico día 27 de junio	VAN	1	20,00		20,00	Directo	MARÍA FERNANDA BALLESTEROS	Pendiente
28/06/2024	28/06/2024	Almuerzo	Menú Buffet ESpecial		2	30,00	10,00	54,00	Directo	JULIAN ANDRADE	Pendiente
<b>Total</b>					<b>7,00</b>	<b>105,00</b>		<b>178,00</b>			

Además de los cargos introducidos manualmente, también se podrán generar cargos al ocupante desde isTPV.

Al facturar los Cargos Habitación (en el menú de Acciones  / Facturar / Cargos habitación) el sistema generará una factura a nombre del Ocupante principal para aquellos cargos que no tengan asignado un ocupante (si es que los hubiera), y adicionalmente, una factura para cada Ocupante con los cargos que tenga asignados. También se pueden seleccionar únicamente los cargos que se quieran facturar en ese momento, y ejecutar la opción de facturar los “cargos seleccionados”.

En el caso de haber configurado y activado algún cargo automático, este cargo se verá reflejado como un cargo a la habitación luego de que la reserva cambie a estado Check-In. Por ejemplo, podría ser la generación de un cobro por Tasa Turística, donde el cargo se genera en función de la edad de los huéspedes que realicen su proceso de Check-In, y dependiendo del tiempo de estadía en el hotel o establecimiento. Si no se quiere cobrar la tasa turística de forma puntual, se puede eliminar de los cargos de habitación de la reserva.

Fecha comienzo	Fecha fin	Centro productivo	Descripción	Observaciones	Cantidad	Importe	% Descuentos	Total	Tipo de cargo	Ocupante	Factura
11/06/2024	12/06/2024	Alojamiento	Ecotasa cobrada x ...		1	4,95		9,90	Directo		ZEZ00010
11/06/2024	11/06/2024	Cena	Menú cena Restaurante Maior		2	50,00		100,00	Directo		ZEZ00011
12/06/2024	12/06/2024	SPA	Ingreso SPA - Sesión Masajes		2	70,00		140,00	Directo		ZEZ00011

Para que se genere el cargo automáticamente habrá que configurarlo desde la sección CONFIG de GUEST Hotel Software. Aquí es dónde definiremos las condiciones de aplicación y el importe correspondiente (CONFIG → Datos PMS → Cargos automáticos):

 Guardar

Numero de cargo	<input type="text" value="00002"/>	Tipo*	<input type="text" value="Tasa"/>	
Hotel*	<input type="text" value="SATURNO"/>	Tipo de cargo	<input type="text" value="Diario"/>	
Importe* 	<input type="text" value="1,5"/>	Excluir en grupos	<input type="checkbox"/>	
Descripción	<input type="text" value="Tasa turística"/>	Centro productivo*	<input type="text" value="Ecotasa"/>	
Fecha comienzo*	<input type="text" value="11/07/2023"/>	Fecha fin*	<input type="text" value="14/08/2025"/>	
Días bonificación*	<input type="text" value="9"/>	% Bonificación*	<input type="text" value="50"/>	
Edad mínima aplicación*	<input type="text" value="16"/>	Aplicar por*	<input type="text" value="Persona"/>	
Tipo de establecimiento	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Adulto <input checked="" type="checkbox"/> Junior <input type="checkbox"/> Niño <input type="checkbox"/> Cuna	Categoría de establecimiento	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>

▪ **Traspaso de cargos de una reserva a otra**

Se pueden traspasar cargos de una reserva a otra. Esto es especialmente útil, si una reserva de agencia, quiere prolongar su estancia, de manera que crearemos una nueva reserva de directo y podremos traspasar los cargos que tuviera en la reserva de agencia a la nueva reserva para que lo pague todo a la salida.



Fecha comienzo	Fecha fin	Centro	Observaciones	Cantidad	Importe	% Descuentos	Total	Tipo de cargo	Ocupante	Factura
<input type="checkbox"/>	27/06/2024	27/06/2024	Reservado desde recepción.	2	35,00		70,00	Directo	JULIAN ANDRADE	Pendiente
<input checked="" type="checkbox"/>	27/06/2024	27/06/2024	nde	2	20,00	15,00	34,00	Directo	MARÍA FERNANDA BALLESTEROS	Pendiente
<input checked="" type="checkbox"/>	27/06/2024	27/06/2024	de junio	1	20,00		20,00	Directo	MARÍA FERNANDA BALLESTEROS	Pendiente
<input checked="" type="checkbox"/>	28/06/2024	28/06/2024	Alh	2	30,00	10,00	54,00	Directo	JULIAN ANDRADE	Pendiente
<b>Selec</b>				<b>5</b>	<b>70</b>		<b>108</b>			

❖ **SPA**

En esta pestaña se visualizarán todos los servicios reservados en el SPA, donde se detallará la fecha del servicio, estado del servicio, estado de la factura entre otros:



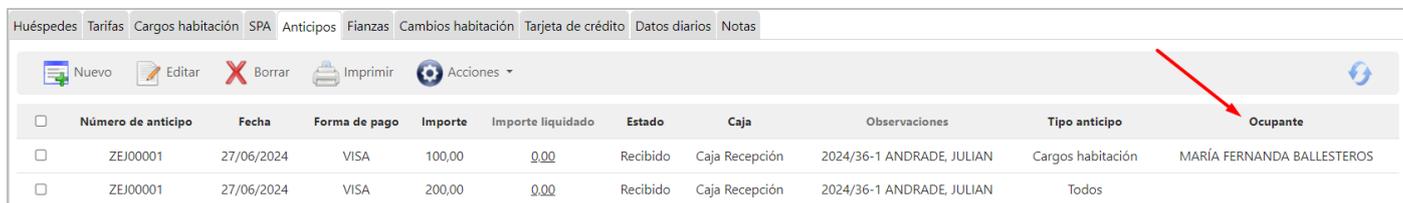
Número	Titular	Número pax	Fecha desde	Fecha hasta	Fecha limite de confirmación	Estado	Estado factura	Servicios	Descripción	Creado por
4	ANDRADE, JULIAN	2	28/06/2024 14:00:00	28/06/2024 15:00:00	26/06/2024	Pendiente	Pendiente	2		jandrade@isystems.es

Se podrán agregar mediante el botón **Nuevo**  la reserva de servicios disponibles en el SPA.

❖ **Anticipos**

En esta pestaña se relacionan los anticipos que se han generado para la reserva individual. Si hemos introducido un anticipo en una reserva, al cobrar la factura de la reserva, ésta se liquidará automáticamente contra el anticipo.

Podemos tener anticipos a nivel de habitación, o anticipos a nivel de Ocupante. Estos últimos se liquidarán únicamente de las facturas que hayamos generado para el ocupante en cuestión:



Número de anticipo	Fecha	Forma de pago	Importe	Importe liquidado	Estado	Caja	Observaciones	Tipo anticipo	Ocupante	
<input type="checkbox"/>	ZEJ00001	27/06/2024	VISA	100,00	0,00	Recibido	Caja Recepción	2024/36-1 ANDRADE, JULIAN	Cargos habitación	MARÍA FERNANDA BALLESTEROS
<input type="checkbox"/>	ZEJ00001	27/06/2024	VISA	200,00	0,00	Recibido	Caja Recepción	2024/36-1 ANDRADE, JULIAN	Todos	

Los anticipos nos servirán tanto para registrar los cobros a cuenta de la estancia de la reserva (Tipo anticipo = Alojamiento), como para dar crédito a los clientes para las consumiciones (Tipo anticipo = Cargos habitación) desde los puntos de venta (bares, restaurantes). La opción Tipo anticipo = Todos, se aplicará a todas las facturas, tanto de alojamiento, como de cargos habitación.

❖ **Fianzas (Depósitos)**



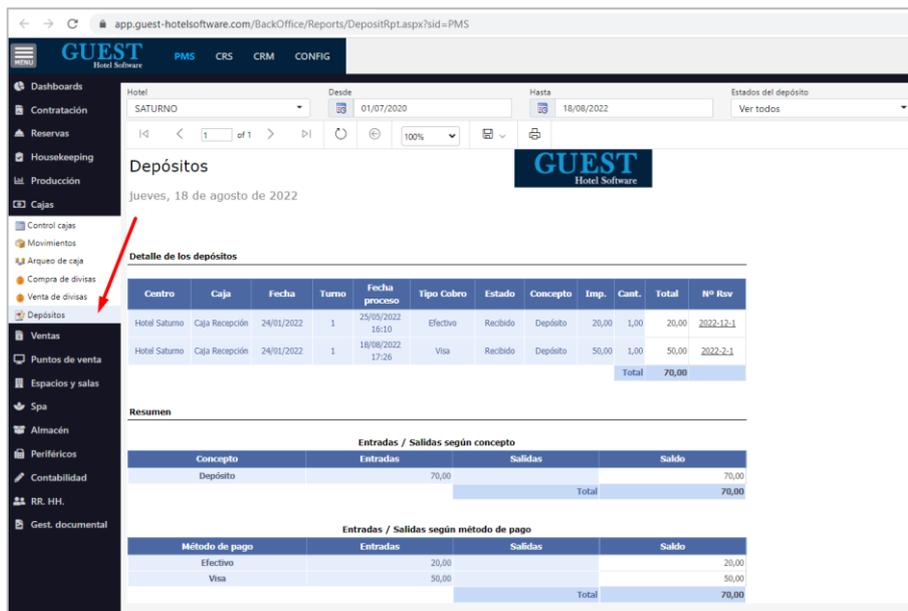
Desde esta pestaña podremos gestionar los depósitos o fianzas que hemos requerido a los clientes a cambio de prestarle algún servicio (Ej: plancha para la ropa, llave caja fuerte, ventilador, elementos deportivos, entre otros).

Para ello, desde el botón “Nuevo”  crearemos la Fianza correspondiente, indicando la caja donde ingresamos ese dinero (pudiendo ser la caja de recepción u otra caja específica para los depósitos), el importe y el concepto.

**Seleccione la forma de pago** ✕

Caja	Forma de pago
<input type="text" value="Caja Recepción"/>	<input type="text" value="Efectivo"/>
Fecha	Importe
<input type="text" value="27/06/2024"/>	<input type="text" value="15"/>
Observaciones y preferencias	
<input type="text" value="Raquetas para tenis"/>	
<input type="button" value="Aceptar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	

Desde el informe del módulo de Cajas, en el reporte “Fianzas” podremos controlar en todo momento el saldo y estado de los depósitos que tenemos pendientes de devolver.



**Detalle de los depósitos**

Centro	Caja	Fecha	Turno	Fecha proceso	Tipo Cobro	Estado	Concepto	Imp.	Cant.	Total	Nº Rov
Hotel Saturno	Caja Recepción	24/01/2022	1	25/05/2022 16:10	Efectivo	Recibido	Depósito	20,00	1,00	20,00	2022-12-1
Hotel Saturno	Caja Recepción	24/01/2022	1	18/08/2022 17:26	Visa	Recibido	Depósito	50,00	1,00	50,00	2022-2-1
<b>Total</b>										<b>70,00</b>	

**Resumen**

Entradas / Salidas según concepto			
Concepto	Entradas	Salidas	Saldo
Depósito	70,00		70,00
<b>Total</b>			<b>70,00</b>

Entradas / Salidas según método de pago			
Método de pago	Entradas	Salidas	Saldo
Efectivo	20,00		20,00
Visa	50,00		50,00
<b>Total</b>			<b>70,00</b>

Finalmente, cuando el cliente devuelva aquel elemento que se le prestó, haremos una devolución de la Fianza. Desde la reserva, seleccionaremos la fianza en cuestión, y pulsando el botón Acciones , seleccionaremos la opción “Devuelto”:

Huéspedes Tarifas Cargos habitación SPA Anticipos Fianzas Cambios habitación Tarjeta de crédito Datos diarios Notas									
<input type="button" value="Nuevo"/> <input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Borrar"/> <input type="button" value="Imprimir"/> <input type="button" value="Acciones"/>									
<input type="checkbox"/>	Día	Fecha de proceso	Recibido	Concepto	Descripción	Cantidad	Importe	Importe total	Estado
<input checked="" type="checkbox"/>	09/04/2024	27/06/2024 17:06:00	Devuelto	Depósito	Préstamos raquetas de tenis.	1,00	30,00	30,00	Recibido

En caso de que el cliente no devuelva lo que se le prestó, tendremos dos opciones, según si queremos emitir factura o no:

- Opción 1: se emite factura. Se debe hacer la devolución del depósito y generar un cargo a la habitación, para luego facturarlos y cobrarlos por caja.
- Opción 2: no se emite factura. En este caso sólo hay que ir a Acciones , y seleccionar la opción “Ingresado” para indicar que nos quedamos con ese dinero.

### ❖ Cambios habitación

Un cambio de habitación puede producirse por iniciativa del cliente que lo solicita, o porque cambian las personas alojadas. También se puede producir un cambio de habitación por necesidades del hotel, tales como una prolongación de estancia o una avería en la habitación.

En esta pestaña se podrán realizar cambios de habitación para la reserva, para ello, procederemos a dar clic en el botón **Nuevo**  y a continuación deberemos registrar la siguiente información:

**Cambios habitación**

Fecha cambio:  Habitación origen:  Habitación destino:

Observaciones y preferencias:

En la opción “Habitación destino”  podremos visualizar las habitaciones disponibles para realizar el cambio. Una vez quede resgistrado el cambio de habitación, podremos verificar en la pestaña “Datos diarios” la habitación asignada para cada uno de los días de la reserva.

**Habitaciones**

Núm. habitación:  Día:

Solo disponibles:  Hab. uso:

Hab. factura:

Habitación	Tipo habitación	Preasignada	Ocupada	Sale hoy	Limpia	Bloqueado	Descripción
<input type="button" value="Seleccionar"/>	3001	SUITE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Huéspedes	Tarifas	Cargos habitación	SPA	Anticipos	Fianzas	Cambios habitación	Tarjeta de crédito	Datos diarios	Notas
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>Nuevo </span> <span>Editar </span> <span>Acciones </span> </div>									
<input type="checkbox"/>	<b>Fecha cambio</b>	<b>Habitación origen</b>	<b>Habitación destino</b>	<b>Observaciones</b>					
<input type="checkbox"/>	28/06/2024	3001	3020	Cambio Deluxe como plus por reserva anticipada próx. verano					

### ❖ Tarjeta de crédito

En general las reservas que llegan a través del channel manager, llegan con el registro de una tarjeta de crédito solicitada por el proveedor correspondiente. Esta tarjeta se podrá visualizar desde la sección “Datos de pago” de la reserva individual. Adicionalmente, algunos hoteles o establecimientos, solicitan el registro de una tarjeta de crédito como garantía y requisito para realizar el proceso de Check-in, o en ciertos casos, para poder hacer el cobro de cargos extra, en caso de que se produzcan durante la estancia.



En esta pestaña podremos realizar el registro de tarjetas de crédito dando clic en el botón **Nuevo**  donde procederemos a registrar la siguiente información:

**Tarjeta de crédito**

Número de tarjeta	<input type="text"/>	Nombre	<input type="text"/>
Fecha de caducidad (MM/yy)	<input type="text" value="MM/yy"/>	Tipo tarjeta de crédito	<input type="text"/>
CVV	<input type="text"/>	Token	<input type="text"/>

Una vez hayamos ingresado el número de la tarjeta el sistema procederá a validarla, en el caso de que el número sea válido se auto rellenará el campo “Tipo tarjeta de crédito” con el proveedor correspondiente. Posteriormente, procederemos a actualizar nombre, fecha de caducidad y CVV. Si hemos ingresado manualmente la tarjeta, el campo “Token” deberá quedar vacío.

Huéspedes				Tarifas				Cargos habitación				SPA				Anticipos				Fianzas				Cambios habitación				Tarjeta de crédito				Datos diarios				Notas			
																								Acciones															
<input type="checkbox"/>	<b>Tipo tarjeta de crédito</b>				<b>Titular tarjeta</b>				<b>Fecha registro</b>				<b>Token</b>																										
<input type="checkbox"/>	MasterCard				JULIAN DAVID ANDRADE				28/06/2024				No																										
1 Líneas   10				Líneas por página																																			

Por seguridad de la información, las tarjetas de crédito registradas no dejarán visualizar la información detallada de las mismas. Para poder visualizarla, deberemos seleccionar su línea de registro y dando clic en el botón “Ver”, el sistema nos solicitará la contraseña configurada para reservas del Centro de trabajo correspondiente:

**Tarjeta de crédito**

Contraseña

### ❖ Datos diarios

En esta pestaña se podrá visualizar la habitación, pensión facturada y de uso, huéspedes de la reserva, comidas incluidas según el tipo de pensión seleccionado, información que se visualizará igualmente en los diferentes reportes de reservas y operaciones.

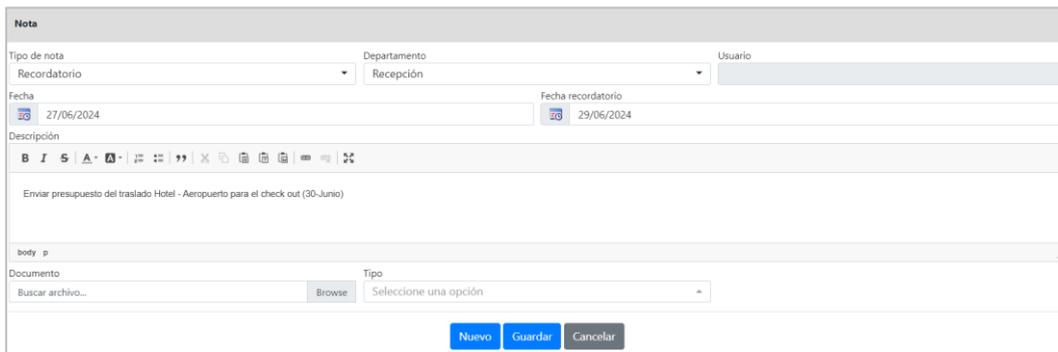
Huéspedes				Tarifas				Cargos habitación				SPA				Anticipos				Fianzas				Cambios habitación				Tarjeta de crédito				Datos diarios				Notas			
								Acciones																															
<input type="checkbox"/>	<b>Fecha</b>	<b>TTOO</b>	<b>Agencia</b>	<b>Cliente</b>	<b>Habitación</b>	<b>Hab. factura</b>	<b>Hab. uso</b>	<b>Pensión factura</b>	<b>Pensión uso</b>	<b>Adulto</b>	<b>Junior</b>	<b>Niño</b>	<b>Cuna</b>	<b>Desayuno</b>	<b>Almuerzo</b>	<b>Cena</b>																							
<input type="checkbox"/>	27/06/2024	DIRECT	DIRECT	DIRECT	3001	SUP	SUITE	BB	BB	2	0	0	0	0	0	0																							
<input type="checkbox"/>	28/06/2024	DIRECT	DIRECT	DIRECT	3020	SUP	SUITE	BB	BB	2	0	0	0	2	0	0																							
<input type="checkbox"/>	29/06/2024	DIRECT	DIRECT	DIRECT	3020	SUP	SUITE	AI	AI	2	0	0	0	0	0	0																							
<input type="checkbox"/>	30/06/2024	DIRECT	DIRECT	DIRECT	3020	SUP	SUITE	AI	AI	0	0	0	0	0	0	0																							
4 Líneas   10				Líneas por página																																			

Desde el botón Acciones podremos proceder a realizar el cambio de pensión de la reserva por los días que se deseen, sin embargo, al realizarse por este medio no procederá a realizar cambios de precios de la reserva.

### ❖ Notas

La Notas en una reserva nos servirán para registrar de manera eficiente la información adicional, solicitudes generales o especiales, recordatorios, aspectos importantes sobre la estadía o las necesidades del huésped en relación con su reserva.

Para crear una nueva nota deberemos dar clic en el botón **Nuevo** , y procederemos a registrar la siguiente información:



- **Tipo de nota:** selección del tema de clasificación de la nota a registrar. La lista desplegable del Tipo de notas podrá ser configurado a consideración del Hotel o establecimiento. (filtro: CONFIG → Datos Generales → Tipo de nota)
- **Departamento:** selección del departamento al que quedará asignado la nota. (filtro: CONFIG → Datos PMS → Departamentos)
- **Usuario:** este campo se auto rellena una vez sea guardada la nota. Quedará registrado el usuario que la haya creado.
- **Fecha:** por defecto aparecerá la fecha de trabajo en GUEST, pero podrá cambiarse de ser necesario.
- **Fecha recordatorio:** selección de una fecha específica para realizar el recordatorio de esta nota.
- **Descripción:** detalle ampliado de la nota.
- **Documento:** se podrá adjuntar un documento o archivo soporte para la nota.
- **Tipo:** selección del tipo de documento a cargar.

Huéspedes Tarifas Cargos habitación SPA Anticipos Fianzas Cambios habitación Tarjeta de crédito Datos diarios Notas									
 Nuevo  Editar  Borrar  Nuevo documento 									
<input type="checkbox"/>	Tipo de nota	Fecha	Fecha recordatorio	Descripción	Departamento	Archivado	Documentos	Usuario	
<input type="checkbox"/>	Recordatorio	27/06/2024	29/06/2024	Enviar presupuesto del traslado Hotel - Aeropuerto para el check out (30-Junio)	Recepción	Archivado <b>Activo</b>	0	jandrade@isystems.es	

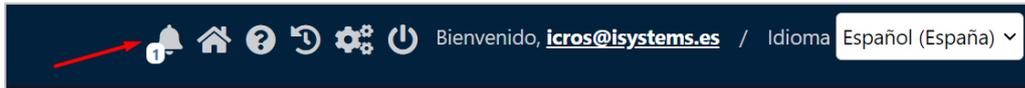
A la hora de introducir una nota, opcionalmente, podremos indicar al sistema que nos haga un recordatorio al llegar a una fecha determinada.

Huéspedes Cargos habitación Anticipos Fianzas Cambios habitación Tarjeta de crédito Datos diarios Notas									
 Nuevo  Editar  Borrar  Nuevo documento 									
<input type="checkbox"/>	Tipo de nota	Fecha	Fecha recordatorio	Descripción	Departamento	Archivado	Documentos	Usuario	
<input type="checkbox"/>	Recordatorio	03/01/2024	26/01/2024	Llamar Taxi para las 10:30h	Recepción	Archivado <b>Activo</b>	0	icros@isystems.es	

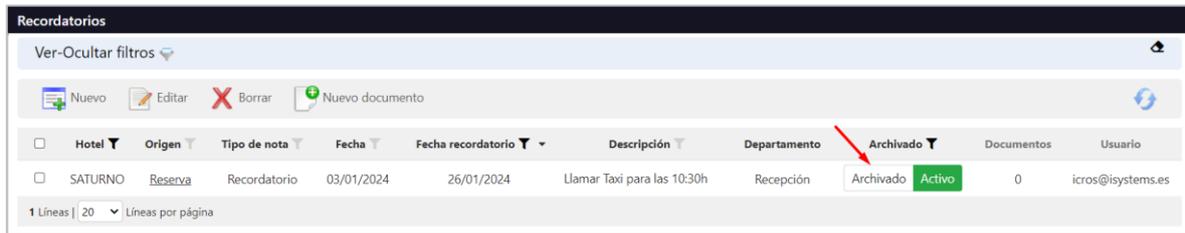
1 Líneas | 10 Líneas por página

Llegada la fecha estos recordatorios se podrán visualizar en la campana ubicada en la parte superior de la pantalla. Si damos clic sobre ella, nos mostrará un detalle de todos los recordatorios activos.





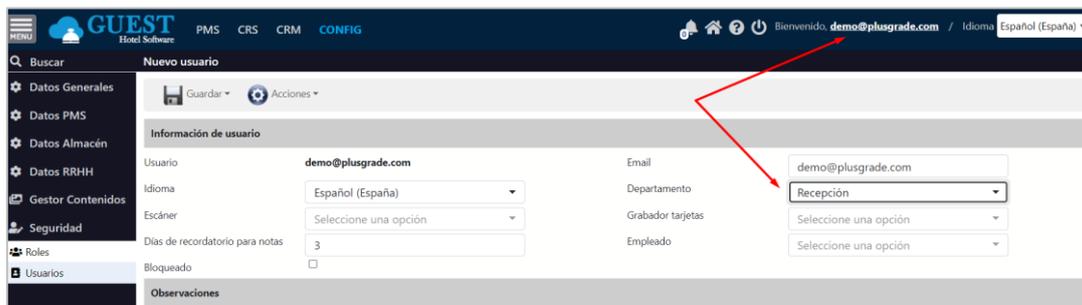
Una vez revisada la notificación la podremos archivar directamente para que nos deje de aparecer:



También podemos hacer que un tipo de nota en concreto, se muestre a más de un departamento. Para ello, tendremos que configurar la tabla de Notas x Departamento: (filtro: CONFIG → Datos Generales → Tipo notas x departamento)



Finalmente, desde nuestro perfil de usuario, le indicaremos al sistema a qué departamento pertenece nuestro usuario.

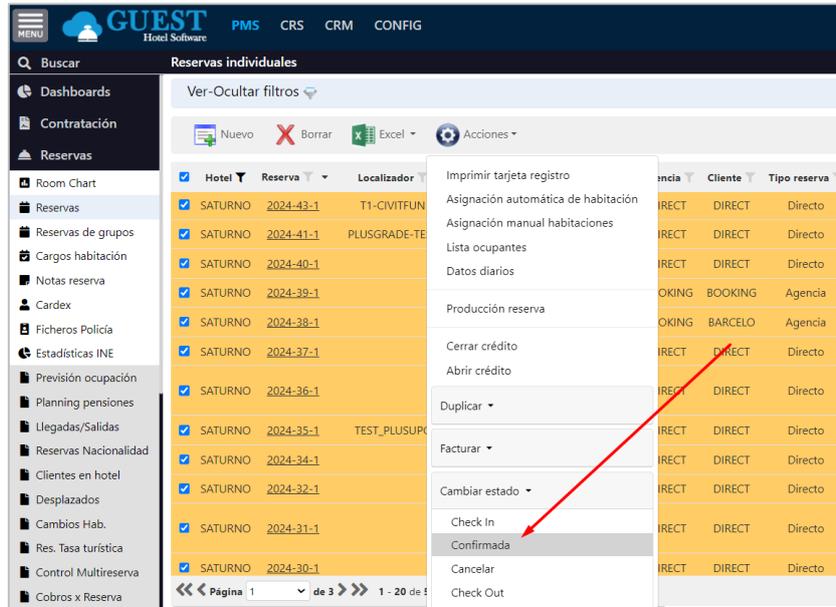


### 4.3 Reservas pendientes de validación

Las reservas que entran desde el channel manager, llegan en un estado “Pendiente de validación” para que sepamos que han entrado reservas nuevas y podamos revisarlas con antelación antes de la llegada del huésped. A todos los efectos son reservas confirmadas, pues descuentan disponibilidad y generan ingresos, tan sólo es un estado temporal, para identificarlas antes de pasarlas a confirmadas.

Para pasarlas a confirmadas lo hacemos desde el módulo de “Reservas”, y se puede hacer de una en una, o de manera masiva. En el segundo caso, seleccionamos las reservas que queremos confirmar y pulsamos en el botón **Acciones** , la opción “Cambiar estado”, y posteriormente, “Confirmada”:





### 4.4 Check-in de la reserva

El Check-in es el proceso mediante el cual los huéspedes se registran para poder acceder al hotel. Es decir, es la confirmación de ingreso de acuerdo con las políticas establecidas por el hotel o establecimiento. Una vez confirmada y verificada la reserva, procederemos a realizar los siguientes pasos:

#### ❖ Información de los huéspedes

En el momento previo de hacer el Check-in, es necesario introducir los datos de todos los ocupantes, para ello, daremos clic en el botón **Nuevo** :



A continuación, deberemos registrar la información de cada uno de los pax contenidos en la reserva (ver apartado “Huéspedes” de numeral 4.2 Reservas):



**Pax de la reserva**

Información personal | Reservas | Segmentos | Encuestas | Notas

**Datos Personales**

Nombre: MARTA  
 Primer apellido: PONS  
 Segundo apellido:   
 Tipo: AD  
 Género: Seleccione el género  
 Nacionalidad: España  
 Fecha nacimiento:   
 Tipo documento: DNI  
 Documento: 43246413  
 Num. soporte:   
 Fecha expedición:   
 Aniversario boda:   
 Fax principal:

**Datos de contacto**

Dirección:   
 Código postal:   
 Ciudad: Madrid  
 Provincia: Madrid  
 País de residencia: España  
 Idioma: Español  
 Email:   
 Teléfono:   
 Recibir publicidad:   
 Mensajes y llamadas:   
 Datos con terceros:   
 Localización:

**Datos de reserva**

Llegada: 14/07/2023  
 Salida: 20/07/2023  
 Segmento Contratación: Seleccione una opción  
 Tag RFID:   
 Tarjeta de registro firmada:   
 Límite de crédito:

Buscar cardex | Nuevo | Guardar | Cancelar >>>

Huéspedes | Cargos habitación | SPA | Anticipos | Fianzas | Cambios habitación | Tarjeta de crédito | Datos diarios | Notas

Nuevo | Editar | Borrar | Acciones

<input type="checkbox"/>	Pax principal	Tipo	Segmento	Nacionalidad	Tipo documento	Documento	Num. soporte	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Edad entrada	Llegada	Salida	Dirección	Ciudad	Código postal	Provincia	País de resi
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	AD		España	DNI	43246413		MARTA	PONS			14/07/2023	20/07/2023		Madrid		Madrid	España
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	AD		Alemania	Permiso conducir	415365244p		ALAN	WALKER			14/07/2023	20/07/2023		Madrid		Madrid	España

Para agilizar el proceso también podremos copiar algunos datos genéricos del ocupante principal. Mediante el botón Acciones  seleccionaremos la opción “Copiar datos residencia Ocu. Principal”, de esta manera agilizamos el proceso:

Huéspedes | Cargos habitación | SPA | Anticipos | Fianzas | Cambios habitación | Tarjeta de crédito | Datos diarios | Notas

Nuevo | Editar | Borrar | Acciones

Acciones

- Tarjeta Registro ALT + T
- Escanear ALT + N
- Grabar Tarjeta ALT + G
- Leer tarjeta
- Copiar datos residencia Ocu. Principal

<input type="checkbox"/>	Pax principal	Tipo	Segmento	Nacionalidad	Tarjeta Registro	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Edad entrada	Llegada	Salida	Dirección	Ciudad	Código postal	Provincia	País de resi
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	AD		España	<input type="checkbox"/>	MARTA	PONS			14/07/2023	20/07/2023		Madrid		Madrid	España
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	AD		Alemania	<input checked="" type="checkbox"/>	ALAN	WALKER			14/07/2023	20/07/2023		Madrid		Madrid	España

### ❖ Tarjeta de Registro

La Tarjeta de Registro de Alojamiento, es el sistema dispuesto para que los prestadores de servicios de alojamiento turístico lleven el registro de los huéspedes, de acuerdo con lo dispuesto por la normativa vigente. Es importante resaltar que en general, este es un requisito obligatorio para los establecimientos de alojamiento turístico, viviendas turísticas y otros tipos de hospedajes turísticos, ya que ayudan a fortalecer los análisis estadísticos del sector para la toma de decisiones de política pública, y contribuir con ello, a mejorar la seguridad.

La tarjeta de registro podrá ser impresa o diligenciada digitalmente. Por ejemplo, si en nuestro hotel o establecimiento tenemos iPads/Tablets para que los ocupantes vayan diligenciando directamente la información necesaria para el hospedaje, podremos marcar en el botón Acciones , opción “Tarjeta de Registro”. Nos aparecerá un código QR que nos llevará a la ficha del ocupante de esa reserva.





Escanear código QR



Dispositivo:

Ahí, en el nuevo enlace que los dirige el código QR, podrán registrar los datos obligatorios para la reserva incluyendo la firma:

**Tarjeta Registro SATURNO**

Primer apellido: PONIS Segundo apellido: Nombre: MARTA

Núm. habitación: 201 Adultos: 2 Juniors: 0

Llegada: 14/07/2023 Salida: 20/07/2023

País de residencia: España Dirección: Ciudad: Madrid Provincia: Madrid

Código postal: Fecha expedición: Tipo documento: DNI: 43246413 Núm. documento: Género: Selección una opción

Nacionalidad: España Fecha nacimiento: Email: Teléfono:

Recibir publicidad:  Mensajes y llamadas:  Datos con terceros:

El Responsable del tratamiento es HOTEL DEMO SL con CIF 123456789 y domicilio en Gran Vía Asima nº 4, 07009 Palma de Mallorca, España. En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, así como en cualquier ley nacional que resulte de aplicación, le informamos que utilizaremos sus datos para las siguientes finalidades: Envío de comunicaciones comerciales y promocionales por medios telemáticos (e-mail). Realización de comunicaciones comerciales mediante mensajes o acciones de telemarketing (call-center). Realización de encuestas de satisfacción para la mejora de los productos y Servicios. Los datos que manejamos son los datos de los huéspedes así como los de los productos o servicios adquiridos o prestados.

Firma:

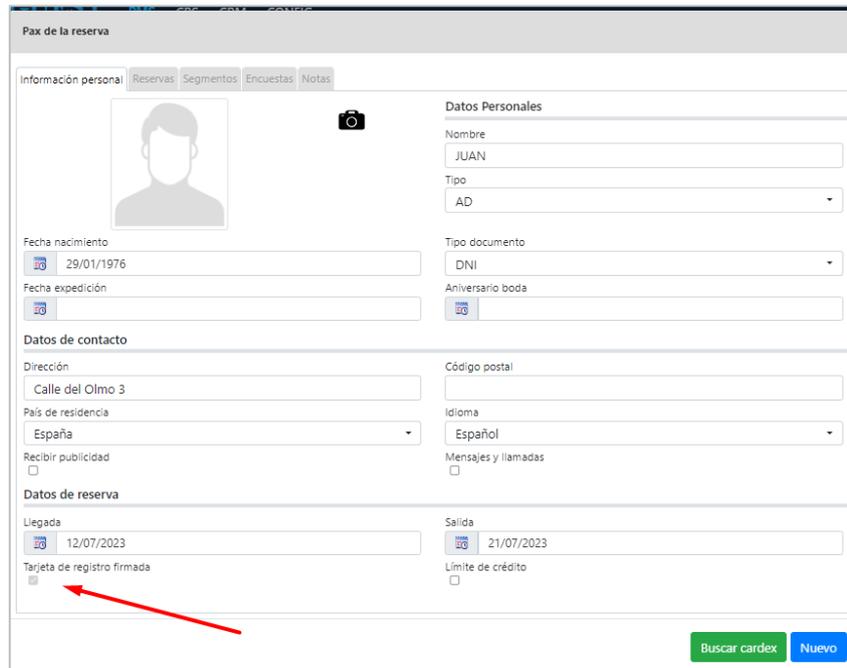


Si la Tarjeta de registro ha sido diligenciada y firmada, nos aparecerá marcada para cada huésped en la siguiente casilla:

go postal	Provincia	País de residencia	Fecha expedición	Email	Teléfono	Idioma	Género	Fecha nacimiento	Aniversario boda	Recibir publicidad	Mensajes y llamadas	Datos con terceros	Localización	Tag RFID	Tarjeta de registro firmada
Madrid	España	Español	Hombre	13/08/1980	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Madrid	España	English	Mujer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

Adicionalmente, podremos validar que se encuentre firmada desde la ficha de información del huésped:

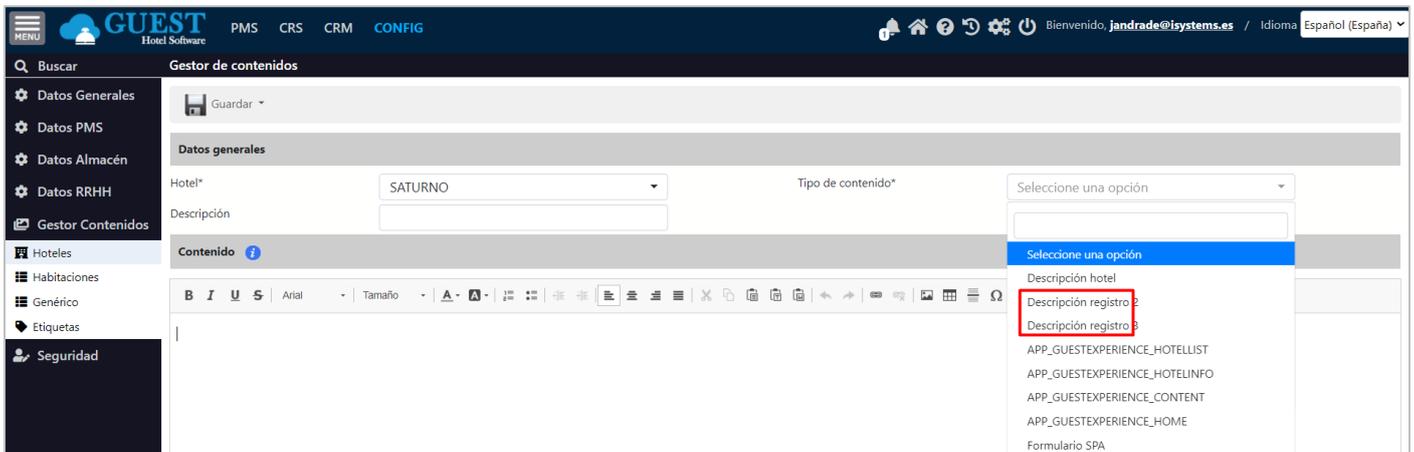




### ❖ Políticas de privacidad y normativa

GUEST Hotel Software nos permite introducir dentro de la tarjeta de registro términos y condiciones. Esto se configura desde la sección CONFIG (CONFIG → Gestor de contenidos → Hoteles).

Para que las políticas de privacidad y normativa nos aparezca en la Tarjeta de registro, es importante que el “Tipo de contenido” se configure como “Descripción registro”:



Podremos establecer hasta tres términos y condiciones diferentes, para incluir en la Tarjeta de Registro. Adicionalmente, disponemos también con la opción de incluir textos a diferentes idiomas:

Traducciones	
Idioma	Contenido
<input checked="" type="checkbox"/>	<p><b>Haftungsbeschränkungsklausel.</b> Die Haftung der Hotelgesellschaft übernimmt ausschließlich bei Diebstahl aus dem Safe (kein Diebstahl) und beschränkt sich auf die darin befindlichen Gegenstände. Die maximale Haftungsgrenze des Hotelunternehmens beträgt 1.500 € pro Box und Vertrag. Der Kunde akzeptiert ausdrücklich 1.500 € als Höchstentschädigung (Untergrenze für Bargeld 600 €), unabhängig vom Schaden oder vom Wert dessen, was der Kunde im Tresor aufbewahrt hat, ohne dass weitere Forderungen gestellt oder geltend gemacht werden müssen.</p>

### ❖ Tipo Tarifa “Precio manual”

En el caso de haber seleccionado “Precio manual” en la Sección: Tarifa, apartado Tipo Tarifa, deberemos establecer el precio de la reserva.



Podremos ingresar un Precio diario según se desee registrar (con impuestos incluidos), con la opción de desglose por Centros productivos (en el caso de requerirse):

**Precio manual**

Tipo habitación\*: SUP Tipo pensión\*: BB

Fecha desde\*: 27/06/2024 Fecha hasta\*: 29/06/2024

Tipo precio\*: Habitación Aplicable a\*: Todos

Precio diario\*: 250 % Descuentos: 0

Divisa: Seleccione una opción

---

**Desglose (Sin aplicar % descuento)**

	Precio	C. productivo
Alojamiento	220	Alojamiento
Desayuno	15	Desayuno
Almuerzo		Ninguno
Cena		Ninguno
Extra alojamiento		Ninguno
Extra pensión		Ninguno

Adicionalmente, mediante el botón “Recalcular precio”, podremos ingresar un importe por el total de la reserva (con impuestos incluidos), y automáticamente se dividirá por el número de noches contenidas en la reserva individual:

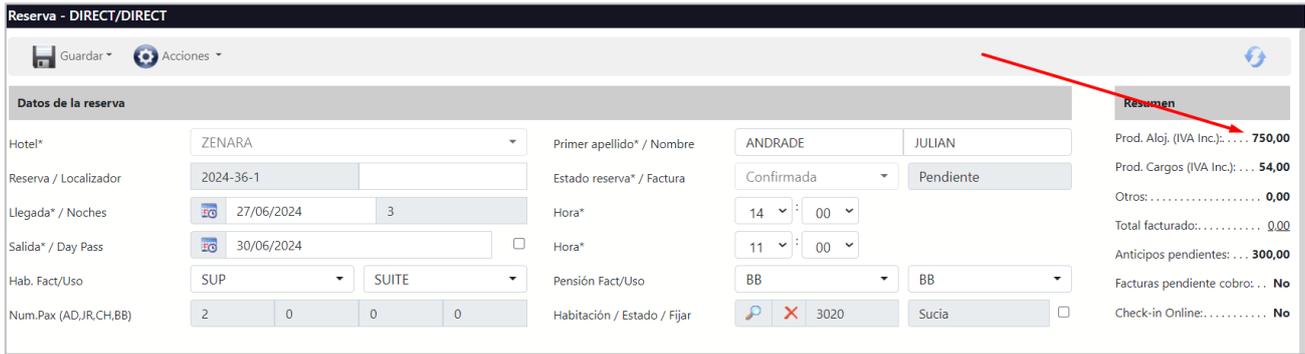
**Vista previa**

Importe total reserva



Fecha comienzo	Fecha fin	Pensión	Aplicable a	Precio diario	% Descuentos	Divisa	Factura
27/06/2024	29/06/2024	BB	Todos	250.00			Pendiente

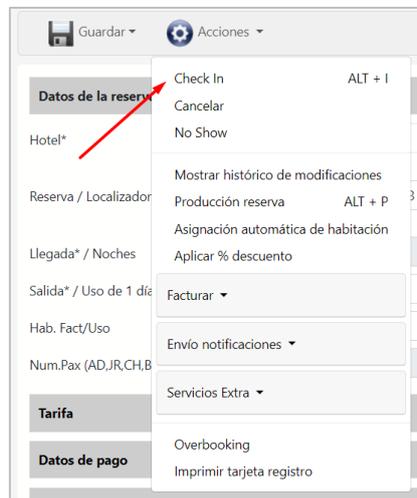
Una vez realizados estos pasos guardamos  y actualizamos :



Datos de la reserva				Resumen	
Hotel*	ZENARA	Primer apellido* / Nombre	ANDRADE	JULIAN	Prod. Aloj. (IVA Inc.): ... 750,00
Reserva / Localizador	2024-36-1	Estado reserva* / Factura	Confirmada	Pendiente	Prod. Cargos (IVA Inc.): ... 54,00
Llegada* / Noches	27/06/2024 3	Hora*	14 : 00		Otros: ... 0,00
Salida* / Day Pass	30/06/2024	Hora*	11 : 00		Total facturado: ... 0,00
Hab. Fact/Usos	SUP SUITE	Pensión Fact/Usos	BB BB		Anticipos pendientes: ... 300,00
Num.Pax (AD,JR,CH,BB)	2 0 0 0	Habitación / Estado / Fijar	3020	Sucia	Facturas pendiente cobro: ... No
					Check-in Online: ... No

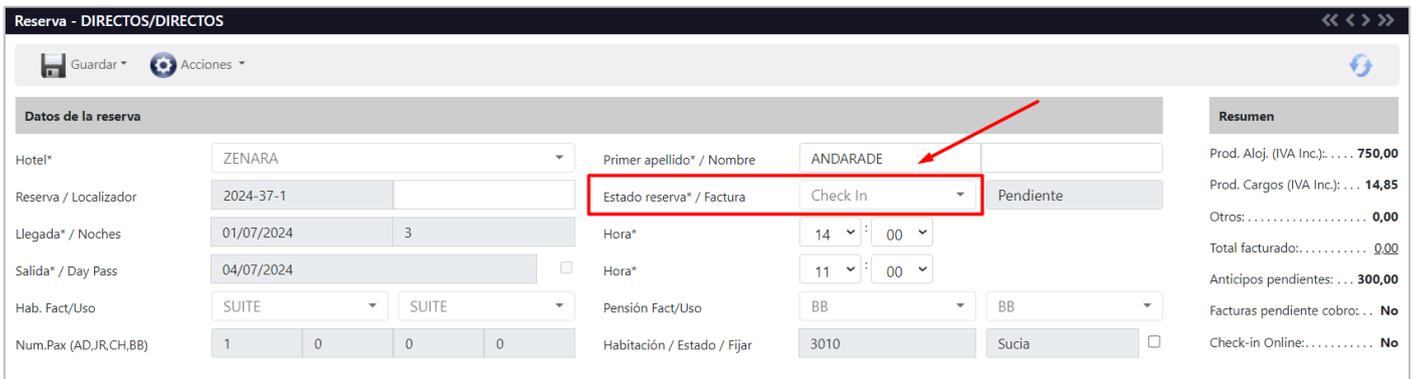
### ❖ Cambio estado a “Check-In”

Posteriormente, podremos terminar el proceso de Check-in desde el botón Acciones , seleccionando la opción “Check In” en la reserva individual:



- Check In ALT + I
- Cancelar
- No Show
- Mostrar histórico de modificaciones
- Producción reserva ALT + P
- Asignación automática de habitación
- Aplicar % descuento
- Facturar
- Envío notificaciones
- Servicios Extra
- Overbooking
- Imprimir tarjeta registro

Automáticamente, la reserva pasara de estado “Confirmada” ha estado “Check-In”:



Datos de la reserva				Resumen	
Hotel*	ZENARA	Primer apellido* / Nombre	ANDRADE		Prod. Aloj. (IVA Inc.): ... 750,00
Reserva / Localizador	2024-37-1	Estado reserva* / Factura	Check In	Pendiente	Prod. Cargos (IVA Inc.): ... 14,85
Llegada* / Noches	01/07/2024 3	Hora*	14 : 00		Otros: ... 0,00
Salida* / Day Pass	04/07/2024	Hora*	11 : 00		Total facturado: ... 0,00
Hab. Fact/Usos	SUITE SUITE	Pensión Fact/Usos	BB BB		Anticipos pendientes: ... 300,00
Num.Pax (AD,JR,CH,BB)	1 0 0 0	Habitación / Estado / Fijar	3010	Sucia	Facturas pendiente cobro: ... No
					Check-in Online: ... No

## 4.1 Check-in Online

A continuación, presentaremos el proceso que deberá seguir un usuario para realizar adecuadamente su proceso de Check-In Online.

### ❖ Recepción del correo de Bienvenida o pre estancia

El hotel o establecimiento parametrizará el envío automático de correos electrónicos de bienvenidas o condiciones previa a la llegada del cliente a sus instalaciones. Una forma podría ser a través del envío de correos electrónicos a través del CRM, donde podremos utilizar una plantilla mailing pre diseñada.

**GUEST Hotel Software** permitirá configurar flujos de trabajo en función de las fechas de llegada y salida de la reserva, para que se envíen emails de forma automática. Una vez diseñada una plantilla mailing, se podrá enviar la información que considere el hotel, donde se incluirá el enlace para que pueda redirigirse al subdominio creado para la realización del Check In Online.

Esta opción podrá habilitarse desde la aplicación CRM **GUEST Hotel Software** (CRM → Fidelización → Workflows). A modo de ejemplo, el usuario podrá recibir un email con la siguiente información:



Una vez de clic en el campo “Check-in Online”, se abrirá automáticamente la página de inicio para el portal.

### ❖ Ingreso al portal de Check in Online

Una vez el usuario se encuentre en el portal deberá ingresar seleccionando el Hotel correspondiente y registrando el localizador de la reserva y fecha de entrada, según datos de la reserva:

**iSystems** información Technologies

← Español

Rellena el siguiente formulario para obtener los datos de tu reserva

**DISFRUTA DE TU ESTANCIA DESDE EL PRIMER INSTANTE**

Hotel: Hotel Saturno

Localizador: 000001

Fecha entrada: 15/07/2023

Buscar

© Copyright 2024. Todos los derechos reservados. Por iSystems.

Las plantillas mailing podrán ser configuradas para que al momento de que el usuario haga clic en la opción que lo redirige al portal de Check in Online, estos campos se carguen automáticamente. Si no se ha configurado de esa forma, el usuario deberá registrar la información de acceso según coincidan los datos de su reserva:

Reserva 000001 - DIRECT/DIRECT

Guardar Acciones

**Datos de la reserva**

Hotel\* SATURNO

Reserva / Localizador 2024-50-1 000001

Llegada\* / Noches 15/07/2023 1

Salida\* / Day Pass 16/07/2023

Hab. Fact/Usó DBL DBL

Num.Pax (AD, JR, CH, BB) 2 0 0 0

Primer apellido\* / Nombre JULIAN ANDRADE

Estado reserva\* / Factura Confirmada Pendiente

Hora\* 12:00

Hora\* 11:00

Pensión Fact/Usó BB BB

Habitación / Estado / Fijar

**Resumen**

Prod. Aloj. (IVA Inc.):... 250,00

Prod. Cargos (IVA Inc.):... 0,00

Otros: ... 0,00

Total facturado: ... 0,00

Anticipos pendientes: ... 0,00

Facturas pendiente cobro: ... No

Check-in Online: ... Sí

Adicionalmente, el acceso al portal podrá visualizarse en los idiomas configurados previamente:

**iSystems** información Technologies

← Español

Rellena el siguiente formulario para obtener los datos de tu reserva

**DISFRUTA DE TU ESTANCIA DESDE EL PRIMER INSTANTE**

Hotel: Hotel Saturno

Localizador: 000001

Fecha entrada: 15/07/2023

Buscar

Español

English

Deutsch

Italiano

Français

© Copyright 2024. Todos los derechos reservados. Por iSystems.

### ❖ Diligenciamiento de información de la Tarjeta de Registro

Una vez el usuario hay ingresado al portal, deberá diligenciar para cada uno de los ocupantes registrados en la reserva: la información del formulario, marcar la casilla de lectura y aceptación de las Políticas de privacidad, seleccionar las solicitudes de consentimiento deseadas y proceder con la firma.

Cómo apoyo para el diligenciamiento de la información, podrá escanear su documento de identidad para la captura de datos:

## Datos generales

<b>Hotel</b> Hotel Saturno	<b>Fecha entrada</b> 15/07/2023	<b>Fecha salida</b> 16/07/2023
<b>Localizador</b> 000001	<b>Adulto</b> 2	<b>Junior</b> 0
	<b>Niño</b> 0	<b>Bebe</b> 0

**Datos ocupante (1/2)** Escanee el documento para mayor rapidez.

### Datos generales

<b>Hotel</b> Hotel Saturno	<b>Fecha entrada</b> 15/07/2023	<b>Fecha salida</b> 16/07/2023
<b>Localizador</b> 000001	<b>Adulto</b> 2	<b>Junior</b> 0
	<b>Niño</b> 0	<b>Bebe</b> 0

**Datos ocupante (1/2)** Escanee el documento para mayor rapidez.

<b>Nombre *</b> ANDRADE	<b>1º Apellido *</b> JULIAN	<b>2º Apellido</b>
<b>Tipo documento *</b> Carta de identidad	<b>ID documento *</b> 214675hw	<b>Fecha expedición *</b> 13/07/2023
<b>Dirección *</b> ps prospertat	<b>Código postal</b> 07001	<b>Ciudad</b> Palma
<b>País *</b> España	<b>Provincia *</b> Balears	<b>Nacionalidad *</b> Colombia
<b>Género *</b> Hombre	<b>Fecha nacimiento *</b> 13/08/1980	
<b>Email *</b> jandrade@isystems.es	<b>Teléfono</b> 671310434	<b>Hora llegada</b> 12:00

\* Campos obligatorios

---

**Normativa del hotel y protección de datos**  
Para ver las normativas del hotel, [click aquí](#).

He leído y acepto las [políticas de privacidad](#).

**Solicitud de consentimiento**

Comunicaciones comerciales y promocionales vía e-mail

Comunicaciones de telemarketing (call-center)

Encuestas de satisfacción para la mejora de productos y servicios

✖

**Siguiente**

© Copyright 2024. Todos los derechos reservados. Por iSystems.

Una vez se registre la información correctamente y firmada la tarjeta de registro, deberemos dar clic en el botón “Siguiente”, hasta diligenciar la información para cada uno de los ocupantes. Si el usuario no ha registrado los campos obligatorios, no ha firmado, o no ha marcado la aceptación de las políticas de privacidad, el sistema no lo dejará continuar con el proceso de registro.

### ❖ Gestión de pagos



Esta opción será habilitada para aquellos hoteles o establecimientos que hayan realizado la integración con pasarelas de pagos.

Una vez el usuario haya completado con proceso de registro de los ocupantes, aparecerá una ventana con las siguientes opciones:



**iSystems** Information Technologies

**Datos generales**

Hotel: Hotel Saturno      Fecha entrada: 15/07/2023      Fecha salida: 16/07/2023

Localizador: 000001      Adulto: 2      Junior: 0      Niño: 0      Bebe: 0

**PAGAR AHORA**

Agilice el proceso en su llegada al hotel y pague ahora los siguientes conceptos:

Tasas+ Alojamiento -> Rsv:2024-50-1

**256,00 €**

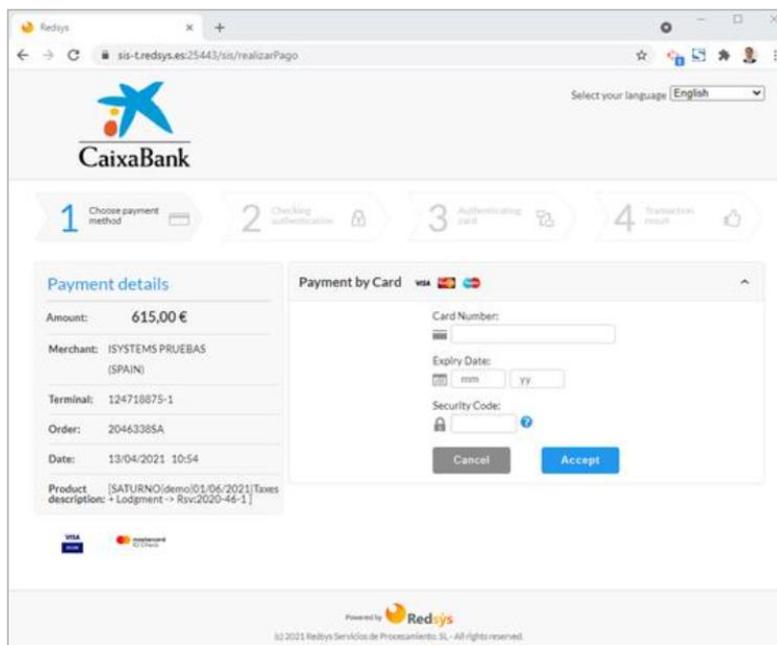
**Pagar**

**PAGAR EN EL HOTEL**

Finalice el proceso de CheckIn Online y deje los pagos para cuando llegue al hotel.

**Finalizar**

© Copyright 2024. Todos los derechos reservados. Por iSystems.



Redsys Select your language [English]

**CaixaBank**

1 Choose payment method    2 Checking authentication    3 Authenticating card    4 Transaction result

**Payment details**

Amount: **615,00 €**

Merchant: ISYSTEMS PRUEBAS (SPAIN)

Terminal: 124718875-1

Order: 20463385A

Date: 13/04/2021 10:54

Product: [SATURNO|demo|01/06/2021|Taxes description: + Lodgment -> Rsv:2020-46-1]

**Payment by Card** VISA

Card Number:

Expiry Date:  /

Security Code:

**Cancel**    **Accept**

Powered by Redsys

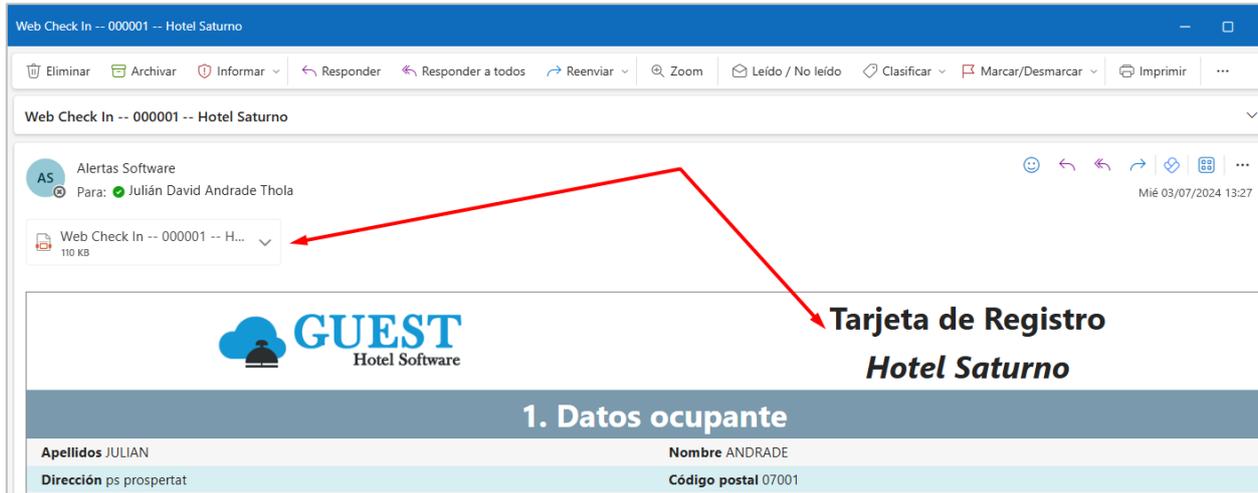
© 2021 Redsys Servicios de Procesamiento, SL - All rights reserved.

Si el usuario selecciona la opción “Pagar”, continuará con el proceso de pago por los conceptos relacionados. En el caso de seleccionar la opción “Finalizar”, recibirá un correo electrónico con copia de las Tarjetas de Registro diligenciadas y su proceso de Check in Online quedará completo.

❖ **Recepción copia tarjeta de registro**

Una vez el usuario haya finalizado su proceso de registro, recibirá a la cuenta de correo electrónico registrada del ocupante principal, copia de las Tarjetas de Registro:





Finalmente, el usuario recibirá la tarjeta de registro en el cuerpo del email, y adicionalmente, recibirá un archivo adjunto en formato PDF, con copia de las tarjetas de registro diligenciadas:



## Tarjeta de Registro

### Hotel Saturno

---

### 1. Datos ocupante

<b>Apellidos</b> JULIAN	<b>Nombre</b> ANDRADE
<b>Dirección</b> ps prospertat	<b>Código postal</b> 07001
<b>Pais</b> Spain	<b>Nacionalidad</b> <del>Andalucía</del>
<b>Tipo documento</b> DNI	<b>ID documento</b> <del>999999999</del>
<b>Fecha expedición</b> 13/07/2023	<b>Fecha nacimiento</b> 13/08/1980
<b>Género</b> Hombre	<b>Fecha llegada</b> 15/07/2023
<b>Teléfono</b> <del>999999999</del>	<b>Email</b> jandrade@systems.es

Los datos marcados con asterisco (\*) son requeridos en cumplimiento con el artículo 25.1 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de Marzo, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana (parte de entrada de viajeros).  
Para facilitar el check-in a los clientes, estos datos podrán ser obtenidos mediante el escaneo del documento de identidad y serán impresos o adjuntados a esta hoja de autorización.  
Esta hoja impresa y sus adjuntos, serán almacenados físicamente e informáticamente en conformidad con el cumplimiento del RGPD (REGLAMENTO (UE) 2016/679 de protección de datos) detallado en el apartado 3.

---

### 2. Normativa del hotel

Se ruega a los Sres. Clientes la utilización de las cajas de seguridad para depositar sus valores. La dirección del hotel no se responsabiliza de los objetos y valores no depositados bajo su custodia. Le recordamos que la hora límite de salida son las 12:00 horas a fin de no facturar un día más. Si piensa prolongar o reducir su estancia, le rogamos comunicarlo también a recepción.

---

### 3. Protección de datos

En conformidad con el cumplimiento del RGPD (REGLAMENTO (UE) 2016/679 de protección de datos) le informamos de

**Responsable:**  
El Responsable del tratamiento es HOTEL DEMO SL, con CIF 123456789 y domicilio en Gran Vía Asima nº 4, 07009 Palma de Mallorca, España

**Finalidad:**  
En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, así como en cualquier ley nacional que resulte de aplicación, le informamos que utilizaremos sus datos para las siguientes finalidades:  
 • Envío de comunicaciones comerciales y promocionales por medios telemáticos (e-mail)  
 • Realización de comunicaciones comerciales mediante mensajes o acciones de telemarketing (call-center)  
 • Realización de encuestas de satisfacción para la mejora de los productos y Servicios  
 Los datos que manejamos son los datos de los huéspedes así como los de los productos o servicios adquiridos o prestados.

**Legitimación:**  
La base legítima para el tratamiento de sus datos es la ejecución de un contrato con HOTEL DEMO SL en relación con los productos o servicios contratados o solicitados. No facilitar los datos personales solicitados o no aceptar la presente política de protección de datos supone la imposibilidad de poder prestarle los servicios oportunos. Asimismo, la base legal del tratamiento de sus datos personales puede darse también por el consentimiento expreso que otorgue para cada finalidad en el momento de recogida de sus datos personales que nos proporcione para el registro de entrada en el establecimiento.

**Plazo de conservación de los datos:**  
Sus datos serán conservados mientras sean necesarios para la prestación de los servicios o relación contractual, y en cualquier caso mientras no solicite su supresión, así como el tiempo necesario para dar cumplimiento a las obligaciones legales que en cada caso correspondan acorde con cada tipología de datos.

**Destinatarios:**  
Sus datos personales serán cedidos a terceros para solicitar la prestación de servicios en su nombre, tramitar el pago de los productos y servicios consumidos, así como en caso de obligación legal. Además, sus datos también podrán ser cedidos a organismos y autoridades públicas (administrativas o judiciales) en aquellos casos en los que una norma legal así lo establezca.

**Derechos:**  
Tiene derecho a obtener confirmación sobre si en HOTEL DEMO SL estamos tratando datos personales que le conciernen, o no. Asimismo, tiene derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos. En determinadas circunstancias, podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones. En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, podrá oponerse al tratamiento de sus datos. HOTEL DEMO SL dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones. Asimismo, puede ejercer el derecho a la portabilidad de los datos, así como retirar los consentimientos facilitados en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

**Si desea ejercer cualquiera de sus derechos puede dirigirse a nosotros enviando una comunicación escrita que deberá remitirse al correo electrónico info@hoteldemo.com**  
La solicitud de ejercicio de cualquiera de sus derechos deberá ser escrita y firmada y deberá contener los siguientes datos: nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones, junto con prueba válida en derecho, como fotocopia del pasaporte o equivalente, y la petición en que se concrete la solicitud.

---

### 4. Solicitud de consentimiento

Le rogamos que indique en las siguientes casillas para qué fines da su consentimiento de uso de los datos referidos en el apartado "1. Datos del ocupante".

Comunicaciones comerciales y promocionales vía e-mail	<input checked="" type="checkbox"/>
Comunicaciones de telemarketing (call-center)	<input type="checkbox"/>
Encuestas de satisfacción para la mejora de productos y servicios	<input type="checkbox"/>

Firma



El registro de datos para el parte de entrada de viajeros es obligatorio para todas aquellas personas que tengan 16 años o más.

Fecha 03/07/2024



## 4.2 Cancelar reserva

Para facturar reservas en estado Canceladas (o No Show), previamente deberemos cerciorarnos de configurar los siguientes parámetros en la ficha del Centro de Trabajo (CONFIG → Datos Generales → Hoteles):

Reservas	
Email reservas	<input type="text"/>
Email cotización	<input type="text"/>
Email reservas (nombre visible)	<input type="text"/>
Hora de Check In	15 : 00
Prefijo reserva CRS	CRS
Contraseña tarjeta crédito	....
M. Pago anticipos CRX	TPV VIRTUA
Centro productivo cancelaciones	Seleccione una opción
Email reservas (Contraseña)	<input type="text"/>
Email cotización (Contraseña)	<input type="text"/>
Email cotización (nombre visible)	<input type="text"/>
Hora de Check Out	12 : 00
Email CC de CRS de reservas	<input type="text"/>
Caja anticipos CRX	Reception Cash
Centro productivo No Show	Seleccione una opción
Segmento obligatorio Check-in	<input type="checkbox"/>

Para proceder con la cancelación de la reserva, deberemos dar clic en el botón **Acciones**  y seleccionar la opción "Cancelar":

**Reserva - DIRECTOS/DIRECTOS**

Guardar  Acciones

<b>Datos de la reserva</b>	Check In <small>ALT + I</small>	<input type="text"/>
	Cancelar	
Hotel*	No Show	<input type="text"/>
Reserva / Localizador	Mostrar histórico de modificaciones	<input type="text"/>
Llegada* / Noches	Producción reserva <small>ALT + P</small>	3

Al intentar facturar una reserva No Show o Cancelada nos habilitará las siguientes opciones:

**Reserva en estado NoShow. ¿Que desea hacer?** ✕

Cantidad de noches a facturar :       Importe total factura:

Facturar estas noches

Facturar este importe

Facturar toda la estancia

No facturar

Podemos elegir entre las diferentes opciones disponibles. Las facturas que se generen serán de tipo "Regularización".

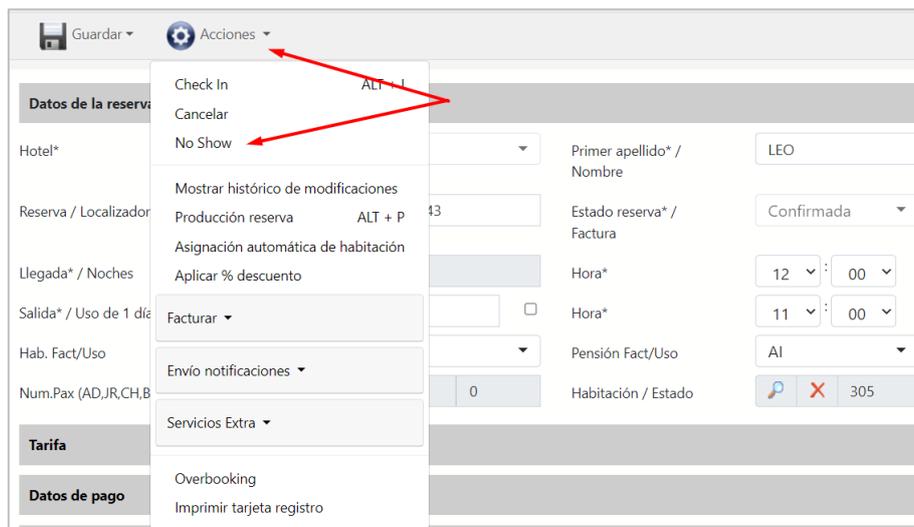
La opción de 'Facturar este importe' creará una factura con una sola línea de factura que tendrá el Centro productivo definido y el importe total registrado en el siguiente campo:

Cantidad de noches a facturar :  Importe total factura:

### 4.3 No-Show

Un No- Show se presenta cuando el cliente ha reservado, pero no se presenta en el día de inicio de la reserva en el hotel. Suele pasar que no hay aviso por parte del ocupante. Esa reserva no se podrá dejar sin actualización de estado, ya que no podremos hacer el cierre diario, por lo tanto, tendremos que indicar que para la reserva que se tenía que hacer el Check-in hay un No-Show.

Este No-Show se podrá retroceder si resulta que el ocupante se presenta al día siguiente o dentro del margen de la reserva preestablecido. La reserva se podrá facturar de todas maneras. Una cuestión importante a comentar está relacionada con los cargos a la habitación como, por ejemplo, la Ecotasa. Por un lado, podemos desmarcar la opción de cargos automáticos e introducirlos manualmente. Por otro lado, podemos entrar en la ficha del ocupante e indicar que la llegada del cliente se produjo tal día, que es diferente a lo establecido en la reserva. El sistema automáticamente recalculará los nuevos cargos y de los días No-Show no aplicará la Ecotasa.



The screenshot shows a reservation management interface. On the left, there are sections for 'Datos de la reserva', 'Tarifa', and 'Datos de pago'. The 'Acciones' dropdown menu is open, showing options: 'Check In', 'Cancelar', 'No Show', 'Mostrar histórico de modificaciones', 'Producción reserva', 'Asignación automática de habitación', 'Facturar', 'Envío notificaciones', 'Servicios Extra', 'Overbooking', and 'Imprimir tarjeta registro'. Red arrows point to the 'No Show' option and the 'Facturar' dropdown.

En seguida, después de marcar el No-Show el sistema nos preguntará si queremos facturar toda la estancia, facturar algunas noches o no facturar. Esto ya dependerá de cómo trabajamos en nuestro hotel o mejor dicho de las condiciones de la reserva. Normalmente llegados a este punto se cobrará toda la reserva. Quizás lo más sensato es dejarla espera un día o dos.

**Reserva en estado NoShow. ¿Que desea hacer?** X

Cantidad de noches a facturar:       Importe total factura:

Facturar estas noches

Facturar este importe

Facturar toda la estancia

No facturar

Supongamos que el cliente aparece al segundo día. Lo que haremos será filtrar por reservas No-Show, seleccionamos reserva y retrocedemos No-Show:

Guardar
Acciones

**Datos de la reserva**

Hotel\*

Reserva / Localizador

Llegada\* / Noches

Salida\* / Day Pass

Hab. Fact/Usu

Num.Pax (AD, JR, CH, BI)

Facturar

Retroceder No show →

Mostrar histórico de modificaciones

Producción reserva ALT + P

Aplicar % descuento

Envío notificaciones

Servicios Extra

Imprimir tarjeta registro

Primer apellido\* / Nombre: LAMINE YAMAN

Estado reserva\* / Factura: No Show Pendiente

Hora\*: 12:00 - 11:30

Pensión Fact/Usu: BB BB

Habitación / Estado / Fijar: 3 Sucia

Una vez retrocedemos el No-Show la reserva volverá a estar en estado Confirmada por lo que procederemos a hacer el Check-in. A continuación, dentro de la ficha del ocupante cambiamos la fecha de llegada para que los cargos automáticos diarios se apliquen según los días de estancia en el hotel.



Nombre: TEST      Primer apellido: LEO

Tipo: AD      Género: Hombre

Fecha nacimiento: 23/09/1995      Tipo documento: Carta identidad      Documento: 324324234

Fecha expedición: 06/06/2021      Aniversario boda:

**Datos de contacto**

Dirección: trtrt      Código postal:      Ciudad:

País de residencia: Seleccione una opción      Idioma: Español      Email: brobles@isystems.es

Recibir publicidad:       Mensajes y llamadas:       Datos con terceros:

**Datos de reserva**

Llegada: → 25/03/2023      Salida: 29/03/2023      Segmentar: Seleccione una opción

Tarjeta de registro firmada:       Límite de crédito:

Buscar cardex
Nuevo
Guardar
Cancelar

El cambio de la fecha de llegada del ocupante, no afectará al precio de la reserva.

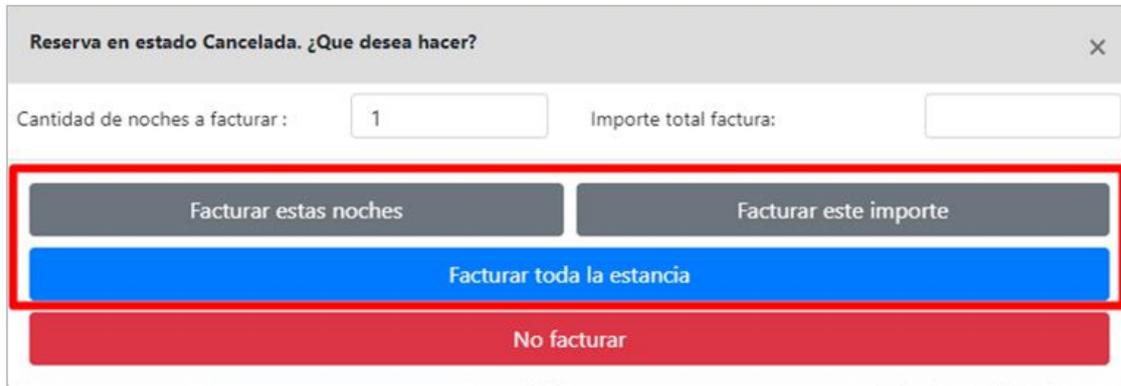
Dirección: Gran Vía Asima nº 4 3er piso, 07009, Palma de Mallorca, España. Teléfono: (+34) 871 570 536.  
 Email: [contacto@isystems.es](mailto:contacto@isystems.es) Web: [www.isystems.es](http://www.isystems.es)



### 4.4 Cancelación/ No show con anticipos

Al cancelar o realizar un No Show de una reserva que tenga anticipos se nos abrirá una ventana con las siguientes opciones de facturación. Tendremos la opción de facturar, o no facturar, estas Cancelaciones o No shows.

❖ **Facturar**



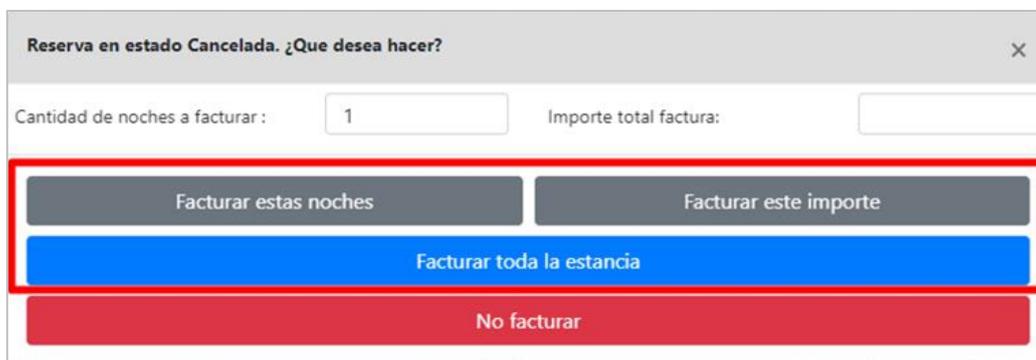
Reserva en estado Cancelada. ¿Que desea hacer?

Cantidad de noches a facturar:  Importe total factura:

Facturar estas noches      Facturar este importe

**Facturar todas las noches**

No facturar



Reserva en estado Cancelada. ¿Que desea hacer?

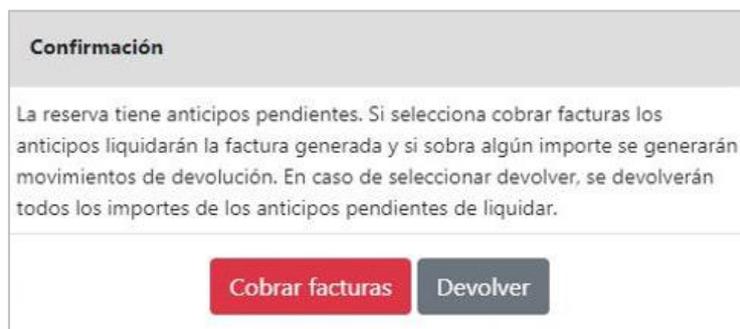
Cantidad de noches a facturar:  Importe total factura:

Facturar estas noches      **Facturar este importe**

Facturar todas las noches

No facturar

En caso de que no haya nada que facturar únicamente se cambiará el estado de la reserva (cancelada / no show). Si hay anticipos sin liquidar, se nos abrirá otro modal antes de terminar el proceso de facturación:



**Confirmación**

La reserva tiene anticipos pendientes. Si selecciona cobrar facturas los anticipos liquidarán la factura generada y si sobra algún importe se generarán movimientos de devolución. En caso de seleccionar devolver, se devolverán todos los importes de los anticipos pendientes de liquidar.

**Cobrar facturas**      Devolver

❖ **No facturar**



Reserva en estado Cancelada. ¿Que desea hacer?

Cantidad de noches a facturar:  Importe total factura:

Facturar estas noches      Facturar este importe

Facturar todas las noches

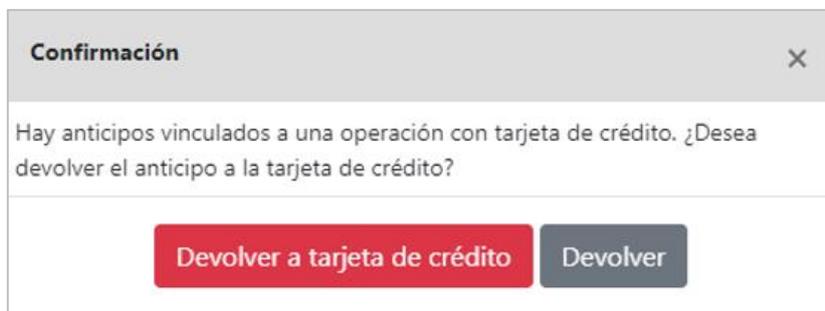
**No facturar**

Si el anticipo ya se ha liquidado correctamente simplemente se cambiará el estado de la reserva. Si hay anticipos sin liquidar, nos saldrá una alerta y NO se cambiará de estado:



#### ❖ Devolución de anticipos vinculados a tarjeta bancaria

En caso de que el anticipo esté vinculado a una tarjeta de crédito (porque se ha cobrado a través de una pasarela de pago), nos aparecerá el siguiente mensaje:

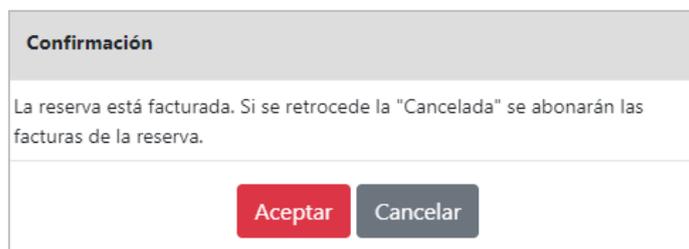


Si le damos a “Devolver a tarjeta de crédito”, se le devolverá automáticamente el importe del anticipo al cliente de la reserva y se generará el movimiento en el sistema.

Si usamos “Devolver”, la operación anteriormente mencionada únicamente quedará registrada como un movimiento de caja dentro del sistema, pero no se hará la devolución del dinero automáticamente.

#### ❖ Retroceder estado reserva

Al retroceder el estado No Show o Cancelada nos pedirá una confirmación para hacer un abono de las facturas generadas.



Esto nos dejará otra vez la reserva en estado factura Pendiente.

### 4.5 Calcular producción reserva

Para comprobar que todo está correcto antes de realizar la facturación podemos calcular la producción de la reserva, esto nos generará resumen de la producción que se va a generar.

 Acciones ▾

Check In ALT + I

Cancelar

No Show

---

Mostrar histórico de modificaciones

Producción reserva ALT + P

Asignación automática de habitación

Aplicar % descuento

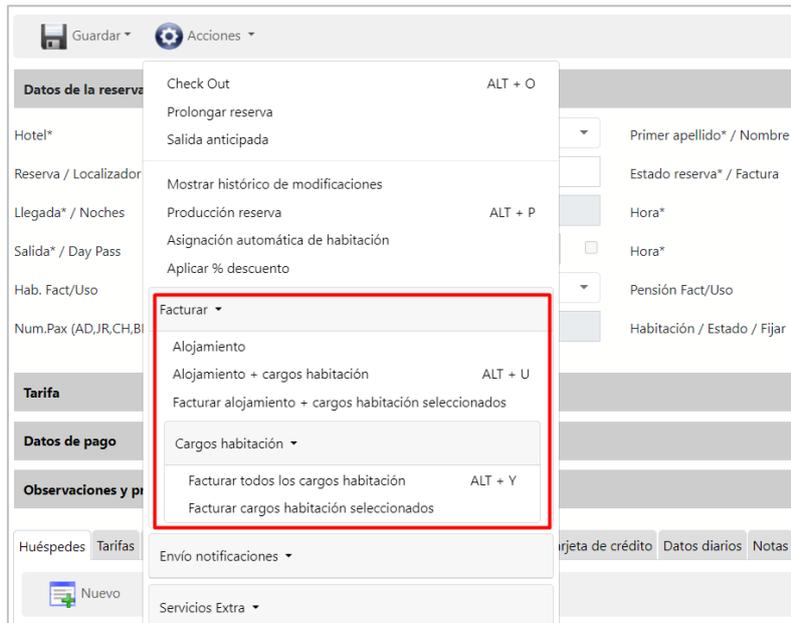
Resumen Producción por reserva											
Hotel de trabajo											
<b>Hotel</b>	SATURNO					<b>Titular</b>	DOMINGO, JUAN				
<b>Reserva</b>	2023-174-1					<b>Habitación</b>	305				
<b>Desde</b>	12/07/2023					<b>Hasta</b>	21/07/2023				
<b>Producción reserva</b>	818,18					<b>Importe total factura</b>	900,00				
						<b>Pendiente de facturar</b>	900,00				
Producción											
Centro productivo	12/07/2023	13/07/2023	14/07/2023	15/07/2023	16/07/2023	17/07/2023	18/07/2023	19/07/2023	20/07/2023	21/07/2023	
Almuerzo	8,09	8,09	8,09	8,09	8,09	8,09	8,09	8,09	8,09	8,09	
Alojamiento	58,55	58,55	58,55	58,55	58,55	58,55	58,55	58,55	58,55	58,55	
Cena	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	
Desayuno	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05	
Extra alojamiento	8,09	8,09	8,09	8,09	8,09	8,09	8,09	8,09	8,09	8,09	
Extra pensión	8,09	8,09	8,09	8,09	8,09	8,09	8,09	8,09	8,09	8,09	
<b>TOTAL</b>	<b>90,91</b>	<b>90,91</b>	<b>90,91</b>	<b>90,91</b>	<b>90,91</b>	<b>90,91</b>	<b>90,91</b>	<b>90,91</b>	<b>90,91</b>	<b>90,91</b>	

Es importante recordar que los valores de producción que se visualizan en el resumen diario por Centros productivos, no incluyen impuestos. El valor del importe con impuestos se verá reflejado en el campo “Importe total factura”.

#### 4.6 Facturación de la reserva y gestión de cobros

Para hacer la facturación de la reserva el proceso empieza lanzando la facturación desde el botón Acciones  dando clic en la opción “Facturar”. La facturación podrá realizarse por concepto de alojamiento o alojamiento más cargos habitación.





Algunos hoteles o establecimientos facturan y cobran en el momento de hacer Check in, los cargos por concepto de Tasas Turísticas y Alojamiento. Posteriormente, el día de la salida de la reserva, facturan los cargos habitación que pueda tener esa reserva. Sin embargo, la facturación y cobro pueden realizarse según considere conveniente cada hotel, recordando que es importante validar en el momento de la salida de la reserva, que todos los conceptos se encuentren facturados.

Es importante precisar que la facturación se realizará según la composición de clientes que se haya asignado a la reserva. En algunos casos la facturación se realizará directamente a nombre del TTOO o Agencia, y en otros casos, la facturación se realizará a nombre del huésped principal de la reserva. En la configuración de composición de clientes, previamente habremos seleccionado el tipo de facturación que deseamos gestionar (PMS → Contratación → Composición clientes):

Composición de clientes				
Código	TTOO	Agencia	Cliente	Tipo de facturación
<a href="#">Seleccionar</a>	AGODA	AGODA	HOTUSA	Agencia
<a href="#">Seleccionar</a>	BOOKING	BOOKING	MANDARIN TOURS	Agencia
<a href="#">Seleccionar</a>	BOOKING	BOOKING	BARCELO	Agencia
<a href="#">Seleccionar</a>	BOOKING	BOOKING	DIRECT	Directo
<a href="#">Seleccionar</a>	BOOKING	BOOKING	BOOKING	Agencia
<a href="#">Seleccionar</a>	BOOKING	BOOKING	EXPEDIA	Agencia
<a href="#">Seleccionar</a>	CONTADOS	CONTADOS	CONTADOS	Directo
<a href="#">Seleccionar</a>	DIRECT	DIRECT	DIRECT	Directo
<a href="#">Seleccionar</a>	DIRECT	DIRECT	SMILO	Agencia

Adicionalmente, en la esquina derecha de la reserva contaremos con la información del valor de importes por concepto, relacionados con la producción facturación y cobro de las facturas.

Reserva - DIRECT/DIRECT

Guardar Acciones

**Datos de la reserva**

Hotel\*: SATURNO Primer apellido\* / Nombre: ANDRADE JULIAN  
 Reserva / Localizador: 2024-49-1 Estado reserva\* / Factura: Check In Pendiente  
 Llegada\* / Noches: 15/07/2023 3 Hora\*: 12 : 00  
 Salida\* / Day Pass: 18/07/2023 Hora\*: 11 : 00  
 Hab. Fact./Uso: DBL DBL Pensión Fact./Uso: BB BB  
 Num.Pax (AD,JR,CH,BB): 2 0 0 0 Habitación / Estado / Fijar: 605 Sucia

**Resumen**

Prod. Aloj. (IVA Inc.): ... 750,00  
 Prod. Cargos (IVA Inc.): ... 9,00  
 Otros: ... 0,00  
 Total facturado: ... 0,00  
 Anticipos pendientes: ... 0,00  
 Facturas pendiente cobro: ... No  
 Check-in Online: ... No

A continuación, veremos un ejemplo de los diferentes cambios que podrá tener una reserva según se proceda con su facturación.

En el siguiente caso tendremos una reserva en estado Check In para un cliente "Directo" del hotel o establecimiento. En el momento en que la reserva a estado Check In, se generarán los cargos automáticos configurados para las reservas, en nuestro caso, se generó un cargo automático por concepto de Tasa Turística que se verán reflejados en la pestaña "Cargos habitación":

Huéspedes Tarifas **Cargos habitación** SPA Anticipos Fianzas Cambios habitación Tarjeta de crédito Datos diarios Notas

Desde Fecha: [ ] Hasta Fecha: [ ] Centro productivo: [Seleccione una opción] Estado: [Seleccione una opción]

Nuevo Editar Borrar Acciones

Fecha comienzo	Fecha fin	Centro productivo	Descripción	Observaciones	Cantidad	Importe	% Descuentos	Total	Tipo de cargo	Ocupante	Factura
15/07/2023	17/07/2023	Ecotasa	Tasa turística		2	1,50		9,00	Directo		Pendiente
<b>Total</b>					<b>2,00</b>	<b>1,50</b>		<b>9,00</b>			

Adicionalmente, tenemos el valor correspondiente por concepto de alojamiento de acuerdo con las tarifas o precios registrados previamente a la realización del Check In:

Reserva - DIRECT/DIRECT

Guardar Acciones

**Datos de la reserva**

Hotel\*: SATURNO Primer apellido\* / Nombre: ANDRADE JULIAN  
 Reserva / Localizador: 2024-49-1 Estado reserva\* / Factura: Check In Pendiente  
 Llegada\* / Noches: 15/07/2023 3 Hora\*: 12 : 00  
 Salida\* / Day Pass: 18/07/2023 Hora\*: 11 : 00  
 Hab. Fact./Uso: DBL DBL Pensión Fact./Uso: BB BB  
 Num.Pax (AD,JR,CH,BB): 2 0 0 0 Habitación / Estado / Fijar: 605 Sucia

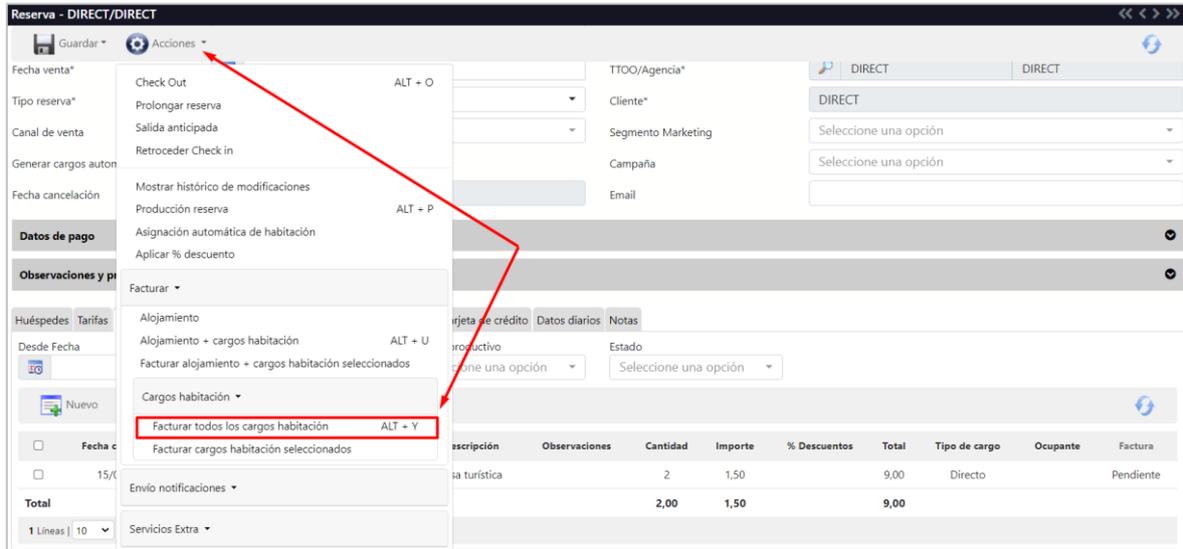
**Resumen**

Prod. Aloj. (IVA Inc.): ... 750,00  
 Prod. Cargos (IVA Inc.): ... 9,00  
 Otros: ... 0,00  
 Total facturado: ... 0,00  
 Anticipos pendientes: ... 0,00  
 Facturas pendiente cobro: ... No  
 Check-in Online: ... No

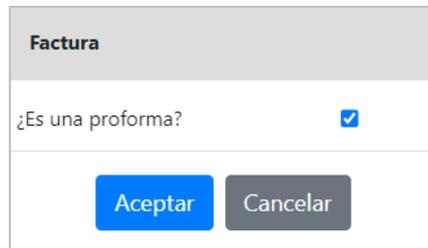
Como podemos observar, los conceptos generados para la reserva se visualizan en el Resumen y hasta el momento registrará en cero el Total facturado.

A continuación, procederemos a realizar únicamente la facturación y cobro de los cargos de habitación (Tasa Turística). Para ello, procederemos desde el botón **Acciones** a facturar dicho concepto:



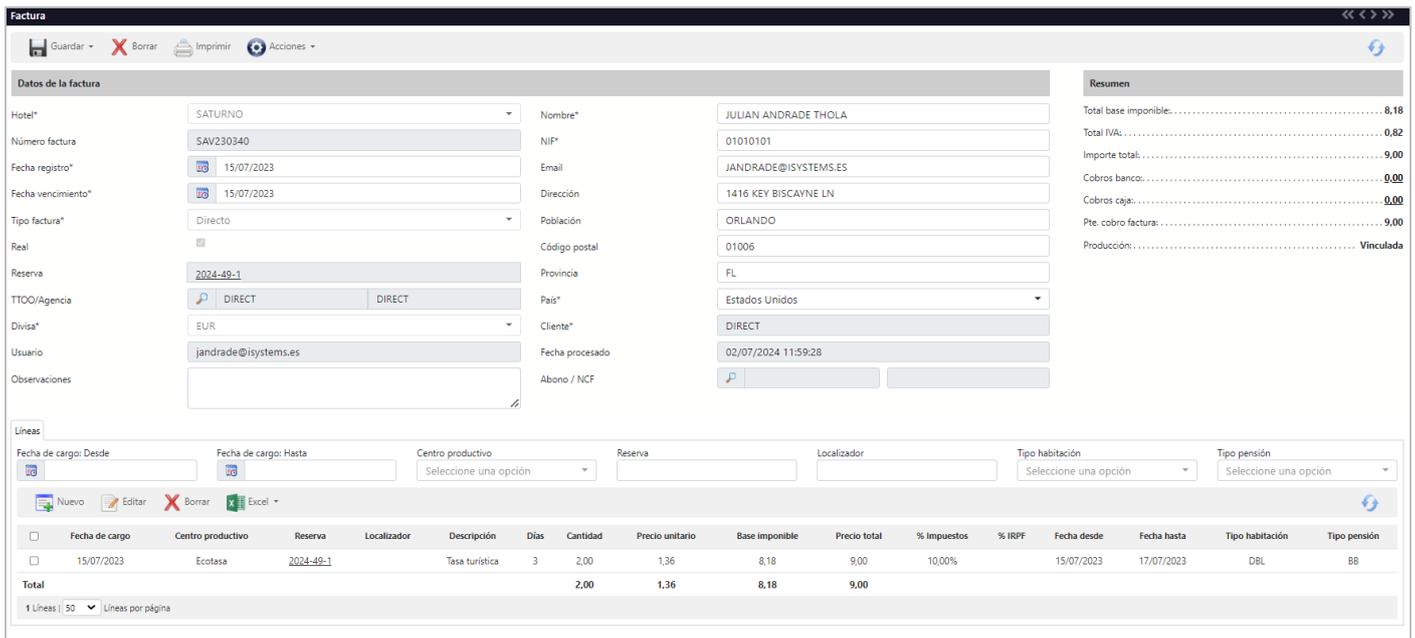


Una vez demos clic en esta opción, se desplegará un recuadro solicitando la confirmación de facturación:



**Nota:** Una factura proforma es un documento en el que se especifica una operación de compraventa. Ésta se emite antes de finalizar la venta y en ella se detallan las condiciones y conceptos que se desean facturar. Es decir, es el borrador o una visión preliminar de lo que será la factura final, por lo tanto, es un documento de carácter informativo sin validez fiscal.

Por defecto del sistema, aparecerá marcada la casilla de “proforma”, en este caso, si deseamos ver antes de la facturación real los conceptos facturados, dejaremos habilitada esta casilla. Ahora bien, si deseamos generar en el momento la “factura Real”, desmarcaremos esta opción y daremos clic en el botón Aceptar.



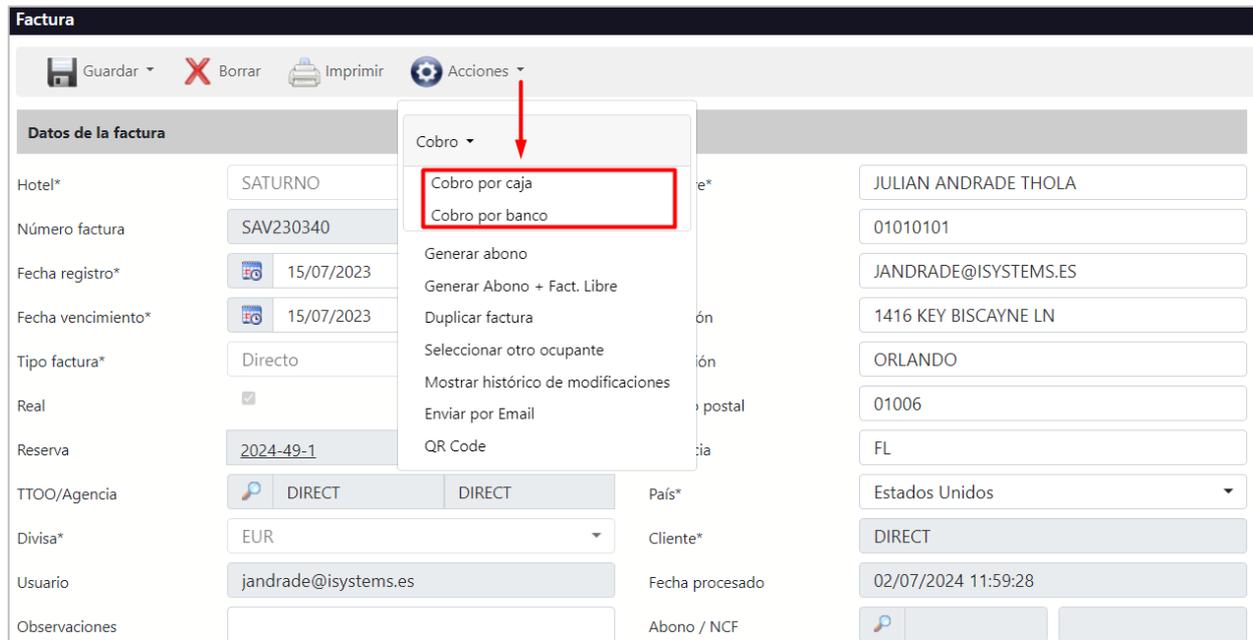
Una vez generada la factura Real, el sistema nos ubicará en la factura emitida. Para que la factura se genere correctamente, deberemos haber registrado previamente la información fiscal del huésped. De lo contrario, deberemos actualizar dicha información antes de generar la factura.

Si actualizamos la reserva individual, veremos que el “Total facturado” ha cambiado, e indica que tenemos facturas pendientes de cobro:



Datos de la reserva				Resumen	
Hotel*	SATURNO	Primer apellido* / Nombre	ANDRADE	JULIAN	Prod. Aloj. (IVA Inc.): . . . . . 750,00
Reserva / Localizador	2024-49-1	Estado reserva* / Factura	Check In	Pendiente	Prod. Cargos (IVA Inc.): . . . . . 9,00
Llegada* / Noches	15/07/2023 3	Hora*	12 : 00		Otros: . . . . . 0,00
Salida* / Day Pass	18/07/2023	Hora*	11 : 00		<b>Total facturado: . . . . . 9,00</b>
Hab. Fact/Usu	DBL DBL	Pensión Fact/Usu	BB BB		Anticipos pendientes: . . . . . 0,00
Num.Pax (AD, JR, CH, BB)	2 0 0 0	Habitación / Estado / Fijar	605	Sucia	Facturas pendiente cobro: . . . . . <b>Sí</b>
					Check-in Online: . . . . . <b>No</b>

A continuación, procederemos a realizar el cobro de la factura generada. Procederemos desde el botón **Acciones** de la factura generada, a realizar el cobro correspondiente:



Datos de la factura	
Hotel*	SATURNO
Número factura	SAV230340
Fecha registro*	15/07/2023
Fecha vencimiento*	15/07/2023
Tipo factura*	Directo
Real	<input checked="" type="checkbox"/>
Reserva	2024-49-1
TTOO/Agencia	DIRECT DIRECT
Divisa*	EUR
Usuario	jandrade@isystems.es
Observaciones	

- Cobro
  - Cobro por caja**
  - Cobro por banco
- Generar abono
- Generar Abono + Fact. Libre
- Duplicar factura
- Seleccionar otro ocupante
- Mostrar histórico de modificaciones
- Enviar por Email
- QR Code

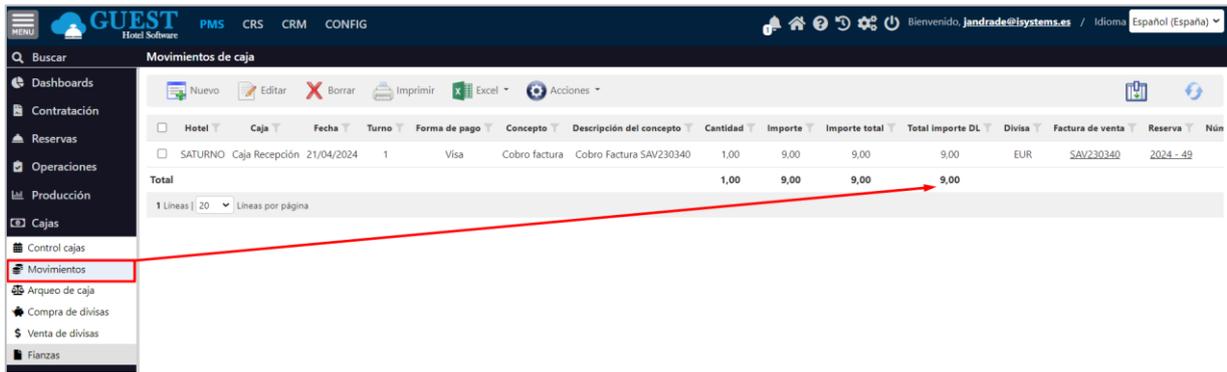
En este caso procederemos a realizar el Cobro por Caja, por lo tanto, deberemos seleccionar la caja donde se realizará la transacción y el método de pago:

**Seleccione la forma de pago**

Caja

Forma de pago

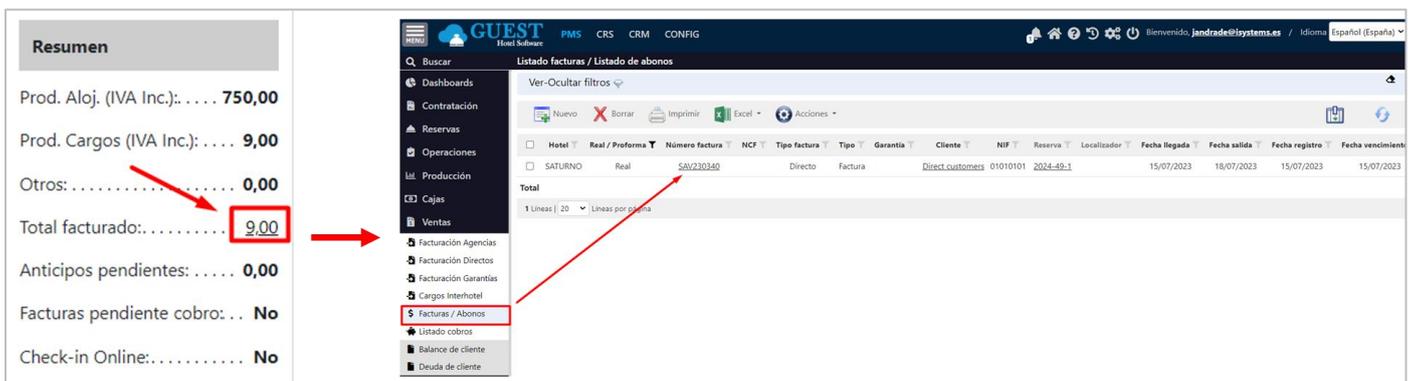
Una vez demos clic en el botón Aceptar, se generará registro con el movimiento de caja realizado:



Si actualizamos la reserva individual, veremos que el “Total facturado” sigue igual, e indica que no tenemos facturas pendientes de cobro, es decir, que de las facturas generadas no hay cobros pendientes:



Si damos clic sobre el valor del Total facturado, nos llevará al listado de facturas generadas para la reserva individual:



Igualmente, la factura que generamos se actualizará con los cobros realizados, e indicará que no tiene cobros pendientes:

**Factura**

Guardar | Imprimir | Acciones

**Datos de la factura**

Hotel\*: SATUR | Cobre: Generar abono, Generar Abono + Fact. Libre, Duplicar factura, Seleccionar otro ocupante, Mostrar histórico de modificaciones, Enviar por Email, QR Code

Número factura: SAV23 | Nombre\*: JULIAN ANDRADE THOLA

Fecha registro\*: 15/07/23 | NIF\*: 01010101

Fecha vencimiento\*: 15/07/23 | Email: JANDRADE@ISYSTEMS.ES

Tipo factura\*: Directo | Dirección: 1416 KEY BISCAYNE LN

Real:  | Población: ORLANDO

Reserva: 2024-49-1 | Código postal: 01006

TTOO/Agencia: DIRECT | DIRECT | Provincia: FL

Divisa\*: EUR | País\*: Estados Unidos

Usuario: jandrade@isystems.es | Cliente\*: DIRECT

Observaciones: | Fecha procesado: 02/07/2024 11:59:28

Abono / NCF: |

**Resumen**

Total base imponible: 8,18  
 Total IVA: 0,82  
 Importe total: 9,00  
 Cobros banco: 0,00  
**Cobros caja: 9,00**  
 Pte. cobro factura: 0,00  
 Producción: Vinculada

Podremos visualizar el formato de factura desde el botón **Imprimir** o enviarla por Email, en este último caso solo si el huésped tiene una cuenta de correo electrónico registrada:

**INVOICE GUEST SAV230340**

Date: 15/07/2023

**JULIAN ANDRADE THOLA**

01010101  
 1416 KEY BISCAYNE LN  
 01006 ORLANDO  
 United States

**GUEST DEMO SL**

Hotel Saturno  
 619442990  
 Carrer Torcuato Luca Tena  
 NY 10001 New York  
 United States

**Room charges**

Date	Reservation	Room	Description	Days	Qty.	Amount	Subtotal
15/07/23	2024-49-1	605	Tasa turística	3	2	1.50	9.00
<b>Total</b>							9.00

**Invoice collections**

Date	Origin	Pend. pay with retainers	Pay method	Amount
02/07/24	Caja Recepción	Cobro Factura SAV230340	Visa	9.00
<b>Total</b>				9.00

GUEST DEMO SL  
 ING ES57 0111 0211 0111 5111  
 ING VAM956

% Tax	Base	Amount
10.00%	8.18	0.82
<b>Total invoice</b>		9.00 EUR
<b>Pending to pay</b>		0.00 EUR
<b>Pendiente de pago DA</b>		0.00 USD

De acuerdo al RGPD (UE) 2016/679 y Ley Orgánica 3/2018, la base legítima para el tratamiento de sus datos y el periodo de conservación responde al cumplimiento de obligaciones contables y fiscales, relacionadas con el servicio contratado por usted. Puede acceder, rectificar datos inexactos, oponerse y suprimir sus datos, así como solicitar la limitación cuando ya no sean necesarios y la portabilidad de los mismos al siguiente mail: [revenue@guest-hotel-software.com](mailto:revenue@guest-hotel-software.com)

Supongamos que en la fecha de salida de la reserva deseamos facturar el alojamiento, e igualmente, los cargos a la habitación generados durante la estancia. Podremos visualizar en el Resumen que tenemos facturas pendientes por generar y que tenemos un total facturado inferior que la sumatoria de los conceptos de alojamiento, cargos y otros:

**Reserva - DIRECT/DIRECT**

Guardar | Acciones

**Datos de la reserva**

Hotel\*: SATURNO | Primer apellido\* / Nombre: ANDRADE | JULIAN

Reserva / Localizar: 2024-49-1 | Estado reserva\* / Factura: Check In | Pendiente

Llegada\* / Noches: 15/07/2023 | 3 | Hora\*: 12:00

Salida\* / Day Pass: 18/07/2023 | Hora\*: 11:00

Hab. Fact/Us: DBL | DBL | Pensión Fact/Us: BB | BB

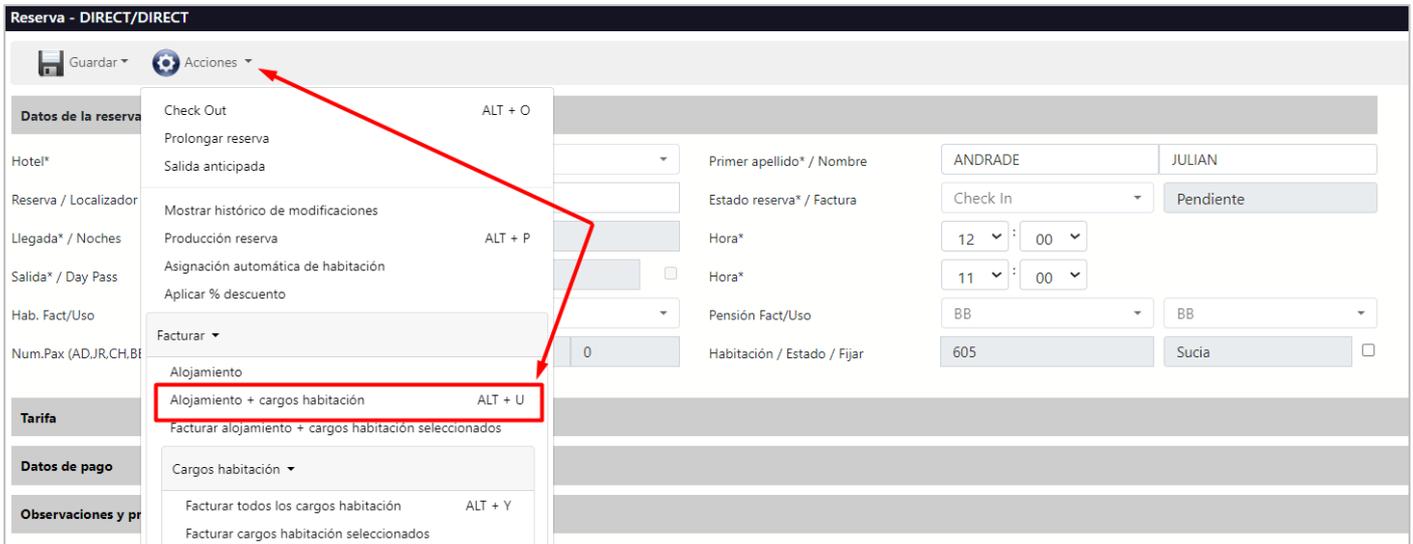
Num.Pax (AD, JR, CH, BB): 2 | 0 | 0 | 0 | Habitación / Estado / Fijar: 605 | Sucia

**Resumen**

Prod. Aloj. (IVA Inc.): 750,00  
 Prod. Cargos (IVA Inc.): 161,00  
 Otros: 0,00  
**Total facturado: 9,00**  
 Anticipos pendientes: 0,00  
 Facturas pendiente cobro: No  
 Check-in Online: No



Procederemos a realizar la facturación y cobro por los conceptos pendientes. Nuevamente, desde el botón **Acciones** procederemos a facturar, esta vez utilizando la opción de facturación para “Alojamiento + cargos habitación”:



Una vez creada la factura Real, se facturarán tanto cargos habitación como los valores por concepto de alojamiento. Luego de proceder, el estado de la reserva cambiará a estado “Facturada” (es decir, que no tenemos conceptos pendientes por facturar), y nos indicará que tenemos aún facturas pendientes de cobro:



Si volvemos a realizar el proceso de cobro para la última factura generada, nuestra reserva se actualizará y nos indicará que no tenemos facturas pendientes por cobrar.



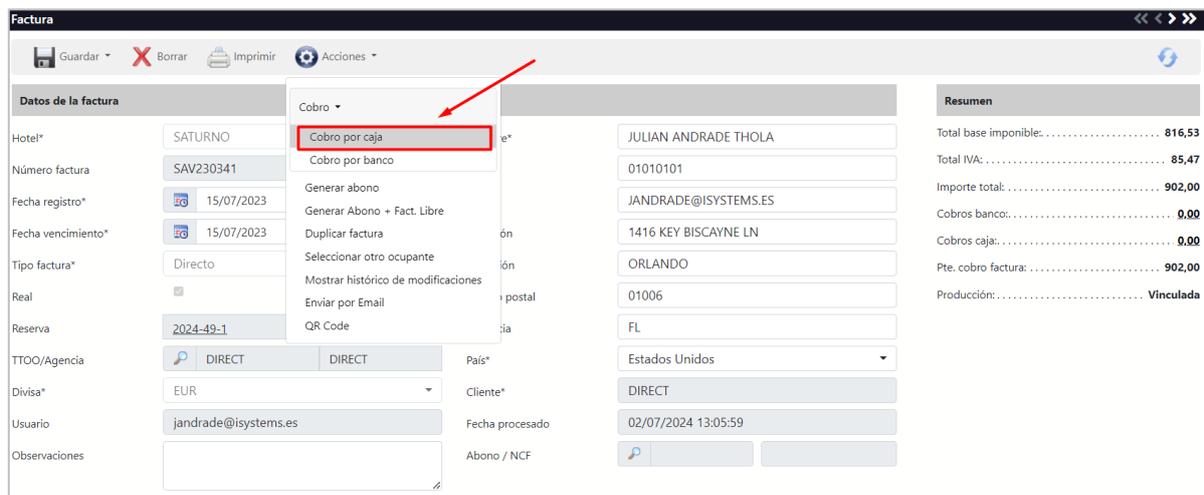
En el anterior caso, dado que se trata de un cliente “Directo”, los conceptos de alojamiento y cargos habitación debían ser pagados por el huésped titular de la reserva. Es importante aclarar que la gestión de cobros podrá gestionarse según las políticas de cada hotel o establecimiento, donde se definirán los momentos de cobro por cada concepto.

Adicionalmente, para las reservas que deban ser facturadas a un TTOO y/o Agencia, podrán quedar facturadas, pero “Pendientes de cobro”, y únicamente se cobrarán al huésped los importes de cargos a la habitación generados durante la estancia. Posteriormente, deberá realizarse la gestión de cobro para dichas facturas.

❖ **Cobro facturas utilizando diferentes “Métodos de pago”**

GUEST Hotel Software permite realizar cobros de facturas utilizando diferentes métodos de pago. Para ello, deberemos guiarnos según el siguiente procedimiento:

- Ubicados en la factura, procederemos desde el botón **Acciones**  a seleccionar la opción “Cobro por caja”:



Para efectos del este ejemplo, simularemos el cobro de la factura para registrar una parte con método de pago “Efectivo”, y el restante, con método de pago “Visa”.

- A continuación, procederemos a cobrar con cualquiera de los métodos de pago a elección, el total de la factura:

**Seleccione la forma de pago**

Caja

Forma de pago

Una vez se dé clic en la opción Aceptar, se generará de manera automática un movimiento de caja.

- Seleccionaremos la línea del movimiento generado y daremos clic en el botón Editar

Hotel	Caja	Fecha	Turno	Forma de pago	Concepto	Descripción del concepto	Cantidad	Importe	Importe total	Total importe DL	Divisa	Factura de venta	Reserva	Núm
SATURNO	Caja Recepción	21/04/2024	1	Visa	Cobro factura	Cobro Factura SAV230341	1,00	902,00	902,00	902,00	EUR	SAV230341	2024 - 49	
<b>Selec</b>							1	902	902	902				

- Al abrirse el registro del movimiento de caja aparecerá por defecto el total de la factura cobrada:

**Movimientos de caja**

Hotel*	SATURNO	Caja*	Caja Recepción	
Forma de pago*	Visa	Concepto*	Cobro factura - 57002	
Cantidad*	1,00	Importe*	902,00	
Fecha	21/04/2024	Importe total	902,00	
Descripción del concepto	Cobro Factura SAV230341		Número factura	SAV230341
Fecha efecto	02/07/2024	Divisa	EUR	

- Procederemos a editar el valor del importe, según el monto que se desee cobrar efectivamente con el método de pago seleccionado. En este ejemplo, queremos dejar un pago con Visa por 600 y un pago en Efectivo por 302. Editaremos directamente en el campo "Importe" el valor deseado a registrar y procederemos a dar clic en el botón Guardar:

**Movimientos de caja**

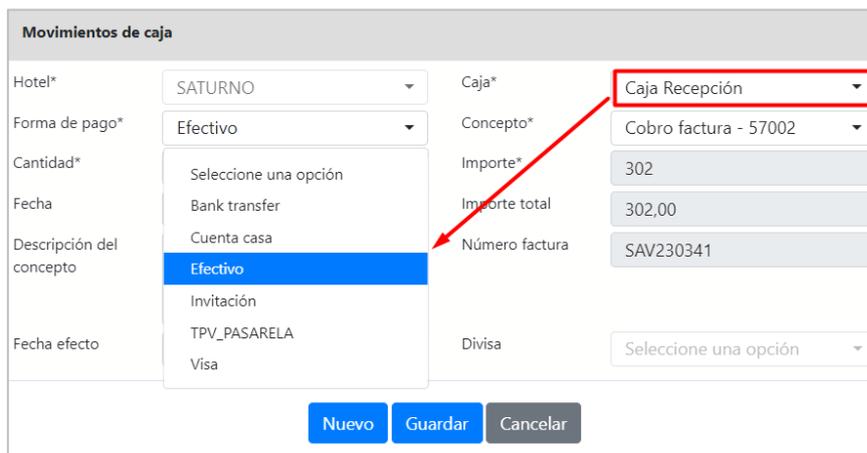
Hotel*	SATURNO	Caja*	Caja Recepción	
Forma de pago*	Visa	Concepto*	Cobro factura - 57002	
Cantidad*	1,00	Importe*	600	
Fecha	21/04/2024	Importe total	600	
Descripción del concepto	Cobro Factura SAV230341		Número factura	SAV230341
Fecha efecto	02/07/2024	Divisa	EUR	

- Aparecerá un recuadro con la confirmación para la generación de un movimiento de caja por el importe restante de la factura, y daremos clic en la opción "Sí":

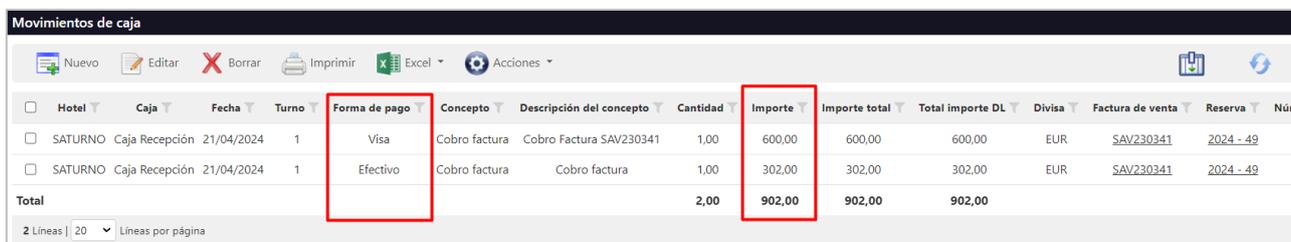
**Confirmación**

¿Desea generar otro movimiento de caja por el importe restante de la factura?

- Automáticamente, se abrirá un nuevo recuadro con el saldo de la factura. Deberemos seleccionar nuevamente la Caja donde se realizará el ingreso y el método de pago deseado (en este caso efectivo). Posteriormente, daremos clic en el botón Guardar:



- Finalmente, quedarán registrados con diferente forma de pago, los movimientos registrados por el valor total de la factura:



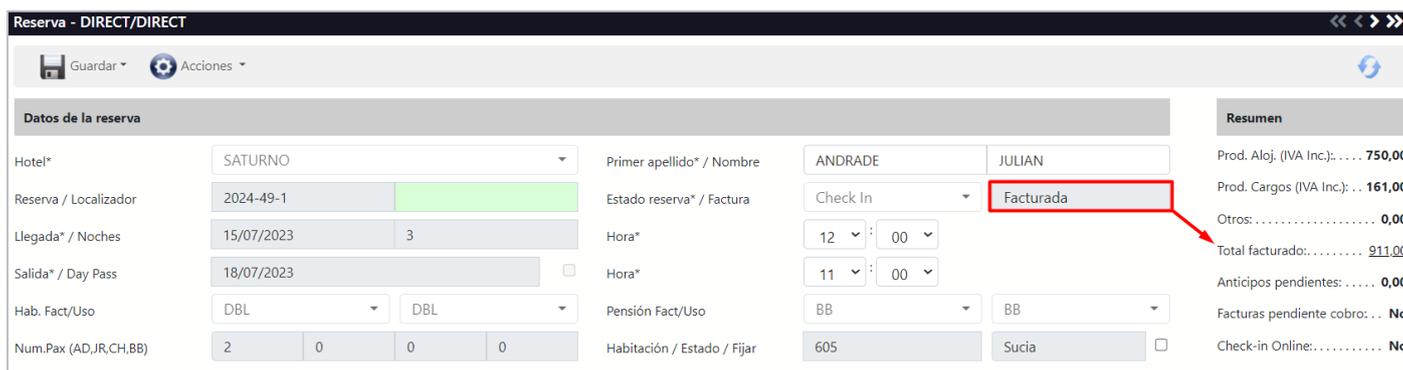
Hotel	Caja	Fecha	Turno	Forma de pago	Concepto	Descripción del concepto	Cantidad	Importe	Importe total	Total importe DL	Divisa	Factura de venta	Reserva	Núm
SATURNO	Caja Recepción	21/04/2024	1	Visa	Cobro factura	Cobro Factura SAV230341	1,00	600,00	600,00	600,00	EUR	SAV230341	2024 - 49	
SATURNO	Caja Recepción	21/04/2024	1	Efectivo	Cobro factura	Cobro factura	1,00	302,00	302,00	302,00	EUR	SAV230341	2024 - 49	
<b>Total</b>							<b>2,00</b>	<b>902,00</b>	<b>902,00</b>	<b>902,00</b>				

Seguindo este mismo procedimiento, se podrán registrar y editar los métodos de pago que se deseen, de acuerdo con los métodos de pagos gestionados por el hotel o establecimiento.

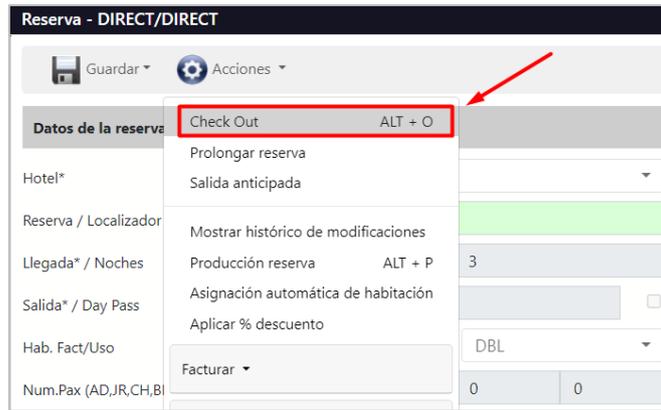
### 4.7 Check Out

El Check out es el momento cuando los huéspedes se disponen a abandonar el hotel o establecimiento en el horario previamente pactado. Por lo general, en este momento se hace la entrega de llaves y se liquida cualquier cargo pendiente vinculado a su estancia.

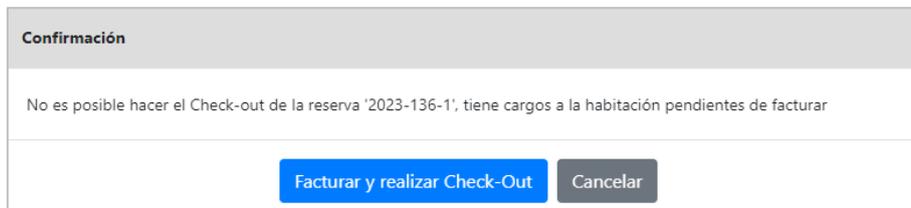
Para hacer el Check out es recomendable haber completado el proceso de facturación por el total de cargos de la reserva y proceder con los cobros correspondientes. Algunas estancias que no permiten cancelación, implican la facturación por adelantado, por lo que este proceso se hará hasta antes de que llegue el día de la estancia del cliente en el hotel. Para saber si la reserva tiene el total de cargos facturados, su estado deberá ser “Facturada” en el siguiente recuadro:



Para proceder con el cambio de la reserva a estado Check Out, deberemos desde el botón **Acciones**  dar clic en la siguiente opción:



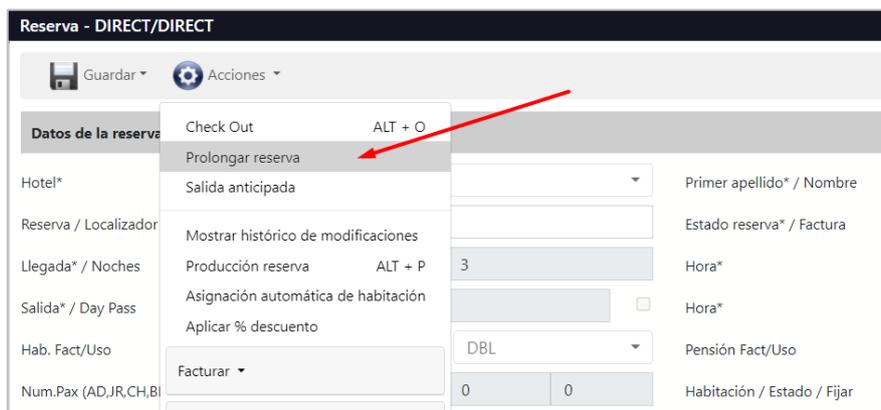
Si la reserva por algún motivo tiene cargos pendientes de facturar, nos aparecerá un mensaje indicándonos que ha quedado pendiente de facturar. En este caso, dando clic en el botón “Facturar y realizar Check-Out”, nos facturará todos los cargos pendientes y pasaremos al estado de Check-Out.



Por último, deberemos realizar los cobros pertinentes por la generación de las nuevas facturas creadas.

### 4.8 Prolongar reserva

Si el cliente solicita disfrutar una mayor estancia en el hotel desde la reserva individual podremos desde el botón **Acciones**  y seleccionaremos la opción “Prolonga reserva” para modificar las fechas de su estancia sin necesidad de tener que crear una nueva reserva para los días adicionales de estancia:



Una vez demos clic en esta opción, aparecerá un recuadro de confirmación donde solicitará la nueva fecha de salida y la extensión de las tarifas de la reserva:

**Prolongar reserva**

Salida 20/07/2023

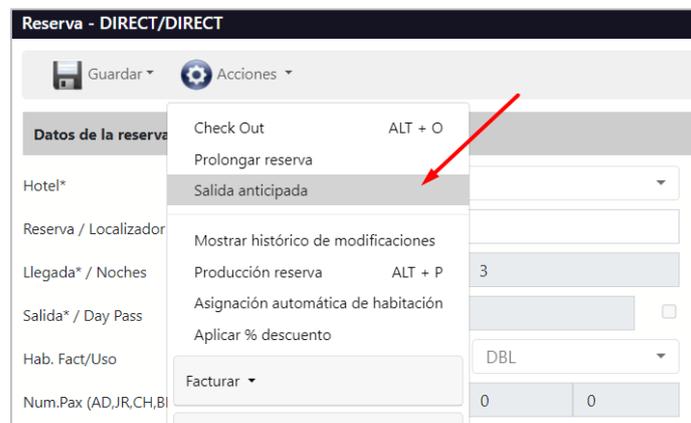
Extender tarifas reserva

Confirmar
Cancelar

- **Extender tarifas reserva:** si el precio es manual asignará el mismo precio diario al resto de días que van desde la antigua a la nueva fecha de salida. Si el precio es de tipo contrato independientemente de que se marque la opción ya calculará un nuevo precio diario para el resto de días.

### 4.9 Salida anticipada

Si el huésped por algún motivo tiene que abandonar el hotel antes de tiempo, desde la reserva individual podremos desde el botón **Acciones**  y seleccionaremos la opción “Salida anticipada” para modificar las fechas de su estancia:



Una vez demos clic en esta opción, aparecerá un recuadro de confirmación donde solicitará la nueva fecha de salida y la confirmación para recalcular cargos automáticos y la facturación de alojamientos directos y cargos habitación:

**Salida anticipada** x

Nueva fecha de salida 17/07/2023

Recalcular cargos automáticos

Facturar alojamiento directos y cargos habitación

Facturar hasta (último día no incluido) 17/07/2023

Confirmar
Cancelar

- **Recalcular cargos automáticos:** en función de los nuevos días de estancia modificará la ecotasa generada
- **Facturar alojamiento directos y cargos habitación:** nos facturará el alojamiento y los cargos que se habrían generado entre la nueva y la antigua fecha de salida. En el caso de ser una reserva con precio contrato únicamente se facturarán los cargos.

### 4.10 Habitaciones para personal

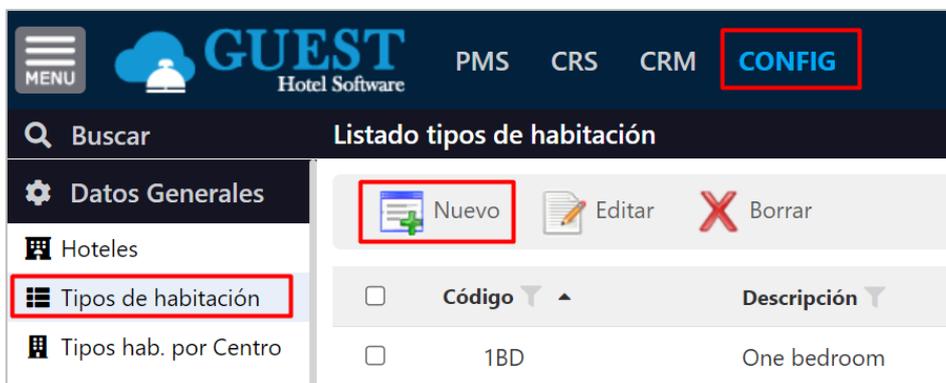
Cuando hablamos de tipos de habitaciones en [GUEST Hotel Software](#), a nivel de funcionalidad pueden ser de los siguientes tipos:

- **Real:** hacen referencia el total de habitaciones que están operativas para el alojamiento de cara a los clientes.
- **Virtual:** se utiliza para crear una habitación especial a partir de la combinación de habitaciones reales. Al igual que la “Real” está operativa para el alojamiento.
- **Bloqueado:** son las habitaciones que no están operativas, tampoco suman para el total de habitaciones disponibles para la venta. Por lo tanto, no aparecen en los informes de disponibilidad, aunque sí tendremos constancia de ellas. Por ejemplo, en el informe de “Previsión de ocupación” estaremos informados de cuántas habitaciones bloqueadas hay.
- **Otras:** las que no cumplen con las características de las habitaciones anteriores. Son habitaciones no reales tipo Desplazados. Estas habitaciones se crean cuando desmarcamos la casilla “Real”.

Cuando hagamos una reserva podremos seleccionarla como si fuera una habitación Real pero no incrementan el total de habitaciones disponibles para la venta. Por otro lado, si tenemos habitaciones destinadas a ser usadas por los usuarios y son habitaciones reales, para no imputar producción seleccionaremos en “Datos de pago” -> “Trato” -> Worker (Trabajador). Sin embargo, la disponibilidad de las habitaciones disminuirá y se verá perjudicado el % de ocupación que no reflejará datos 100% reales de cara a la ocupación de clientes. En otras palabras, mostrará un % de ocupación sobreestimado.

#### ❖ Creación Habitaciones no reales

Esta configuración se realiza desde la Sección CONFIG (filtro: CONFIG → Datos Generales → Tipos de habitación). Procederemos dando clic en el botón **Nuevo**  :



Para este ejemplo, crearemos la habitación “WORKERSROOM”:

**Tipo habitación**

Código*	Descripción	
<input type="text" value="WORKERSROOM"/>	<input type="text" value="Para alojamiento personal"/>	
Ocupantes Máximos*	Ocupantes mínimos*	Ocupación regular*
<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>

⏪ ⏩

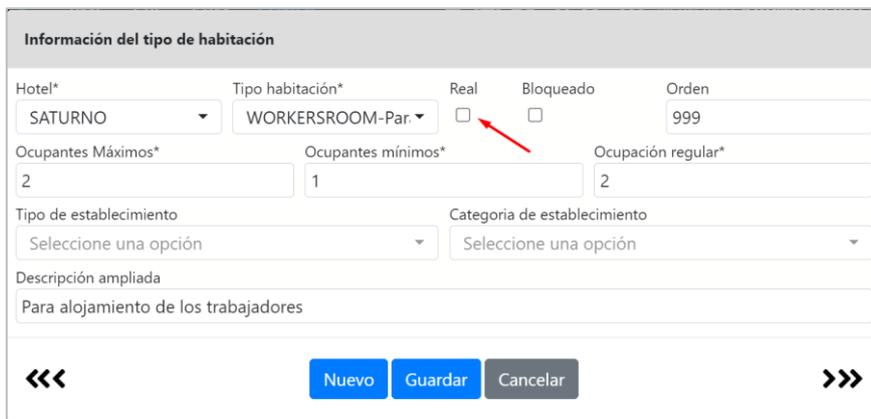
Nuevo
Guardar
Cancelar

▶ ▶

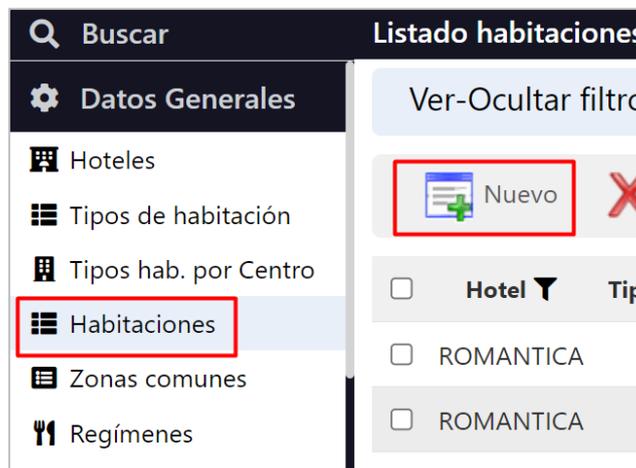
A continuación, nos ubicaremos en el menú “Tipos hab. por Centro” y crearemos desde el botón Nuevo un Tipo de habitación para el hotel al que se desee asignar la habitación WORKERSROOM:



Deberemos desmarcar la casilla “Real” que viene marcada por defecto:



Por último, desde el menú “Habitaciones” asignaremos la habitación o las habitaciones que deseemos configurar para el Hotel:



*Nota: En caso de que se quieran distinguir las habitaciones se pueden crear las que se necesiten.*

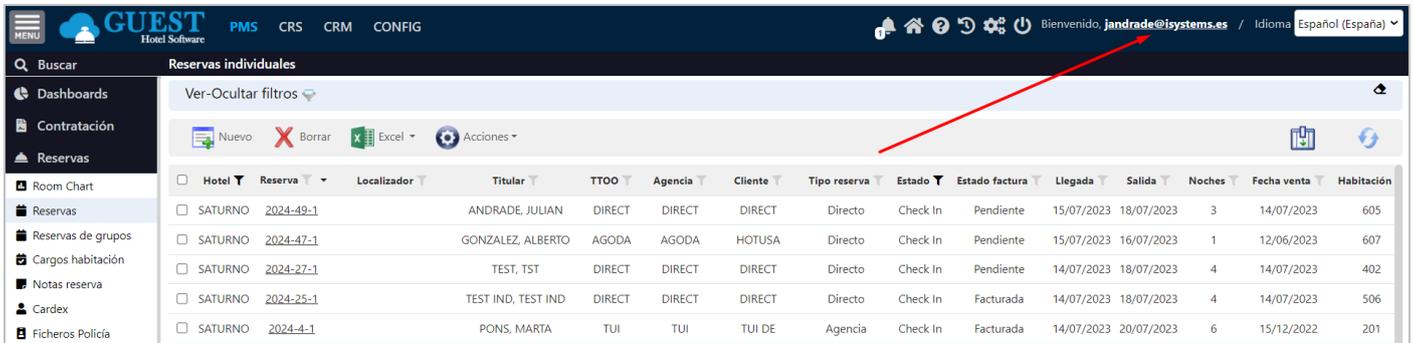
### 4.11 Grabar tarjetas habitación

La grabación de tarjetas es una herramienta versátil, que mejora la comodidad y la eficiencia tanto para los huéspedes como para el personal del hotel. En algunos hoteles o establecimientos los huéspedes reciben tarjetas de acceso equipadas que les permiten desbloquear sus habitaciones simplemente al acercarlas a un lector. Esto agiliza el proceso y proporciona una experiencia sin complicaciones. Otro tipo de uso, podría darse para controlar y personalizar el acceso de los huéspedes a diferentes áreas y servicios de la propiedad. Por

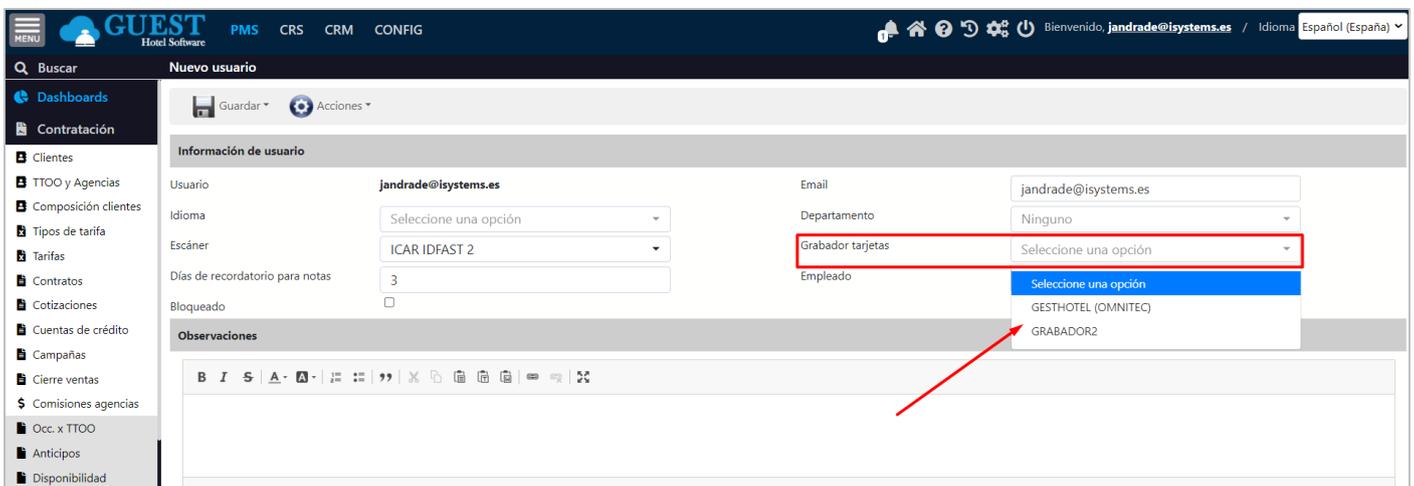


ejemplo, si un huésped tiene acceso a un gimnasio o spa específico, su tarjeta de acceso se programará en consecuencia, garantizando una experiencia personalizada y segura.

Para poder realizar la grabación de tarjetas, deberemos revisar previamente que cada usuario tenga asignado el grabador que le corresponda, ya que podrían tener varios grabadores en recepción o el área de trabajo del usuario. Esta asignación la realizaremos desde el perfil de usuario:



Hotel	Reserva	Localizador	Titular	TTOO	Agencia	Cliente	Tipo reserva	Estado	Estado factura	Llegada	Salida	Noches	Fecha venta	Habitación
SATURNO	2024-49-1		ANDRADE, JULIAN	DIRECT	DIRECT	DIRECT	Directo	Check In	Pendiente	15/07/2023	18/07/2023	3	14/07/2023	605
SATURNO	2024-47-1		GONZALEZ, ALBERTO	AGODA	AGODA	HOTUSA	Directo	Check In	Pendiente	15/07/2023	16/07/2023	1	12/06/2023	607
SATURNO	2024-27-1		TEST, TST	DIRECT	DIRECT	DIRECT	Directo	Check In	Pendiente	14/07/2023	18/07/2023	4	14/07/2023	402
SATURNO	2024-25-1		TEST IND, TEST IND	DIRECT	DIRECT	DIRECT	Directo	Check In	Facturada	14/07/2023	18/07/2023	4	14/07/2023	506
SATURNO	2024-4-1		PONS, MARTA	TUI	TUI	TUI DE	Agencia	Check In	Facturada	14/07/2023	20/07/2023	6	15/12/2022	201



**Información de usuario**  
 Usuario: jandrade@isystems.es  
 Email: jandrade@isystems.es  
 Idioma: Seleccione una opción  
 Departamento: Ninguno  
**Grabador tarjetas: Seleccione una opción**  
 Empleado: Seleccione una opción, GESTHOTEL (OMNITEC), GRABADOR2  
 Escáner: ICAR IDFAST 2  
 Días de recordatorio para notas: 3  
 Bloqueado:

Una vez verificado que el usuario tenga configurado el grabador de tarjetas, podremos acceder desde la ficha de la reserva y realizaremos la grabación de tarjetas de habitación para cada ocupante. Esto agilizará el grabado de tarjetas, evitando tener que introducir todos los datos de la reserva en el software del grabador, y permitiendo también usar la tarjeta de la habitación para realizar cargos desde los puntos de venta (isTPV).

Finalmente, desde la pestaña “Huéspedes” de la reserva individual, seleccionaremos el ocupante y pulsaremos desde el botón Acciones  la opción “Grabar tarjeta”:



Pax principal	Tipo	Segmento	Nacionalidad	Tarjeta Registro	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Edad entrada	Llegada	Salida	Dirección	Ciudad	Código post
<input checked="" type="checkbox"/>	AD		España	<input type="checkbox"/>	MARTA	PONS			14/07/2023	20/07/2023		Madrid	

Se abrirá recuadro donde podremos indicar si queremos darle acceso a alguna zona común (además de dar acceso a la habitación), el número de copias de la tarjeta a emitir, si es “Tarjeta adicional” o no (si le indicamos que no es adicional, la primera vez que el cliente pase la tarjeta por la cerradura, automáticamente se anularán las tarjetas emitidas anteriormente) y las horas de entrada y salida.





**Grabar Tarjeta**

Descripción	Código externo	Seleccionar
Piscina Terraza	010103	<input type="checkbox"/>
Sala de Reuniones A	010101	<input type="checkbox"/>
Gimnasio	010102	<input checked="" type="checkbox"/>
Sala de Reuniones B	010104	<input type="checkbox"/>

4 Líneas | 10 Líneas por página

Nº copia:  Tarjeta adicional:

Hora entrada:  :  Hora salida:  :

**Grabar Tarjeta** **Cerrar**

### 4.12 Reserva con diferentes regímenes/pensiones

Se puede dar el caso que una reserva tenga unos días una pensión y otros días una diferente. En ese caso, desde la pestaña de los datos diarios de la reserva, en Acciones existe la opción del Cambio de pensión:

Reserva - DIRECT/DIRECT

Guardar Acciones

**Datos de la reserva**

Hotel\*: SATURNO Primer apellido\* / Nombre: ANDRADE JULIAN  
 Reserva / Localizador: 2024-49-1 Estado reserva\* / Factura: Check In Pendiente  
 Llegada\* / Noches: 15/07/2023 3 Hora\*: 12:00 Hora\*: 00:00  
 Salida\* / Day Pass: 18/07/2023 Pensión Fact/Us: BB BB  
 Hab. Fact/Us: DBL DBL Habitación / Estado / Fijar: 605 Sucia

Num.Pax (AD, JR, CH, BB): 2 0 0 0

**Resumen**

Prod. Aloj. (IVA Inc.): 750,00  
 Prod. Cargos (IVA Inc.): 170,00  
 Otros: 0,00  
 Total facturado: 911,00  
 Anticipos pendientes: 0,00  
 Facturas pendiente cobro: No  
 Check-in Online: No

**Tarifa**

**Datos de pago**

**Observaciones y preferencias**

Huéspedes Tarifas Cargos habitación SPA Anticipos Fianzas Cambios habitación Tarjeta de crédito **Datos diarios** Notas

Acciones

	Fecha	Descripción	Factura	Cliente	Habitación	Hab. factura	Hab. uso	Pensión factura	Pensión uso	Adulto	Junior	Niño	Cuna	Desayuno	Almuerzo	Cena
<input type="checkbox"/>	15/07/2023	Cambio de habitación factura	DIRECT	DIRECT	605	DBL	DBL	BB	BB	2	0	0	0	2	0	0
<input type="checkbox"/>	16/07/2023	DIRECT	DIRECT	DIRECT	605	DBL	DBL	BB	BB	2	0	0	0	2	0	0
<input type="checkbox"/>	17/07/2023	DIRECT	DIRECT	DIRECT	605	DBL	DBL	BB	BB	2	0	0	0	2	0	0
<input type="checkbox"/>	18/07/2023	DIRECT	DIRECT	DIRECT	605	DBL	DBL	BB	BB	0	0	0	0	2	0	0

Al darle clic nos aparecerá un formulario donde debemos indicar las fechas en las que tiene una pensión diferente e indicarle cuál es esa pensión. Lo habitual es que ese cambio suponga una modificación del precio, por lo que se debe cambiar tanto la pensión factura como uso.

Si la reserva tiene precio manual hay que asegurarse también de modificar los precios para esos días, indicando la nueva pensión y precio. Si la reserva tiene precios de contrato los recalculará automáticamente. Si ese cambio de pensión es por alguna compensación / detalle con el cliente, pero no tiene un precio diferente, se cambiará la pensión uso, pero la pensión factura se deja igual. De esa forma el precio no varía, pero en los informes de pensiones aparecerá la que realmente va a tener:



**Cambio de pensión**

Fecha desde

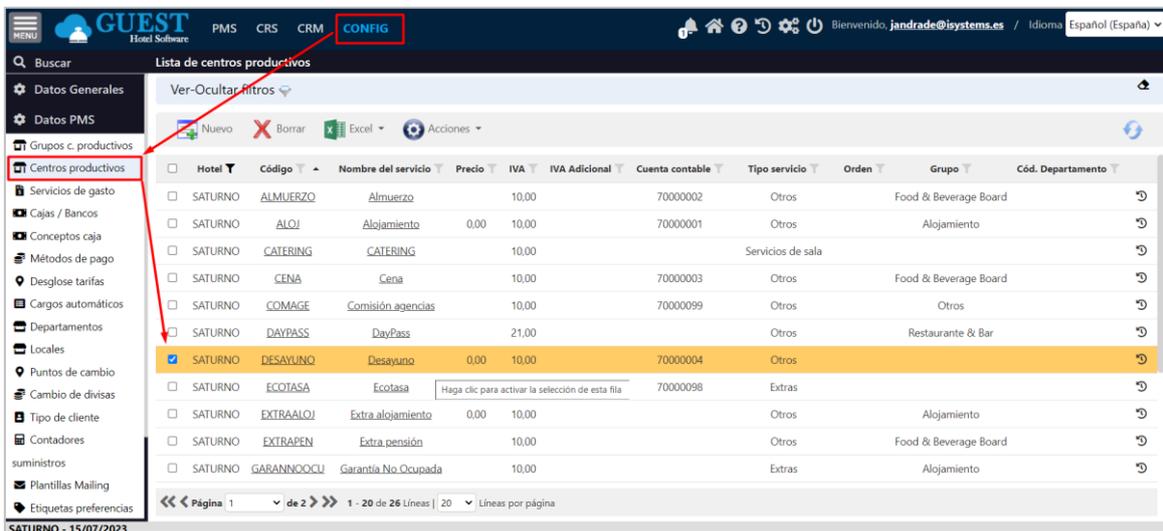
Fecha hasta

Pensión factura

Pensión uso

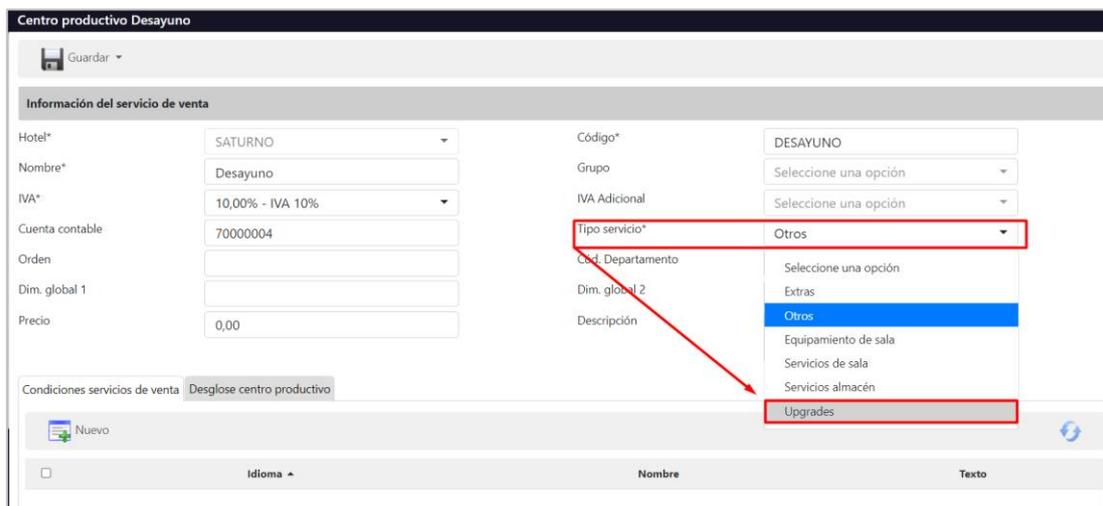
Una opción adicional para el cambio de pensión de la reserva donde se cargue la tarifa establecida, es mediante la opción de “Cargos habitación”. Para ello, previamente deberemos habilitar en el módulo CONFIG la opción “Upgrade” del Centro productivo asociado a las pensiones (desayuno, almuerzo, cena, entre otros).

A modo de ejemplo, podríamos cambiar la pensión de una reserva de SC (Self Catering) a BB (Bed & Breakfast), en este caso deberemos ir a los Centros productivos de la sección CONFIG (CONFIG → Datos PMS → Centros productivos), y seleccionar el registro “Desayuno”:



Hotel	Código	Nombre del servicio	Precio	IVA	IVA Adicional	Cuenta contable	Tipo servicio	Orden	Grupo	Cód. Departamento
SATURNO	ALMUERZO	Almuerzo	10,00	10,00		70000002	Otros		Food & Beverage Board	
SATURNO	ALOJ	Alojamiento	0,00	10,00		70000001	Otros		Alojamiento	
SATURNO	CATERING	CATERING	10,00				Servicios de sala			
SATURNO	CENA	Cena	10,00	10,00		70000003	Otros		Food & Beverage Board	
SATURNO	COMAGE	Comisión agencias	10,00			70000099	Otros		Otros	
SATURNO	DAYPASS	DayPass	21,00				Otros		Restaurante & Bar	
SATURNO	DESAYUNO	Desayuno	0,00	10,00		70000004	Otros			
SATURNO	ECOTASA	Ecotasa				70000098	Extras			
SATURNO	EXTRAALOJ	Extra alojamiento	0,00	10,00			Otros		Alojamiento	
SATURNO	EXTRAPEÑ	Extra pensión	10,00				Otros		Food & Beverage Board	
SATURNO	GARANNOCCU	Garantía No Ocupada	10,00				Extras		Alojamiento	

Una vez seleccionado, deberemos habilitar en la lista desplegable de “Tipo de Servicio” la opción “Upgrades”.



**Centro productivo Desayuno**

Guardar

**Información del servicio de venta**

Hotel\*: SATURNO

Nombre\*: Desayuno

IVA\*: 10,00% - IVA 10%

Cuenta contable: 70000004

Orden:

Dim. global 1:

Precio: 0,00

Código\*: DESAYUNO

Grupo: Seleccione una opción

IVA Adicional: Seleccione una opción

Tipo servicio\*: Otros

Cód. Departamento: Seleccione una opción

Dim. global 2:

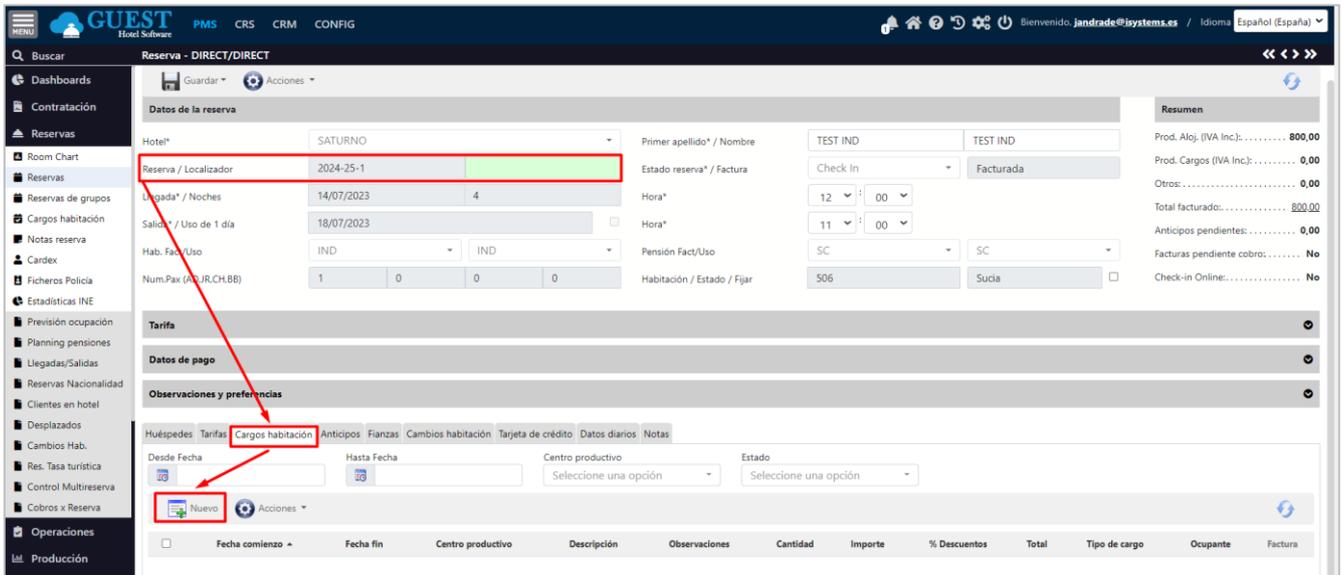
Descripción:

Condiciones servicios de venta: Desglose centro productivo

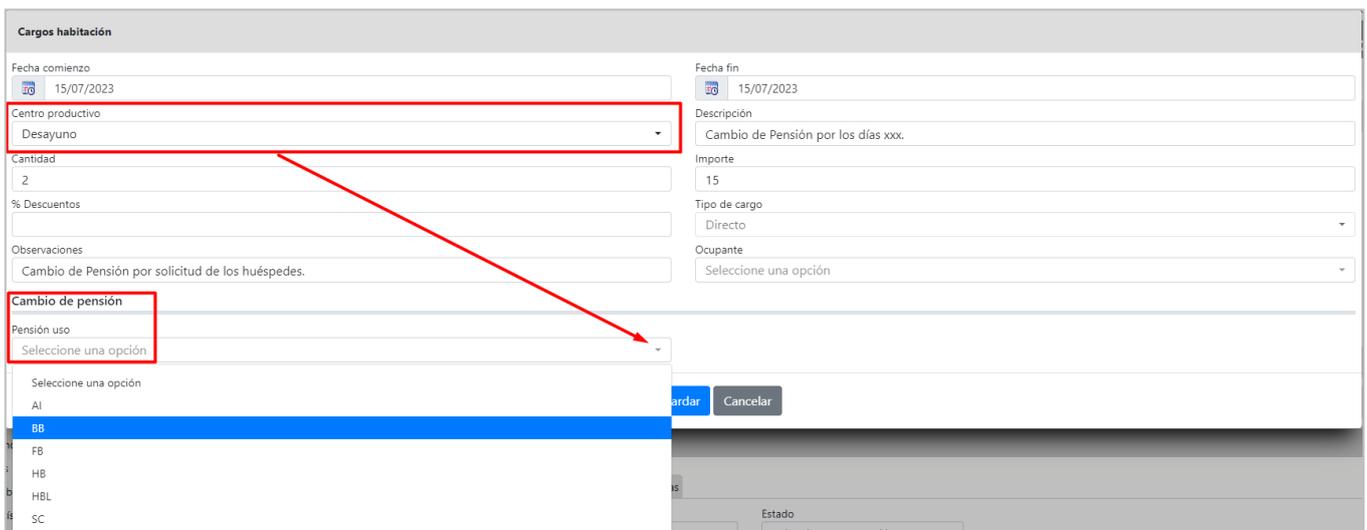
Nuevo

Idioma: Nombre: Texto

Una vez habilitada esta opción y guardada la información con el botón “Guardar”, podremos desde la reserva individual en la pestaña “Cargos habitación”, crear un cargo de desayunos por los días en que se vaya a cambiar el tipo de pensión:



Una vez seleccionado el nuevo cargo a la habitación para el Desayuno, deberemos seleccionar la opción correspondiente a BB, que se despliega desde la opción “Pensión uso”:



Posteriormente dar clic en el botón “Guardar” y la pensión será cambiada para la reserva. En el caso de cambiar a otro tipo de pensión (AI, HB, HBL, entre otras), se deberá seguir el mismo procedimiento.

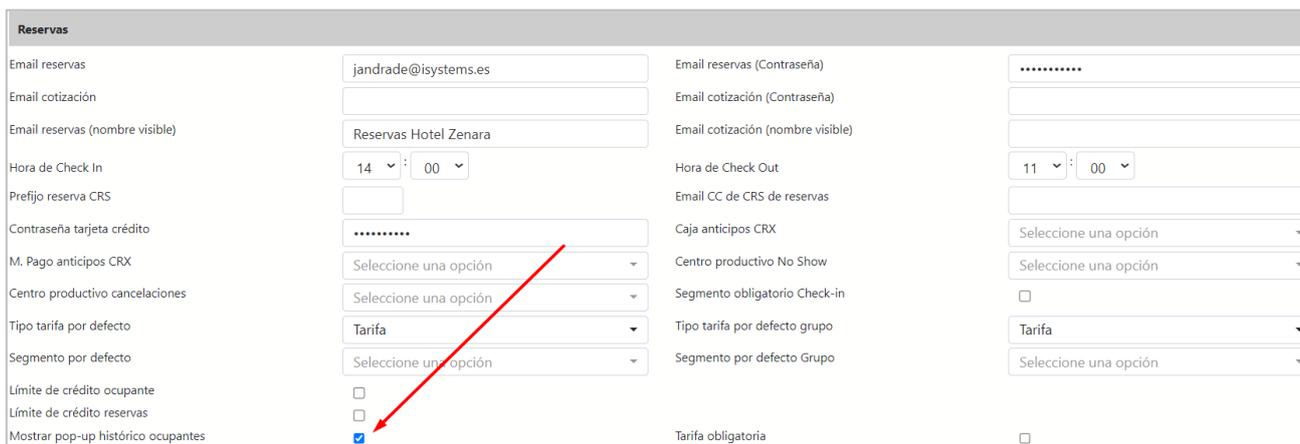
### 4.13 Pop-up con notas / histórico del cliente

Al activar esta opción, cada vez que entremos en una reserva se abrirá un Pop Up con la siguiente información:

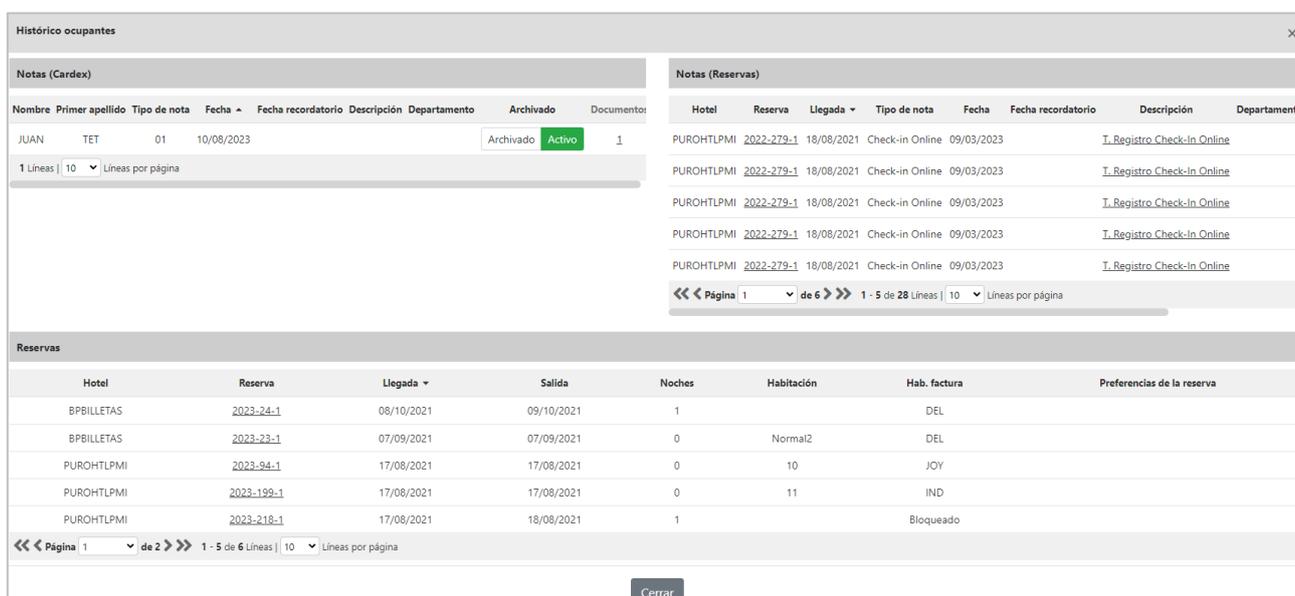
- Lista con las notas de los cardex de la reserva, identificando el cardex de cada nota (nombre y apellido)
- Lista con las notas de la propia reserva, y notas que pudieran tener en reservas anteriores, identificando la reserva a la que pertenece (Hotel, número reserva, fecha llegada)
- Lista de las reservas anteriores, con un link para acceder a la ficha de la reserva



La activación de esta función se debe realizar desde la Sección CONFIG (CONFIG → Datos Generales → Hoteles), en la ficha de Centro de Trabajo, Sección Reservas:



- Si no tenemos ninguna nota, ni reservas anteriores no se abrirá el Pop Up. Tampoco se abrirá cuando vayamos a insertar una nueva reserva:



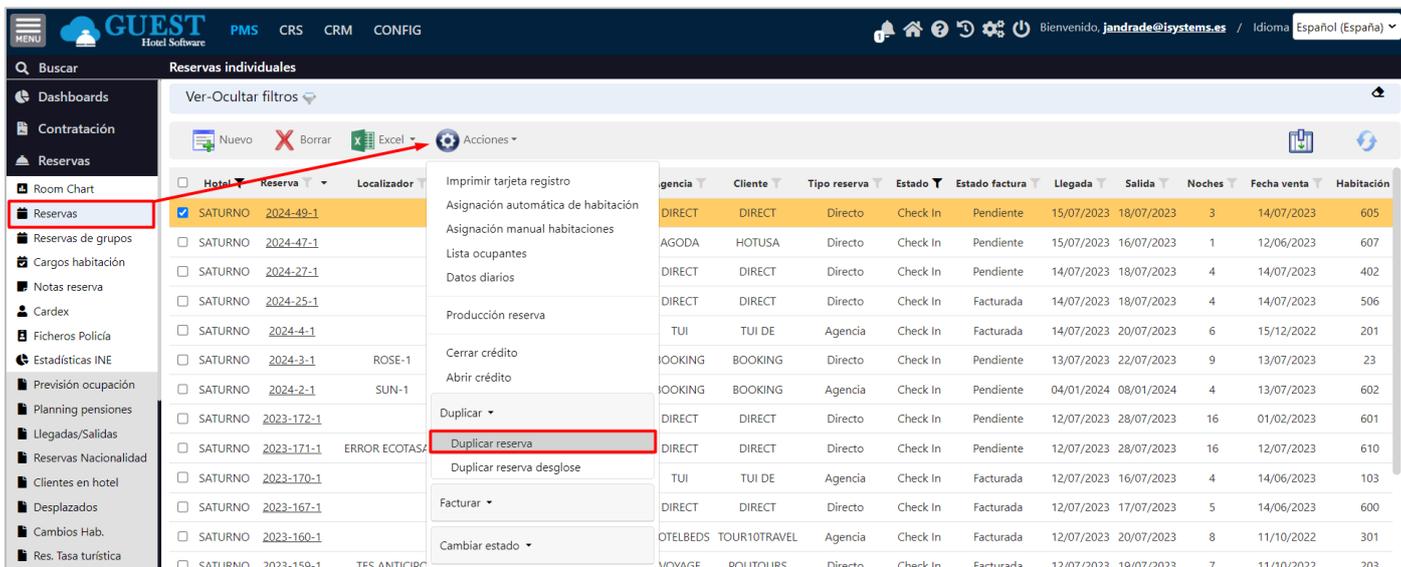
Hotel	Reserva	Llegada	Salida	Noches	Habitación	Hab. factura	Preferencias de la reserva
BPBILLETAS	2023-24-1	08/10/2021	09/10/2021	1		DEL	
BPBILLETAS	2023-23-1	07/09/2021	07/09/2021	0	Normal2	DEL	
PUROHTLPMI	2023-94-1	17/08/2021	17/08/2021	0	10	JOY	
PUROHTLPMI	2023-199-1	17/08/2021	17/08/2021	0	11	IND	
PUROHTLPMI	2023-218-1	17/08/2021	18/08/2021	1		Bloqueado	

### 4.14 Duplicar Reserva

En ocasiones nos puede ser útil duplicar una reserva, por ejemplo, un cliente de agencia que quiere prolongar su estancia. En ese caso tendremos que crear una nueva reserva con los mismos huéspedes, pero en lugar de tipo agencia, crearemos una reserva de directos (ya que en estos casos la prolongación la suele pagar el huésped).

Desde el listado de Reservas en el botón Acciones  seleccionaremos la opción “Duplicar reserva”, tendremos la posibilidad de duplicar la reserva seleccionada, copiando los datos de huéspedes, cambiando las fechas de llegada y/o salida, traspasando los cargos pendientes de facturar, entre otras opciones.





gencia	Cliente	Tipo reserva	Estado	Estado factura	Llegada	Salida	Noches	Fecha venta	Habitación
DIRECT	DIRECT	Directo	Check In	Pendiente	15/07/2023	18/07/2023	3	14/07/2023	605
AGODA	HOTUSA	Directo	Check In	Pendiente	15/07/2023	16/07/2023	1	12/06/2023	607
DIRECT	DIRECT	Directo	Check In	Pendiente	14/07/2023	18/07/2023	4	14/07/2023	402
DIRECT	DIRECT	Directo	Check In	Facturada	14/07/2023	18/07/2023	4	14/07/2023	506
TUI	TUI DE	Agencia	Check In	Facturada	14/07/2023	20/07/2023	6	15/12/2022	201
BOOKING	BOOKING	Directo	Check In	Pendiente	13/07/2023	22/07/2023	9	13/07/2023	23
BOOKING	BOOKING	Agencia	Check In	Pendiente	04/01/2024	08/01/2024	4	13/07/2023	602
DIRECT	DIRECT	Directo	Check In	Pendiente	12/07/2023	28/07/2023	16	01/02/2023	601
DIRECT	DIRECT	Directo	Check In	Pendiente	12/07/2023	28/07/2023	16	12/07/2023	610
TUI	TUI DE	Agencia	Check In	Facturada	12/07/2023	16/07/2023	4	14/06/2023	103
DIRECT	DIRECT	Directo	Check In	Facturada	12/07/2023	17/07/2023	5	14/06/2023	600
OTELBEDS	TOUR10TRAVEL	Agencia	Check In	Facturada	12/07/2023	20/07/2023	8	11/10/2022	301
VOYAGE	POLITOURS	Directo	Check In	Facturada	12/07/2023	19/07/2023	7	11/10/2022	203

Deberemos registrar si continua con el mismo tipo de habitación, pensión, fecha de llegada y salida para la nueva reserva, seleccionar la composición de clientes correspondiente, activaremos las opción “Copiar los datos de los huéspedes”, y adicionalmente, tendremos la opción de traspasar los cargos pendientes por cobro de la antigua reserva a la nueva:

**Duplicar reserva**

Hotel\*

Tipo habitación\*

Tipo pensión\*

---

Llegada

Salida

Fecha venta

Composición de clientes

Copiar los datos de los huéspedes

Traspasar cargos sin facturar

Calcular producción

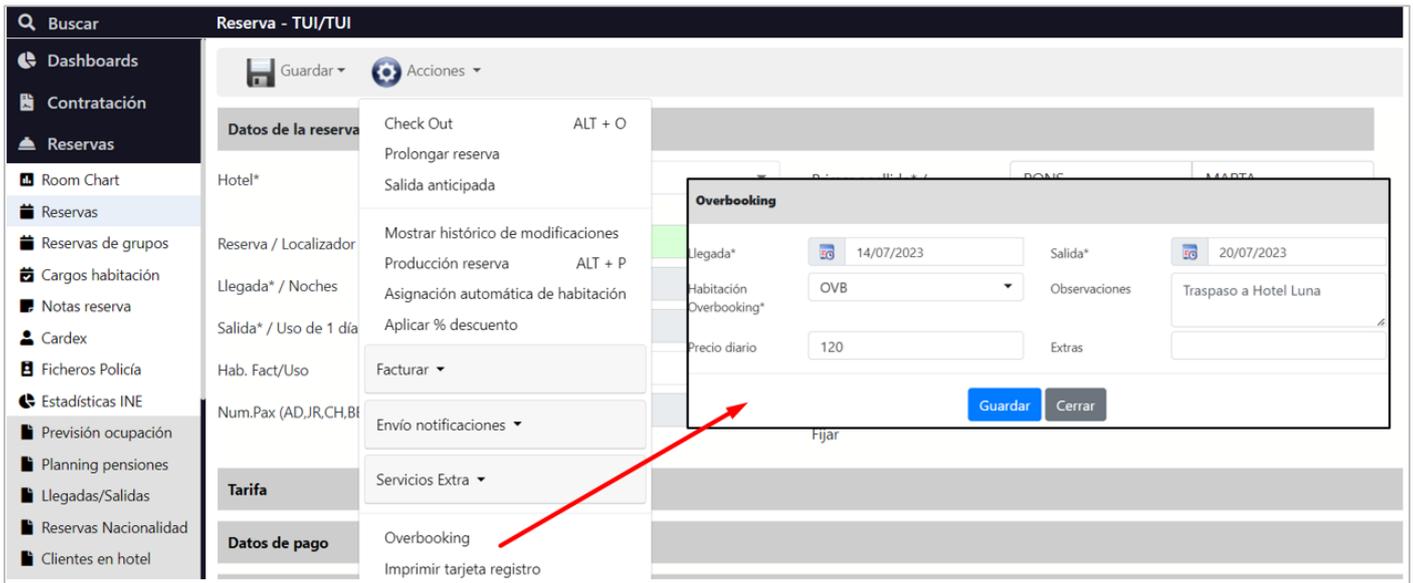
Finalmente, una vez registrados y validados estos datos daremos clic en el botón “Duplicar”.

## 5) DESPLAZADOS / OVERBOOKING

Cuando una reserva es overbooking, el hotel factura la reserva como cualquier otra reserva, sólo que en un tipo de habitación USO de Overbooking, para que podamos hacer el Check-in y realizar los procesos administrativos de facturación y cobro.

Opcionalmente también se podrá indicar un “Precio diario” que nos cobran en el hotel de destino, generando una producción negativa, en el centro productivo configurado para tal fin en la ficha del hotel.





## 5.1 Gestión de desvíos entre hoteles

Cuando se presentan casos de overbooking podrá presentarse que el desplazamiento de los clientes se realice a un hotel externo que no pertenezca nuestra cadena hotelera o sociedad, o un hotel que si pertenezca. El procedimiento será diferente en cada uno de estos casos.

### ▪ Hotel de diferente sociedad:

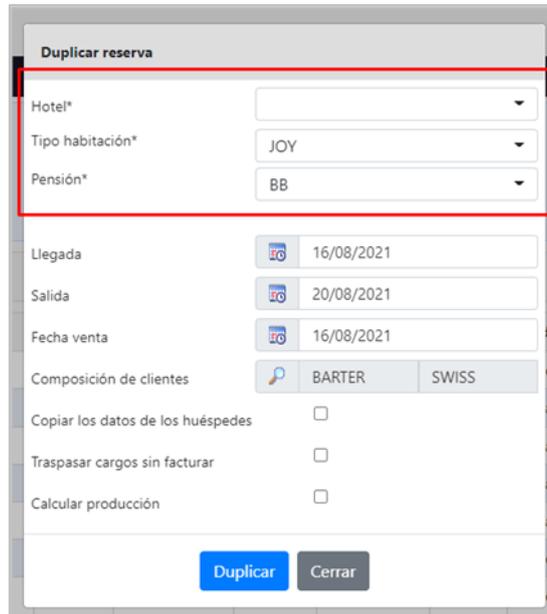
- El hotel de origen factura al cliente, y mueve la reserva a una habitación de desplazados.
- El hotel de destino factura al hotel de origen. Adicionalmente el hotel de origen emite factura de gasto por el importe facturado en el hotel de origen.

### ▪ Hotel de misma sociedad:

- Clientes directos: en el hotel de origen se cancela la reserva, y se crea de nuevo en el hotel de destino, donde se factura al cliente.
- Clientes de agencia:
  - En el hotel de origen se hace un cambio de habitación de desplazados, y se factura a la agencia. También si es el caso, se registrará y llevará el control de las comisiones correspondientes.
  - En el hotel de destino, se procederá de la misma manera que si se tratase de una reserva de la propiedad. Es decir, se introduce la reserva de TIPO AGENCIA (para separar la factura de alojamiento, de los cargos que pueda tener el huésped) y con ficha de cliente el Hotel de origen. El desglose de la tarifa de la reserva se imputará a los centros productivos de alojamiento y pensión que corresponda (esto para no distorsionar el ADR). Adicionalmente se generará un cargo negativo en la reserva en un centro productivo que no aplica sobre el ADR (Ej: “Desplazados intercompany”, u otro que se cree para tal fin), por el importe total de ésta (El cargo ha de ser de Tipo AGENCIA, para que se sume en la factura de alojamiento y no en la de cargos habitación). De manera que el total producido de la reserva será cero y la factura de alojamiento será cero. Tan sólo habrá facturación en caso de que haya extras.
  - De esta manera sólo se genera producción y facturación en el hotel de origen, y en el hotel de destino no se desvirtúa el ADR porque hay producción en alojamiento y pensión, tan sólo que luego lo compensamos en otro centro productivo que no afecta al ADR. A nivel de ocupación también es correcto, porque en el hotel de origen se mueve a una habitación de desplazados que no computa a efectos de disponibilidad.

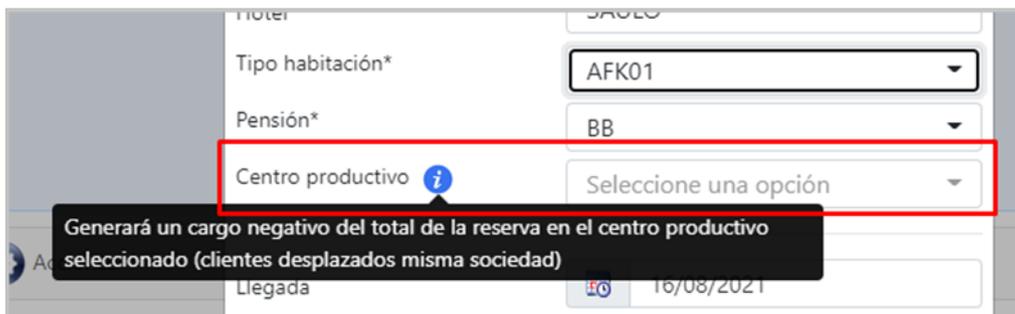
- o La ecotasa, se debería aplicar en el hotel donde realmente ha estado alojado, por tanto, en el hotel de origen se le indicaría “No aplicar cargos automáticos” para que no genere ni ecotasa, ni cargo Unicef.

En el listado de Reservas desde el botón Acciones  podremos seleccionar la opción “Duplicar reserva”, y tendremos la opción de copiar una reserva de un hotel a otro, generando, además, el cargo negativo de desplazados intercompany automáticamente.



Si al cambiar de hotel ya existen un tipo de habitación y régimen con el mismo código, este se seleccionará automáticamente.

Al seleccionar un centro diferente al de la reserva, pero de la misma sociedad, se mostrará otro campo:

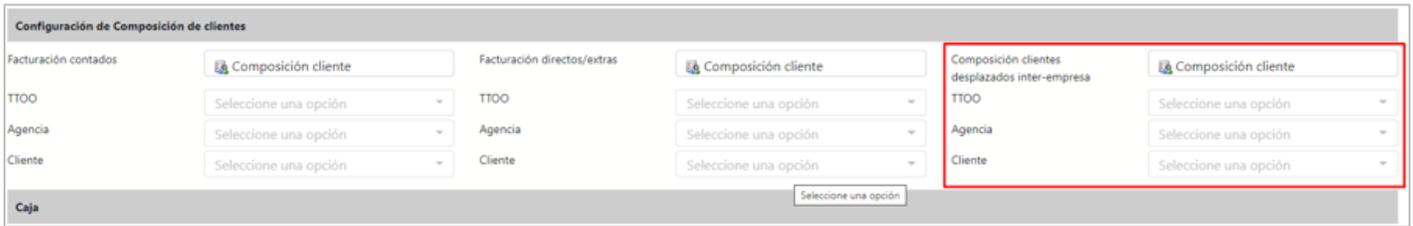


Si se selecciona un centro productivo, se generará un cargo negativo del importe (alojamiento) total de la reserva. El cargo se generará de tipo ‘Agencia’ para que se sume en la factura de alojamiento y no en la de cargos habitación.

Para duplicar una reserva a otro centro de la misma sociedad, se necesita configurar una nueva composición de clientes en la ficha del centro de destino:



Esta composición deberá ser seleccionada en la sección CONFIG (CONFIG → Datos Generales → Hoteles), en el siguiente apartado:



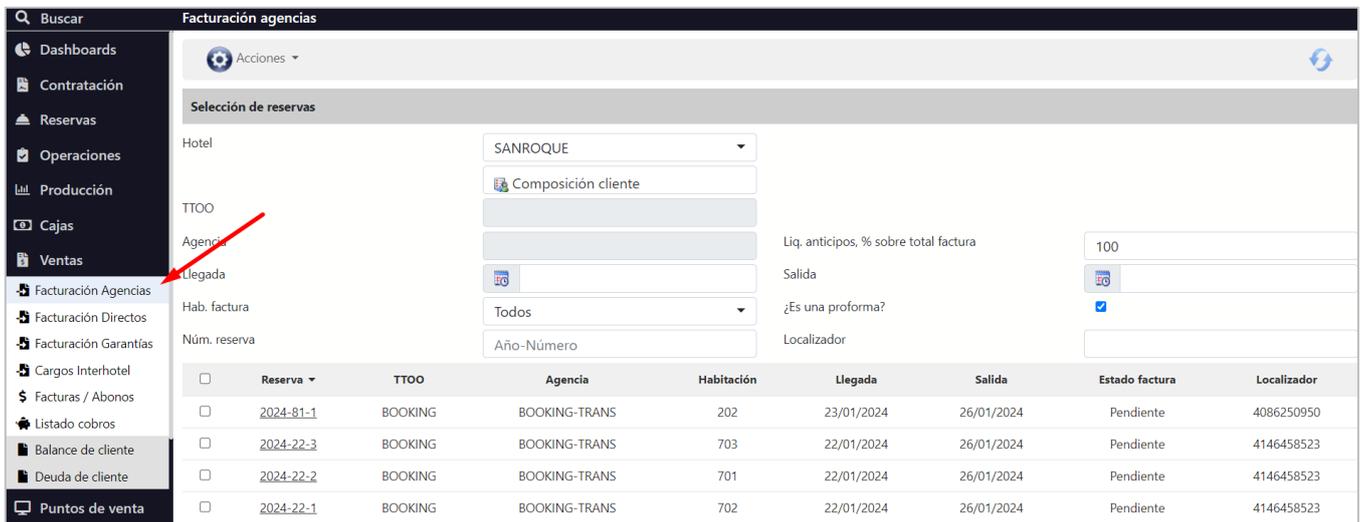
## 6) FACTURACIÓN

La facturación en hoteles es una parte esencial de este proceso, y es vital para garantizar tanto el cumplimiento normativo como la eficiencia operativa. Los hoteles manejan una gran cantidad de transacciones financieras diarias, desde la facturación de habitaciones y servicios hasta la gestión de proveedores y gastos operativos. En este apartado, revisaremos los diferentes procesos de facturación derivados de las reservas.

### 6.1 Facturación Agencias

Para realizar la facturación a las agencias iremos al módulo de “Ventas” menú “Facturación Agencias”. Desde aquí podremos filtrar las reservas que queremos facturar (filtro por composición de clientes, fecha de llegada y/o salida, localizador, entre otros filtros).

También podremos indicar si queremos liquidar automáticamente (y de forma porcentual) los anticipos facturados a la agencia sobre las facturas generadas. Finalmente, podemos indicar si queremos generar Proformas para hacer una facturación de prueba antes de lanzar la facturación definitiva.



Reserva	TTOO	Agencia	Habitación	Llegada	Salida	Estado factura	Localizador
<input type="checkbox"/> 2024-81-1	BOOKING	BOOKING-TRANS	202	23/01/2024	26/01/2024	Pendiente	4086250950
<input type="checkbox"/> 2024-22-3	BOOKING	BOOKING-TRANS	703	22/01/2024	26/01/2024	Pendiente	4146458523
<input type="checkbox"/> 2024-22-2	BOOKING	BOOKING-TRANS	701	22/01/2024	26/01/2024	Pendiente	4146458523
<input type="checkbox"/> 2024-22-1	BOOKING	BOOKING-TRANS	702	22/01/2024	26/01/2024	Pendiente	4146458523

Al lanzar la facturación desde este punto, se tendrá en cuenta la configuración de la “Agrupación de facturas” de cada composición de clientes, para que el sistema genere una factura por cada localizador, desglose, o que las agrupe por fechas de llegada y salida.

Buscar Nueva composición de clientes

Guardar

**Información del cliente**

Hotel\* ROMANTICA Mercado Seleccione una opción

TTOO\* JET2-JET 2 HOLIDAYS LIMITED Canal de venta TTOO

Agencia\* JET2-JET 2 HOLIDAYS LIMITED Requerir localizador reserva

Cliente\* JET2-JET 2 HOLIDAYS LIMITED Bloqueado

Tipo INE Seleccione una opción

**Datos de contacto y facturación**

Tipo de facturación Agencia Agrupación facturas Factura por localizador

Proveedor Seleccione una opción Tipo de anticipo CRX Fec. Entrada-Fec. Salida

Forzar datos pax principal  Factura por desglose

Comisiones Factura por localizador

## 6.2 Contratos Garantía

Para la facturación de los contratos de garantía seguiremos los siguientes pasos:

- Primero introduciremos los cupos y precios mínimos garantizados en el contrato.

Buscar Contrato

Guardar Acciones

Composición cliente

TTOO\* TUI Fecha de firma\* 02/02/2023

Agencia\* TUI Fecha inicio\* 02/02/2023

Cliente\* TUI DE Fecha fin\* 06/01/2036

% guías Garantía

Descontar en factura guías  % marketing

Fecha venta desde Descontar en factura marketing

Importe contribución Fecha venta hasta

**Observaciones**

Cupos Precios Suplementos y descuentos Extras Garantía

Nuevo Editar Borrar

	Tipo habitación	Fecha desde	Fecha hasta	Cupos	Precio mínimo garantizado
<input type="checkbox"/>	DBL	19/02/2024	07/11/2024	30	100,00
<input type="checkbox"/>	AP1	19/02/2024	07/11/2024	18	70,00
<input type="checkbox"/>	AP2	19/02/2024	07/11/2024	10	120,00

- Si introducimos una reserva correspondiente al contrato con garantía, podremos comprobar que, al calcular la producción de una reserva, se aplican los Centros productivos de garantía (configurados en los parámetros del hotel).

Buscar Resumen Producción por reserva

Hotel de trabajo

Hotel SATURNO Titular PONS, MARTA

Reserva 2024-4-1 Habitación

Desde 14/07/2023 Hasta 20/07/2023

Producción reserva 1.090,91 Importe total factura 1.200,00

Pendiente de facturar 1.200,00

**Producción**

Centro productivo	14/07/2023	15/07/2023	16/07/2023	17/07/2023	18/07/2023	19/07/2023
Garantía Ocupada	63,64	63,64	63,64	63,64	63,64	63,64
Garantía Suplementos	118,18	118,18	118,18	118,18	118,18	118,18
<b>TOTAL</b>	<b>181,82</b>	<b>181,82</b>	<b>181,82</b>	<b>181,82</b>	<b>181,82</b>	<b>181,82</b>

**Precios**

Contrato	Tipo habitación	Tipo pensión	Fecha desde	Fecha hasta	Precio total
00033	AP1	AI	14/07/2023	20/07/2023	200,00

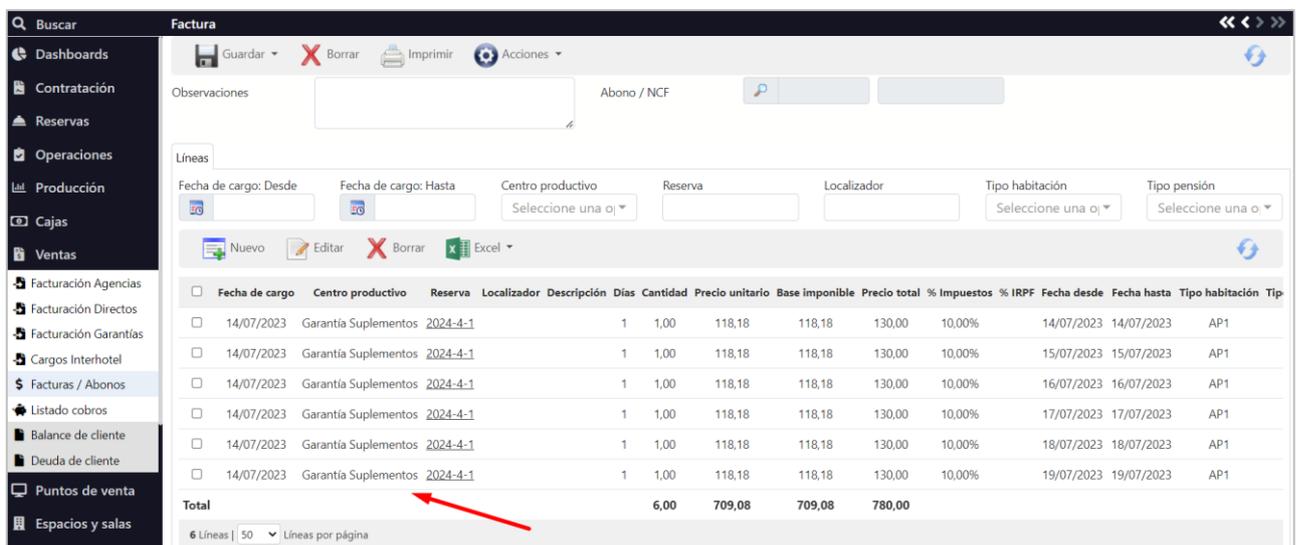
1 Líneas | 20 Líneas por página

- Al realizar el Cierre diario, el sistema calcula la producción de la garantía ocupada, no ocupada y extra cupo, en función de las reservas que hayamos tenido ese día.



Número de contrato	TTOO	Agencia	Cliente	Fecha	Tipo habitación	Precio mínimo garantizado	Garantía ocupada	Garantía no ocupada	Extra cupo	Facturada
00033	TUI	TUI	TUI DE	11/07/2023	DBL	100,00	2	28	0	0
00033	TUI	TUI	TUI DE	12/07/2023	DBL	100,00	3	27	0	0

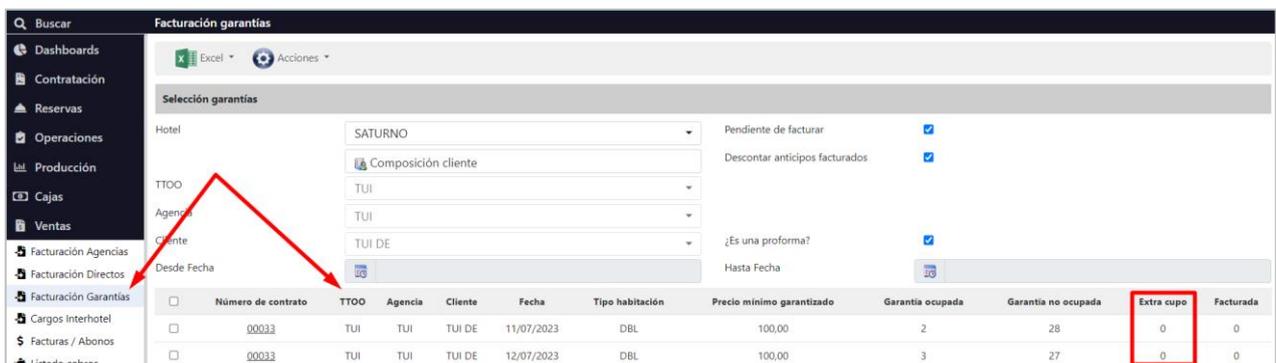
- Al facturar las reservas, se generan las facturas de suplementos de garantía. Esto calculando la diferencia entre el Precio mínimo garantizado y el precio de la reserva.



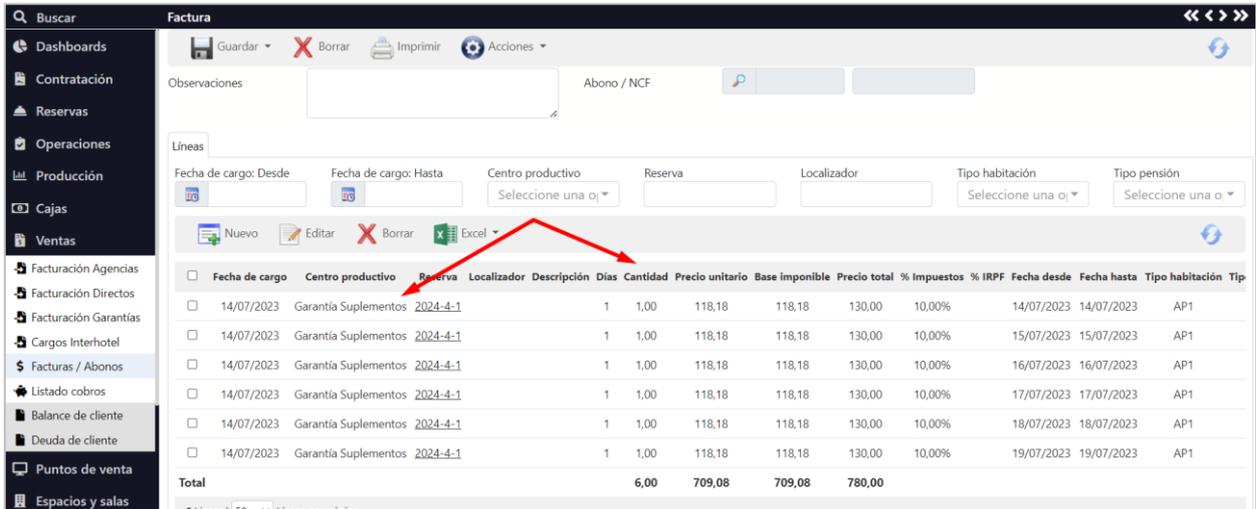
Fecha de cargo	Centro productivo	Reserva	Localizador	Descripción	Días	Cantidad	Precio unitario	Base imponible	Precio total	% Impuestos	% IRPF	Fecha desde	Fecha hasta	Tipo habitación	Tip
14/07/2023	Garantía Suplementos	2024-4-1			1	1,00	118,18	118,18	130,00	10,00%		14/07/2023	14/07/2023	AP1	
14/07/2023	Garantía Suplementos	2024-4-1			1	1,00	118,18	118,18	130,00	10,00%		15/07/2023	15/07/2023	AP1	
14/07/2023	Garantía Suplementos	2024-4-1			1	1,00	118,18	118,18	130,00	10,00%		16/07/2023	16/07/2023	AP1	
14/07/2023	Garantía Suplementos	2024-4-1			1	1,00	118,18	118,18	130,00	10,00%		17/07/2023	17/07/2023	AP1	
14/07/2023	Garantía Suplementos	2024-4-1			1	1,00	118,18	118,18	130,00	10,00%		18/07/2023	18/07/2023	AP1	
14/07/2023	Garantía Suplementos	2024-4-1			1	1,00	118,18	118,18	130,00	10,00%		19/07/2023	19/07/2023	AP1	
<b>Total</b>						<b>6,00</b>	<b>709,08</b>	<b>709,08</b>	<b>780,00</b>						

- A final de mes (o en cualquier otro momento) podemos facturar la garantía de los días ya cerrados, generando una factura con el desglose de garantía ocupada y no ocupada de cada día, y tipo de habitación.

Es importante recalcar, los casos de días ya cerrados, porque en el cierre es cuando el sistema calcula la producción de la garantía ocupada, no ocupada y extra cupo del día cerrado, en función de las reservas que ha habido ese día. Por tanto, no es posible facturar las garantías de días NO Cerrados.



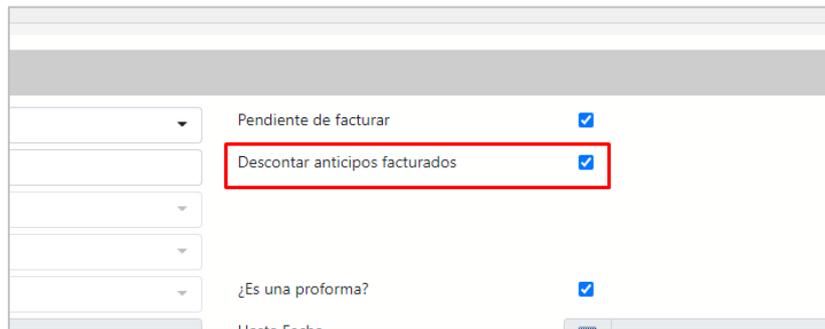
Número de contrato	TTOO	Agencia	Cliente	Fecha	Tipo habitación	Precio mínimo garantizado	Garantía ocupada	Garantía no ocupada	Extra cupo	Facturada
00033	TUI	TUI	TUI DE	11/07/2023	DBL	100,00	2	28	0	0
00033	TUI	TUI	TUI DE	12/07/2023	DBL	100,00	3	27	0	0



Fecha de cargo	Centro productivo	Reserva	Localizador	Descripción	Días	Cantidad	Precio unitario	Base imponible	Precio total	% Impuestos	% IRPF	Fecha desde	Fecha hasta	Tipo habitación	Tip
14/07/2023	Garantía Suplementos	2024-4-1			1	1,00	118,18	118,18	130,00	10,00%		14/07/2023	14/07/2023	AP1	
14/07/2023	Garantía Suplementos	2024-4-1			1	1,00	118,18	118,18	130,00	10,00%		15/07/2023	15/07/2023	AP1	
14/07/2023	Garantía Suplementos	2024-4-1			1	1,00	118,18	118,18	130,00	10,00%		16/07/2023	16/07/2023	AP1	
14/07/2023	Garantía Suplementos	2024-4-1			1	1,00	118,18	118,18	130,00	10,00%		17/07/2023	17/07/2023	AP1	
14/07/2023	Garantía Suplementos	2024-4-1			1	1,00	118,18	118,18	130,00	10,00%		18/07/2023	18/07/2023	AP1	
14/07/2023	Garantía Suplementos	2024-4-1			1	1,00	118,18	118,18	130,00	10,00%		19/07/2023	19/07/2023	AP1	
<b>Total</b>						<b>6,00</b>	<b>709,08</b>	<b>709,08</b>	<b>780,00</b>						

### ❖ Liquidación de anticipos facturados

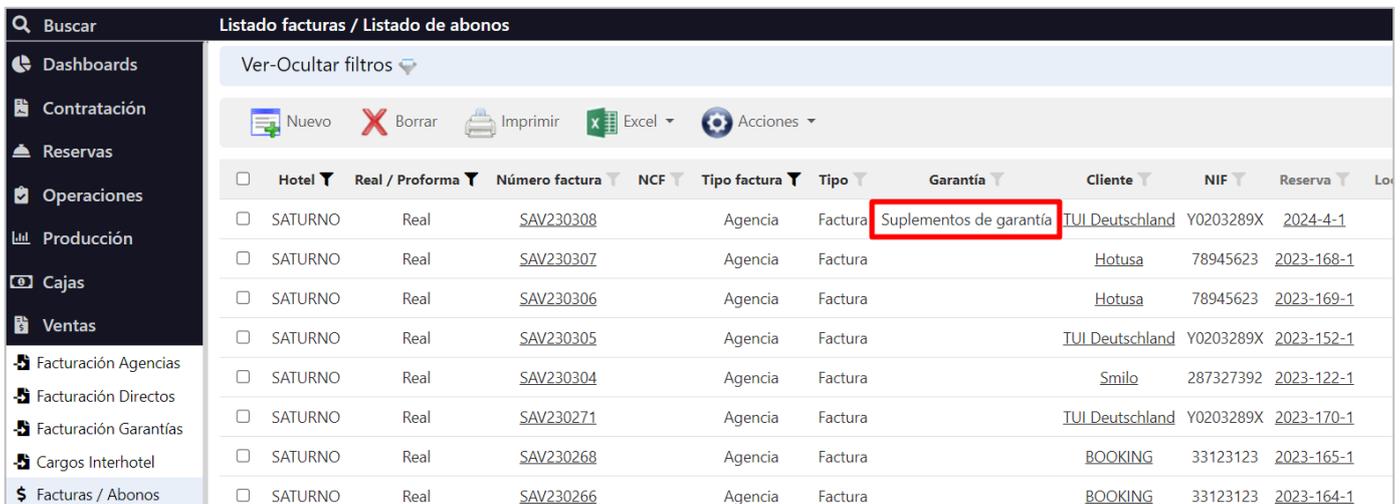
El sistema comprueba si el cliente de la factura tiene algún anticipo facturado (que no se haya liquidado) y en ese caso, genera una línea negativa en la factura emitida, para descontar el importe que ya se facturó al recibir el anticipo. Mediante el check box “Descontar anticipos facturados” podremos activar o desactivar esta opción.



Pendiente de facturar   
 **Descontar anticipos facturados**   
 ¿Es una proforma?

### ❖ Identificar las facturas de garantía

Para diferenciar las facturas que son de Garantía y la que son de Suplementos de Garantía, del resto de facturas de agencia, disponemos del campo GuaranteeType, que indica si la factura es de Garantía (ocupada o no ocupada) o Garantía Splt. (la diferencia entre el Precio mínimo garantizado y el precio de la reserva).



Hotel	Real / Proforma	Número factura	NCF	Tipo factura	Tipo	Garantía	Cliente	NIF	Reserva	Lo
SATURNO	Real	SAV230308		Agencia	Factura	Suplementos de garantía	TUI Deutschland	Y0203289X	2024-4-1	
SATURNO	Real	SAV230307		Agencia	Factura		Hotusa	78945623	2023-168-1	
SATURNO	Real	SAV230306		Agencia	Factura		Hotusa	78945623	2023-169-1	
SATURNO	Real	SAV230305		Agencia	Factura		TUI Deutschland	Y0203289X	2023-152-1	
SATURNO	Real	SAV230304		Agencia	Factura		Smilo	287327392	2023-122-1	
SATURNO	Real	SAV230271		Agencia	Factura		TUI Deutschland	Y0203289X	2023-170-1	
SATURNO	Real	SAV230268		Agencia	Factura		BOOKING	33123123	2023-165-1	
SATURNO	Real	SAV230266		Agencia	Factura		BOOKING	33123123	2023-164-1	

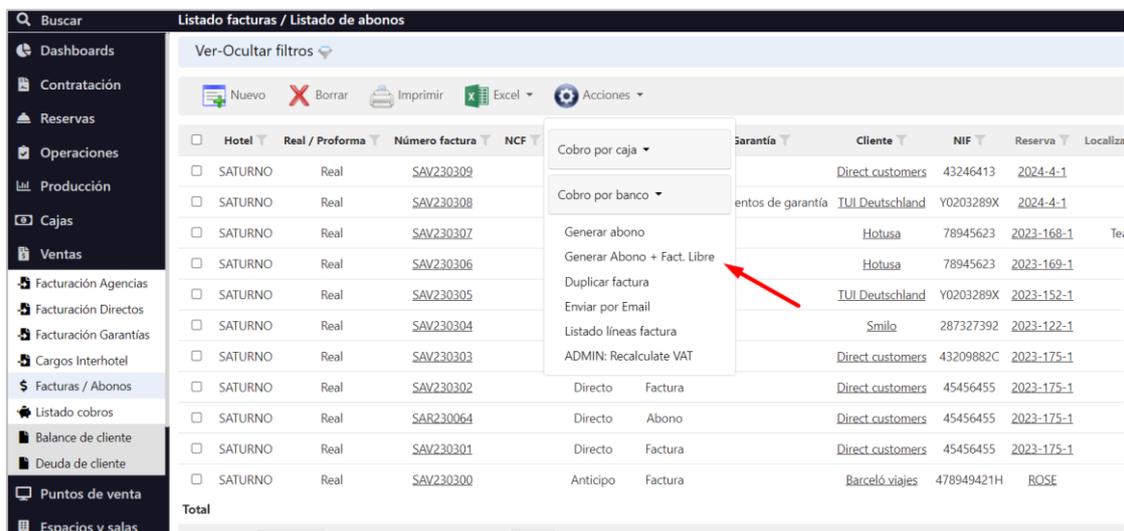
### ❖ Reservas que exceden el cupo garantizado

Si tenemos un contrato con 10 reservas garantizadas para un tipo de habitación en concreto, a la que llega la reserva número 11, ésta debe facturarse como Garantía Extra Cupo. Si la reserva pertenece a un contrato con garantía y entra dentro de algún periodo con garantía (por la fechas y tipo de habitación factura), comprobamos si para cada día de la reserva, hay alguno en el que se supera el número de reservas (con ese mismo contrato y tipo de habitación) del cupo garantizado, y en ese caso mostramos un mensaje que indique “En los días x, y, z se supera el cupo garantizado para el tipo de habitación x. Se facturará como “Garantía Extra Cupo”.

La producción será la misma que las demás reservas de garantía (los mismos precios y centros productivos), pero en el momento de facturar la garantía, comprobaremos que, si un día se supera la garantía contratada, entonces generaremos una NUEVA factura independiente con todas las Extra Cupo del periodo facturado, y que marcaremos como Tipo Garantía = Extra Cupo. De esta manera, podremos identificar 3 tipos de factura de garantía (Garantía -Ocupada / No ocupada, Suplemento garantía y Garantía Extra Cupo).

### 6.3 Editar/abonar facturas remesadas

Una vez las facturas están remesadas (se han enviado a la contabilidad), ya no se podrán modificar, así que en caso de tener que hacer alguna modificación la manera correcta es hacer un “abono más factura libre”.



El sistema abona la factura y genera una nueva factura (copia de la original). En observaciones aparecerá indicado el número de la factura original y el abono.



**Factura**

Guardar ✕ Borrar Imprimir Acciones

**Datos de la factura**

Hotel\* SATURNO Nombre\* Facturas contado

Número factura SAV230310 NIF\* 203920392

Fecha registro\* 14/07/2023 Email

Fecha vencimiento\* 14/07/2023 Dirección

Tipo factura\* Contado Población

Real  Código postal

Reserva Provincia

TTOO/Agencia CONTADOS CONTADOS País\* España

Divisa\* EUR Cliente\* CONTADOS

Usuario icros@isystems.es Fecha procesado 25/01/2024 13:39:06

Observaciones REF: Factura Original-SAV230294 || Abono-SAR230065 Abono / NCF

**Resumen**

Total base imponible: 207,50

Total IVA: 20,55

Importe total: 228,05

Cobros banco: 0,00

Cobros caja: 0,00

Pte. cobro factura: 228,05

Producción: Vinculada

Podremos modificar cualquier dato, así como Borrar ✕ líneas o Editar ✎ los importes:

**Líneas**

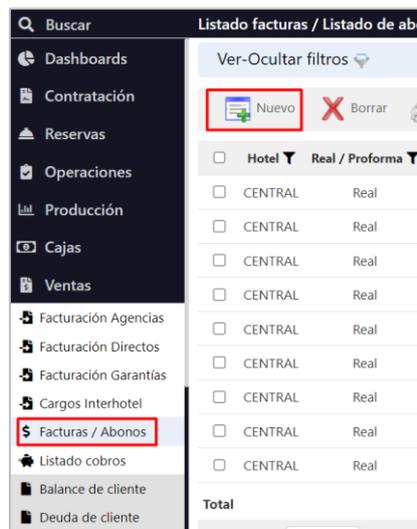
Fecha de cargo: Desde Fecha de cargo: Hasta Centro productivo Reserva Localizador Tipo habitación Tipo pensión

Nuevo Editar ✕ Borrar Excel

Fecha de cargo	Centro productivo	Reserva	Localizador	Descripción	Días	Cantidad	Precio unitario	Base imponible	Precio total	% Imp
13/11/2023	Restaurante			Restaurante of the POS TPVHOTEL. 13/11/2023 0:00:00. Collection Type:Efectivo	1,00	0,00	203,09	223,40	10,0	
13/11/2023	Restaurante			Restaurante of the POS TPVHOTEL. 13/11/2023 0:00:00. Collection Type:Visa	1,00	0,00	2,41	2,65	10,0	
13/11/2023	Tips			Tips of the POS TPVHOTEL. 13/11/2023 0:00:00. Collection Type:Efectivo	1,00	0,00	2,00	2,00	0,0	
<b>Total</b>					<b>3,00</b>	<b>0,00</b>	<b>207,50</b>	<b>228,05</b>		

## 6.4 Facturas Manuales (Contados / Regularizaciones)

Para generar facturas manuales vamos al listado de facturas y daremos clic en el botón Nuevo 📄:



Nos aparecerá la ficha de factura donde debemos rellenar el tipo de factura, marcar que es Real (en caso de que no se quiera hacer previamente proforma), y elegir la composición de cliente (TTOO/Agencia). También es posible vincularla a una reserva. Una vez completados los campos de la cabecera vamos insertando las líneas de la factura:

**Datos de la factura**

Hotel\* SATURNO

Numeración factura\* Numeración por defecto del centro

Fecha registro\* 15/03/2023

Fecha vencimiento\* 15/03/2023

Tipo factura\* **Contado**

Real

Reserva

TTOO/Agencia **CONTADOS** **CONTADOS**

Divisa\* EUR

Usuario

Observaciones

Nombre\* Facturas contado

NIF\* 0

Email

Dirección

Población

Código postal

Provincia

País\* España

Ciudad\* CONTADOS

Fecha procesado

Abono / NCF

**Resumen**

Total base imponible: ..... 0.00

Total IVA: ..... 0.00

Importe total: ..... 0.00

Cobros bancos: ..... 0.00

Cobros cajas: ..... 0.00

Pte. cobro factura: ..... 0.00

Producción: ..... **Nuevo**

**Líneas**

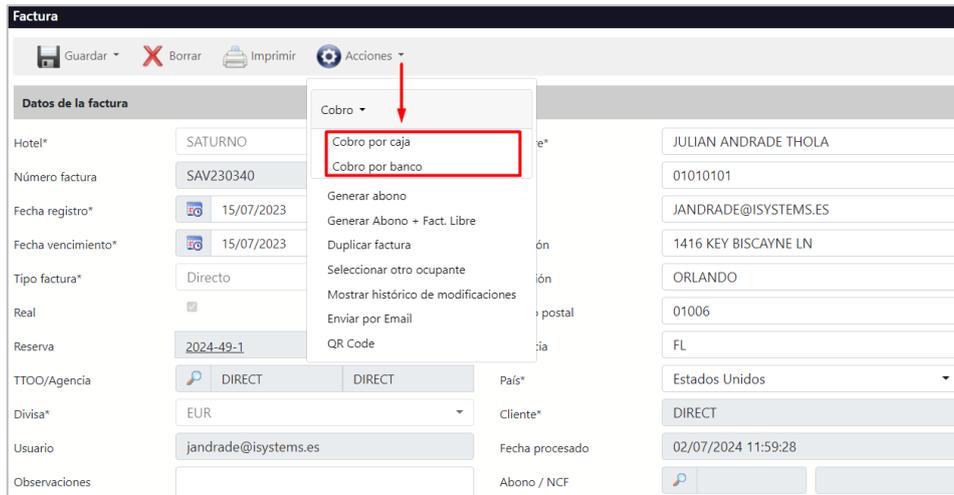
Fecha de cargo: Desde  Hasta

Centro productivo  Reserva  Localizador  Tipo habitación  Pensión

Nuevo  Excel

Fecha de cargo	Centro productivo	Reserva	Localizador	Descripción	Dias	Cantidad	Precio unitario	Base imponible	Precio total	% Impuestos	% IRPF	Fecha desde	Fecha hasta	Tipo habitación	Pensión	Tipo de persona
Sin datos																

Cuando la factura está creada desde el botón Acciones , podemos proceder a cobrarla seleccionando la opción “Cobro por caja”:



Nos pedirá seleccionar en qué Caja la deseamos cobrar (tiene que estar abierta) y la forma de pago:

**Seleccione la forma de pago**

Caja

Forma de pago

### 6.5 Anticipos de Agencia

En ocasiones la agencia anticipa un dinero a cuenta a principio de temporada para luego ir descontando de cada reserva de esa agencia facturada en el hotel. Primero, deberemos aclarar que este montaje sólo funciona cuando las reservas son de “Tipo Agencia”.

Cuando recibimos ese dinero a cuenta debe introducirse en la ficha de cliente (del cliente que forma la composición de cliente de esa agencia), dentro de la pestaña de Anticipos.

Datos de pago										
Número de anticipo	Desde Fecha	Hasta Fecha	Forma de pago	Estado anticipo						
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>	<input type="text" value="Todos"/>						
<input type="button" value="Nuevo"/> <input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Borrar"/> <input type="button" value="Imprimir"/> <input type="button" value="Excel"/> <input type="button" value="Acciones"/>										
<input type="checkbox"/>	Número de anticipo	Fecha	Forma de pago	Importe	Importe liquidado	Estado	Banco	Observaciones	Cuenta / Cotización	Factura
<input type="checkbox"/>	SAY230017	12/07/2023	Bank transfer	10.000,00	0,00	Pendiente	Banco BMN			Pendiente
<b>Total</b>				<b>10.000,00</b>	<b>0,00</b>					

Por defecto se crea como “Pendiente”, por lo que el primer paso cuando realmente hemos recibido el dinero, es ir al botón Acciones  y cambiarlo a “Recibido” (*Nota: mientras no esté en estado recibido no empezará a descontarse de las reservas*).



⚙️ Acciones ▾

Cambiar estado a Recibido

Factura ▾

Devolver ▾

Una vez hayamos realizado este cambio, tenemos dos opciones:

- **No facturar el anticipo**

En ese caso cada vez que facturemos una reserva y vayamos a cobrarla nos saldrá el siguiente mensaje:

**Confirmación**

El cliente tiene anticipos pendientes de liquidar. ¿Desea cobrar la factura con esos anticipos? Si los anticipos no cubren el total de la factura, se generarán dos cobros, uno con la liquidación del anticipo, y otro por el importe restante, con la forma de pago seleccionada en el paso anterior.

Sí
No

Si decimos que Sí, nos liquidará la factura contra el anticipo, dejando pendiente el importe restante del anticipo o en caso de que el anticipo no sea suficiente cobrará solo la parte que pueda y para el resto generará otro cobro. Si decimos que No, esa reserva en concreto no descontará del anticipo.

Mientras el anticipo no haya quedado completamente liquidado siempre nos seguirá apareciendo este mensaje para ir cobrando las siguientes reservas con el importe disponible del anticipo.

- **Facturar el anticipo**

En caso de facturar el anticipo, el mensaje para liquidar la reserva contra ese anticipo nos saldrá directamente al facturarla, sin necesidad de tener que ir a cobrarla. El mensaje será el siguiente:

**Factura**

¿Es una proforma?

Cobrar contra anticipos facturados de agencia

Aceptar
Cancelar

Si en lugar de facturar las reservas una a una se hace una facturación general desde el menú de facturación de agencias, también podremos indicar si queremos que nos liquide esas facturas contra el anticipo indicando si queremos que liquide por el total (100%), o solo un porcentaje en concreto de cada factura:



Resumiendo, si el anticipo no está facturado, lo podemos liquidar contra las reservas en el momento de cobrarlas y si el anticipo está facturado lo podemos liquidar en el momento de facturar las reservas.

Facturemos o no el anticipo, siempre tenemos la opción de crear un cobro por banco manualmente e ir cobrando las facturas contra una línea de anticipo que se introduzca en el mismo cobro, si bien es mucho más sencillo aprovechar los automatismos que existen.

### ❖ Liquidación mensual facturas contra anticipo facturado

Si cada mes tenemos que liquidar aquellos anticipos que ya se han facturado del cliente, tenemos dos opciones:

#### ▪ Opción 1

1. Crear el anticipo en la ficha de cliente, pero no facturarlos.
2. Crear una factura manual al centro productivo de anticipos por el total del importe. Dejarla pendiente de cobro para no duplicar el ingreso.
3. Cuando mensualmente nos envíen la carta de cobro liquidamos todas esas facturas contra el anticipo no facturado-
4. Hacemos una factura manual negativa al centro de anticipos del importe que hemos liquidado y la cobramos contra la factura del paso 2 (haciendo cobros parciales) o bien esperamos a que no quede anticipo disponible en los siguientes meses y todas las facturas que hemos ido generando tienen que compensar la factura del paso 2.

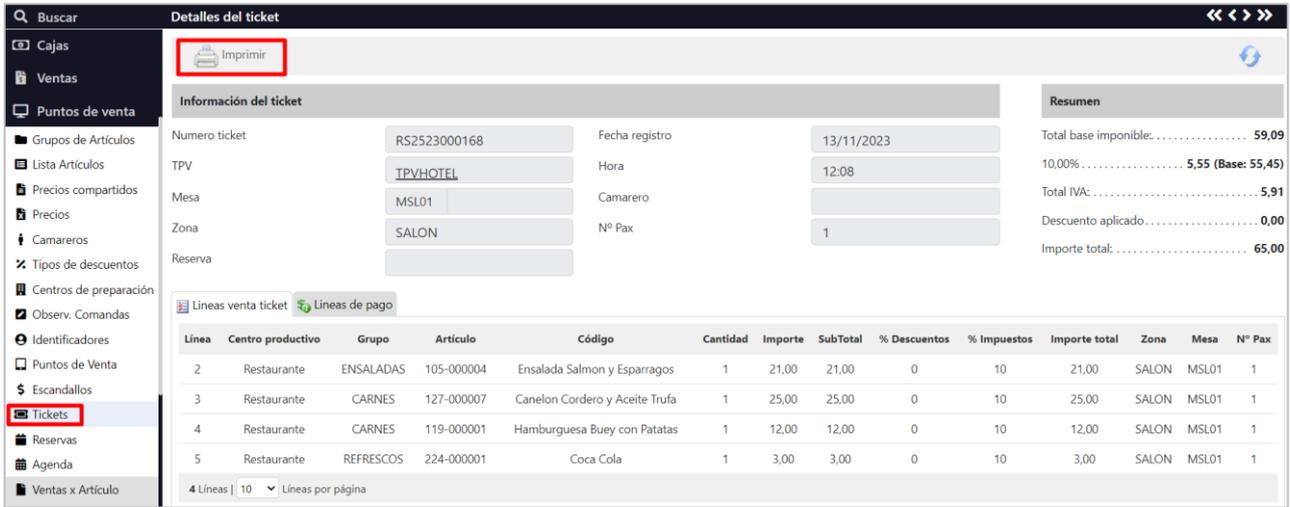
#### ▪ Opción 2 (es como la 1 pero sin crear el anticipo en la ficha de cliente)

1. Crear una factura manual al centro productivo de anticipos por el total del importe. Cobrarla para tener el ingreso en el banco.
2. Cuando mensualmente nos envíen la carta de cobro hacemos una factura negativa al centro de anticipos por ese importe.
3. Hacemos un cobro a 0 que liquida todas las facturas que nos han incluido ese mes contra la factura negativa del paso 2.

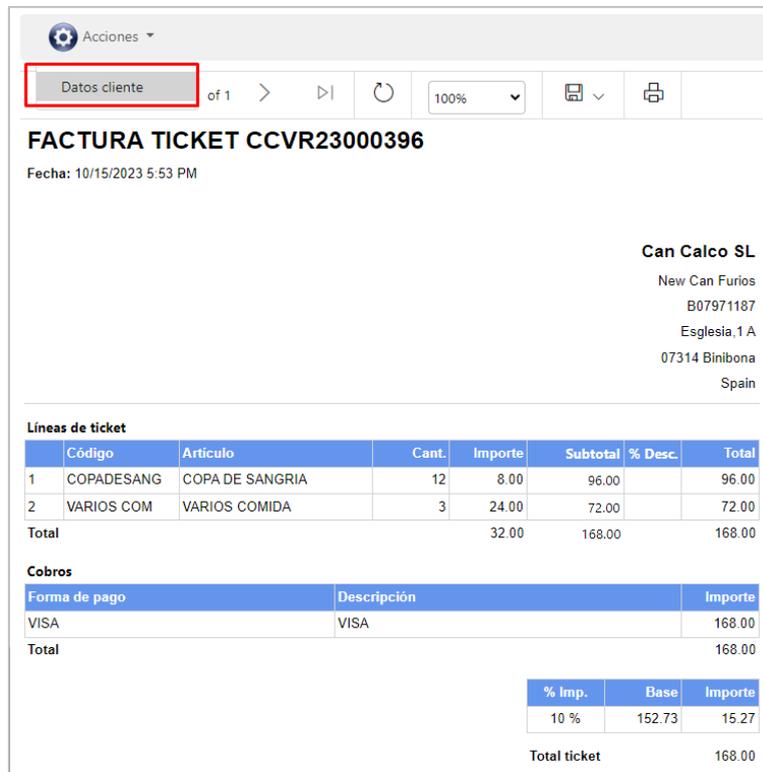
## 6.6 Factura oficial ticket TPV

Cuando por el motivo que sea no resulta suficiente hacer una factura simplificada desde el TPV, podemos generar una factura “oficial” desde el ticket del TPV que tenemos volcado en [GUEST Hotel Software](#).

Desde el módulo “Puntos de venta” vamos al menú “Tickets” y buscamos el ticket que queremos, lo seleccionamos (también se puede seleccionar más de uno si bien hará una factura por ticket) y le daremos clic al botón Imprimir . O bien, si es un solo ticket, también podemos ingresar al ticket y le daremos clic al botón Imprimir .



Una vez le hemos dado a imprimir y tenemos la vista previa, desde el botón Acciones  seleccionaremos la opción "Datos cliente":



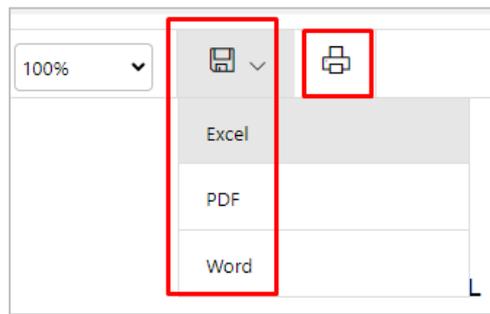
Nos aparecerá la siguiente ventana, donde podemos introducir los datos fiscales y dar clic en el botón Aceptar:

**Datos cliente**

Nombre	N.I.F.
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dirección	Código postal
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ciudad	País
<input type="text"/>	Seleccione una opción <input type="text"/>



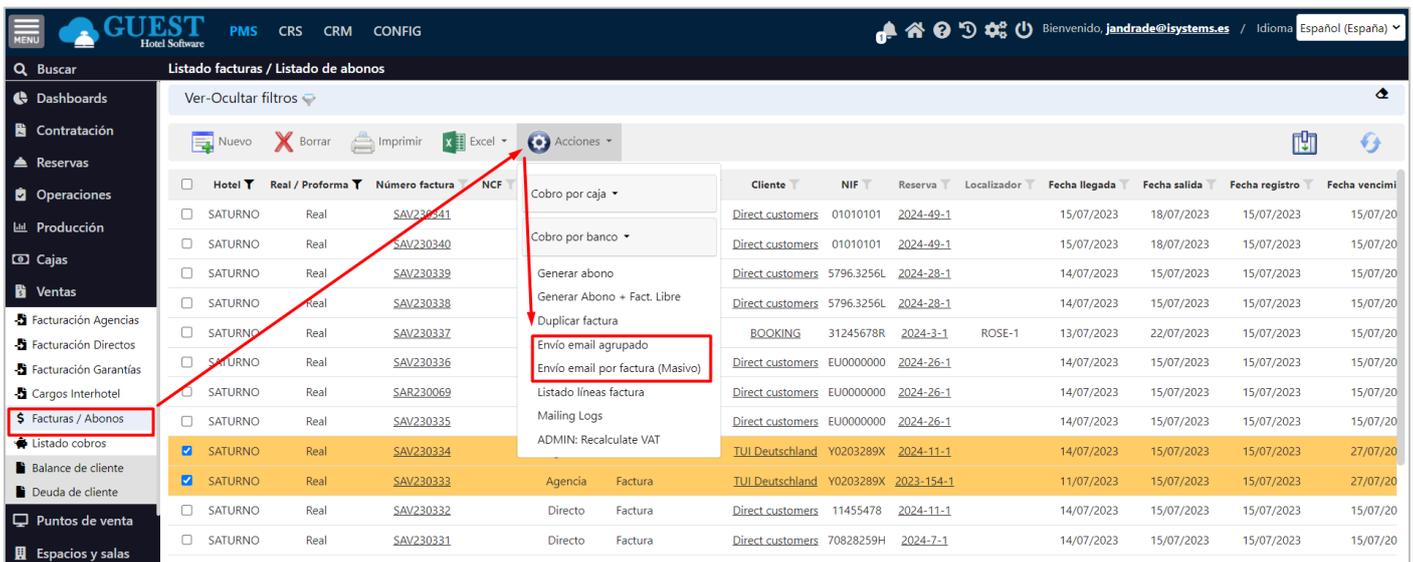
Una vez ponemos los datos ya podemos guardarla en Excel, PDF y Word o bien imprimirla y nos aparecerá el ticket en formato “factura”, con los datos fiscales tanto del cliente como los de nuestra sociedad:



Normalmente este documento es aceptado por clientes, sin embargo, en el caso de que quisieran una factura 100% real que quede generada y registrada en **GUEST Hotel Software**, lo que habría que hacer es una factura manual de contados con los datos fiscales del cliente e indicando en las líneas los importes y centros productivos del ticket, pero además, habría que hacer luego una factura igual pero negativa para que compense ese ingreso, que ya se registró en la factura de contados original del TPV, y que por tanto, si no se hace el negativo se estará duplicando. Luego se podría hacer un cobro a 0 de la factura positiva y negativa para que no queden pendientes.

### 6.7 Envío de facturas por e-mail

Para realizar el envío de facturas por Email, lo podremos realizar desde el menú “Facturas / Abonos” del módulo de ventas.



Tendremos las siguientes opciones:

- **Envío email agrupado:** agrupará las facturas seleccionadas por ficha de CLIENTE y las enviará al email correspondiente.
- **Envío email por factura (Masivo):** Para el envío masivo se deberá seleccionar una plantilla de tipo factura. Enviará un correo para cada factura en segundo plano. Al seleccionar la plantilla se informará del proceso en segundo plano y saldrá un listado de las facturas que no tengan correo:



**Información**

Las notificaciones se enviarán en segundo plano. Vea más tarde el log para comprobar que los envíos se han producido satisfactoriamente.

**PHZ2100212:** La factura no tiene configurada una dirección de correo

**PHE2102616:** La factura no tiene configurada una dirección de correo

**Cerrar**

El log de estos envíos se puede ver desde CRM (CRM → Marketing → Mailing Logs), y desde el desplegable de acciones del listado de facturas:

Hotel	Real / Proforma	Número factura	NCF	Cliente	NIF	Reserva	Localizador	Fecha llegada	Fecha salida	Fecha registro	Fecha vencimi
SATURNO	Real	SAV230341		Direct customers	01010101	2024-49-1		15/07/2023	18/07/2023	15/07/2023	15/07/20
SATURNO	Real	SAV230340		Direct customers	01010101	2024-49-1		15/07/2023	18/07/2023	15/07/2023	15/07/20
SATURNO	Real	SAV230339		Direct customers	5796.3256L	2024-28-1		14/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	15/07/20
SATURNO	Real	SAV230338		Direct customers	5796.3256L	2024-28-1		14/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	15/07/20
SATURNO	Real	SAV230337		BOOKING	31245678R	2024-3-1	ROSE-1	13/07/2023	22/07/2023	15/07/2023	15/07/20
SATURNO	Real	SAV230336		Direct customers	EU0000000	2024-26-1		14/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	15/07/20
SATURNO	Real	SAR230069		Direct customers	EU0000000	2024-26-1		14/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	15/07/20
SATURNO	Real	SAV230335		Direct customers	EU0000000	2024-26-1		14/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	15/07/20
SATURNO	Real	SAV230334		TUI Deutschland	Y0203289X	2024-11-1		Haga clic para activar la selección de esta fila		15/07/2023	27/07/20
SATURNO	Real	SAV230333	Agencia	Factura	TUI Deutschland	Y0203289X	2023-154-1	11/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	27/07/20
SATURNO	Real	SAV230332	Directo	Factura	Direct customers	11455478	2024-11-1	14/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	15/07/20
SATURNO	Real	SAV230331	Directo	Factura	Direct customers	70828259H	2024-7-1	14/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	15/07/20

Nota: En las observaciones de estos logs también se guardan las facturas que no tenían correo.

Por último, en el listado de facturas disponemos de una columna para ver cuántas veces se ha enviado por correo cada factura:

## 7) GESTIÓN DE CAJAS

GUEST Hotel Software permitirá gestionar las Cajas habilitadas por el hotel o establecimiento de acuerdo con una configuración específica determinada, según las políticas y procesos internos establecidos. Estas Cajas por lo regular se ubican en recepción, administración, bares, restaurantes, tiendas, kioskos, spa, entre otros. De la misma manera, se deberán configurar las cuentas bancarias que se gestionen.

La gestión de Cajas se realizará desde el módulo Cajas:

Hotel	Caja	Día	Usuario apertura	Hora apertura	Usuario de cierre	Fecha de cierre	Lote
SATURNO	Caja Recepción	21/04/2024	jandrade@isystems.es	12:24			
SATURNO	Caja Administración	15/07/2023	demo	21:50			

## 7.1 Control de cajas

En este menú se visualizará una lista completa de cada Caja por día, hora, usuario, entre otros. Para poder gestionar Cobros por caja, deberemos primero validar que las cajas correspondientes se encuentren abiertas, y así garantizar que el sistema permita realizar correctamente las transacciones asociadas.

En resumen, el proceso de gestión de cajas se realizará de la siguiente forma:



### ❖ Apertura de Caja

Para abrir una Caja deberemos dar clic en el botón Nuevo , y seleccionamos la caja y la fecha correspondiente:

**Abrir**

Hotel\*

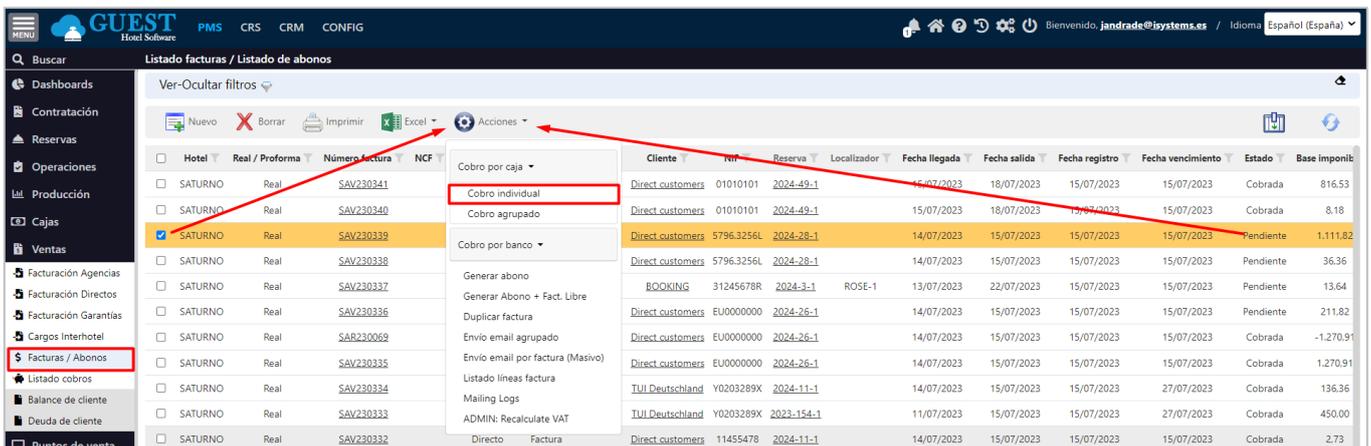
Caja\*

Día\*

GUEST Hotel Software permitirá abrir cajas con días posteriores al día de trabajo, en el caso de que la caja del día se encuentre cerrada.

### ❖ Cobros por caja

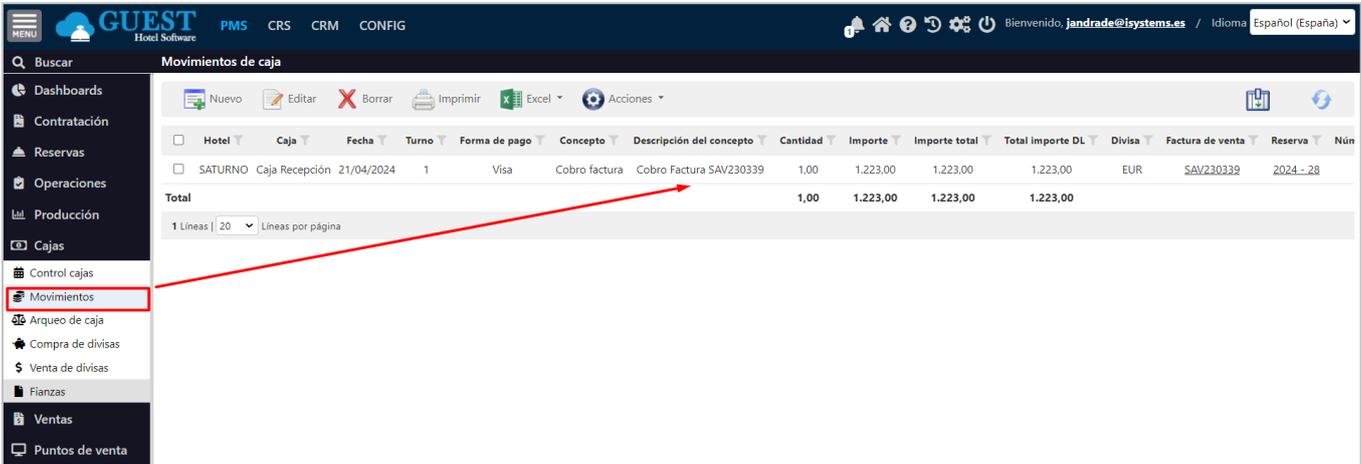
Los cobros por caja de facturas se hacen desde el botón Acciones  desde la ficha de la factura. Por ejemplo, si nos vamos al menú de Ventas listado de facturas y buscamos una factura pendiente de cobro como la que tenemos a continuación:



La imagen muestra la interfaz de usuario de GUEST Hotel Software. En la parte superior izquierda, se encuentran los menús de navegación: Dashboards, Contratación, Reservas, Operaciones, Producción, Cajas, Ventas, Facturación Agencias, Facturación Directos, Facturación Garantías, Cargos Interhotel, Facturas / Abonos (destacado con un recuadro rojo), Balance de cliente, Deuda de cliente y Puntos de venta. El menú de Ventas está desplegado, mostrando un listado de facturas con columnas como Hotel, Real / Proforma, Número factura, NCF, Cliente, IVA, Reserva, Localizador, Fecha llegada, Fecha salida, Fecha registro, Fecha vencimiento, Estado y Base imponible. Una factura con el número SAV230339 y estado 'Pendiente' está resaltada en amarillo. Un menú de acciones (engranaje) está desplegado sobre esta factura, mostrando opciones como 'Cobro por caja' (destacado con un recuadro rojo), 'Cobro individual', 'Cobro agrupado', 'Cobro por banco', 'Generar abono', 'Generar Abono + Fact. Libre', 'Duplicar factura', 'Envío email agrupado', 'Envío email por factura (Masivo)', 'Listado líneas factura', 'Mailing Logs' y 'ADMIN: Recalculate VAT'. Una flecha roja apunta desde el botón 'Acciones' del menú de acciones hacia el botón 'Cobro individual'.

Lo que haremos será seleccionarla y desde acciones le indicaremos el tipo de cobro. En este caso cobro por Cobro individual (porque solo es una factura). A continuación, le indicamos la caja correspondiente con el método de pago, y una vez confirmada la transacción daremos clic en el botón Aceptar.

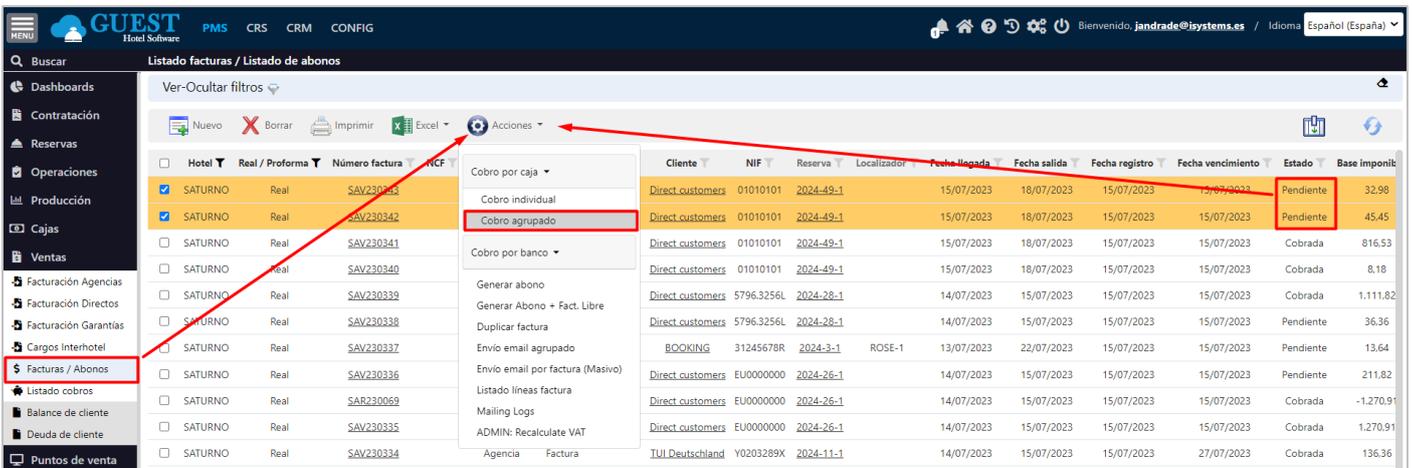
El resultado después del cobro es una línea informativa donde podremos acceder a la factura ya cobrada:



Hotel	Caja	Fecha	Turno	Forma de pago	Concepto	Descripción del concepto	Cantidad	Importe	Importe total	Total importe DL	Divisa	Factura de venta	Reserva	Núm
SATURNO	Caja Recepción	21/04/2024	1	Visa	Cobro factura	Cobro Factura SAV230339	1,00	1.223,00	1.223,00	1.223,00	EUR	SAV230339	2024 - 28	
<b>Total</b>							<b>1,00</b>	<b>1.223,00</b>	<b>1.223,00</b>	<b>1.223,00</b>				

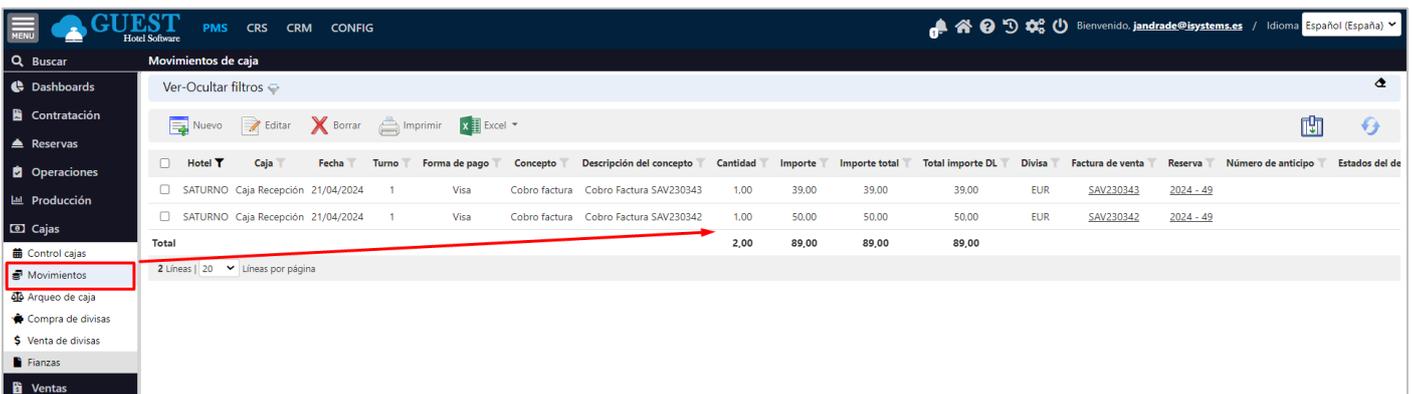
### ❖ Cobros agrupados

Es un proceso similar al anterior, pero seleccionando las facturas en estado pendiente de facturación, procederemos desde el botón Acciones a seleccionar la opción “Cobro agrupado”:



Hotel	Real / Proforma	Número factura	NCF	Cliente	NIF	Reserva	Localizador	Fecha llegada	Fecha salida	Fecha registro	Fecha vencimiento	Estado	Base imposit
SATURNO	Real	SAV230343		Direct customers	01010101	2024-49-1		15/07/2023	18/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	Pendiente	32,98
SATURNO	Real	SAV230342		Direct customers	01010101	2024-49-1		15/07/2023	18/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	Pendiente	45,45

A continuación, el resultado del cobro agrupado es:

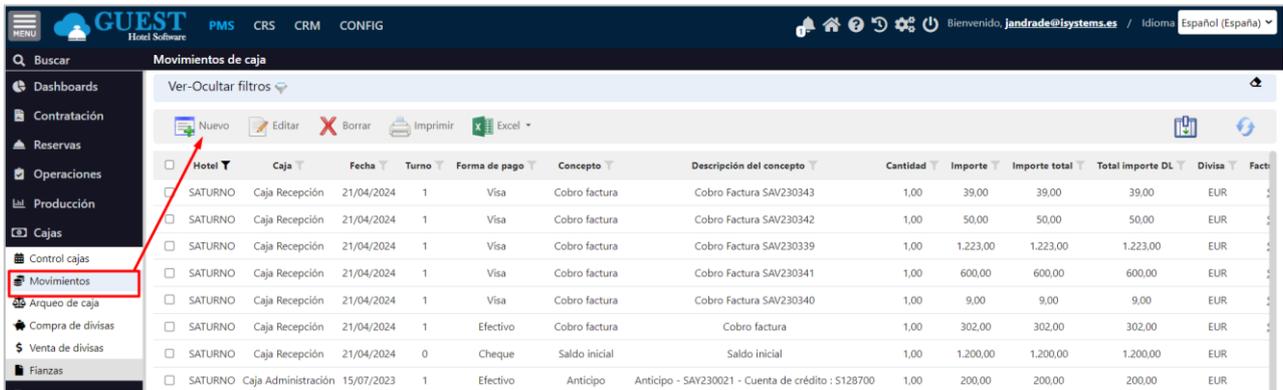


Hotel	Caja	Fecha	Turno	Forma de pago	Concepto	Descripción del concepto	Cantidad	Importe	Importe total	Total importe DL	Divisa	Factura de venta	Reserva	Número de anticipo	Estados del de
SATURNO	Caja Recepción	21/04/2024	1	Visa	Cobro factura	Cobro Factura SAV230343	1,00	39,00	39,00	39,00	EUR	SAV230343	2024 - 49		
SATURNO	Caja Recepción	21/04/2024	1	Visa	Cobro factura	Cobro Factura SAV230342	1,00	50,00	50,00	50,00	EUR	SAV230342	2024 - 49		
<b>Total</b>							<b>2,00</b>	<b>89,00</b>	<b>89,00</b>	<b>89,00</b>					

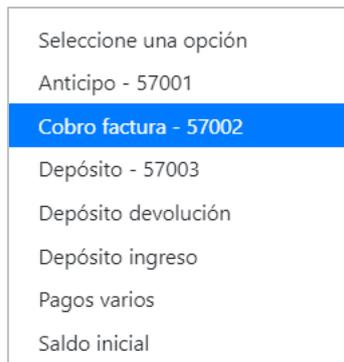


### ❖ Movimientos manuales de caja

Siempre que queremos generar un movimiento manual de caja lo haremos desde el botón Nuevo , generalmente estos movimientos se realizan para transacciones de pagos varios, anticipos empleados, traspaso a bancos, entre otros.



En el apartado de movimientos de caja podremos hacer salidas y entradas según el concepto que elijamos.



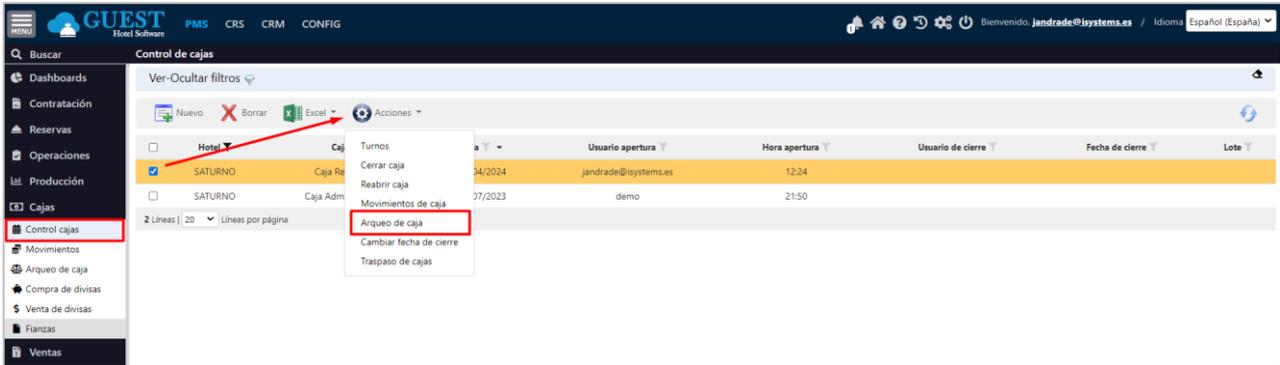
Es importante conocer para cada hotel, la configuración de sus “Conceptos de Caja” y determinar si afectan los movimientos de caja en función de si son: entrada, salida o traspaso. Esta información podrá verificarse en la sección CONFIG (CONFIG → Datos PMS → Conceptos caja):

Descripción	Entrada / Salida
Anticipo	Entrada
Cobro factura	Entrada
Contados	Entrada
Depósito	Entrada
Depósito devolución	Salida
Depósito ingreso	Entrada
Pago Efectivo Petty Cash	Salida
Saldo inicial	Entrada
Traspaso a banco	Traspaso

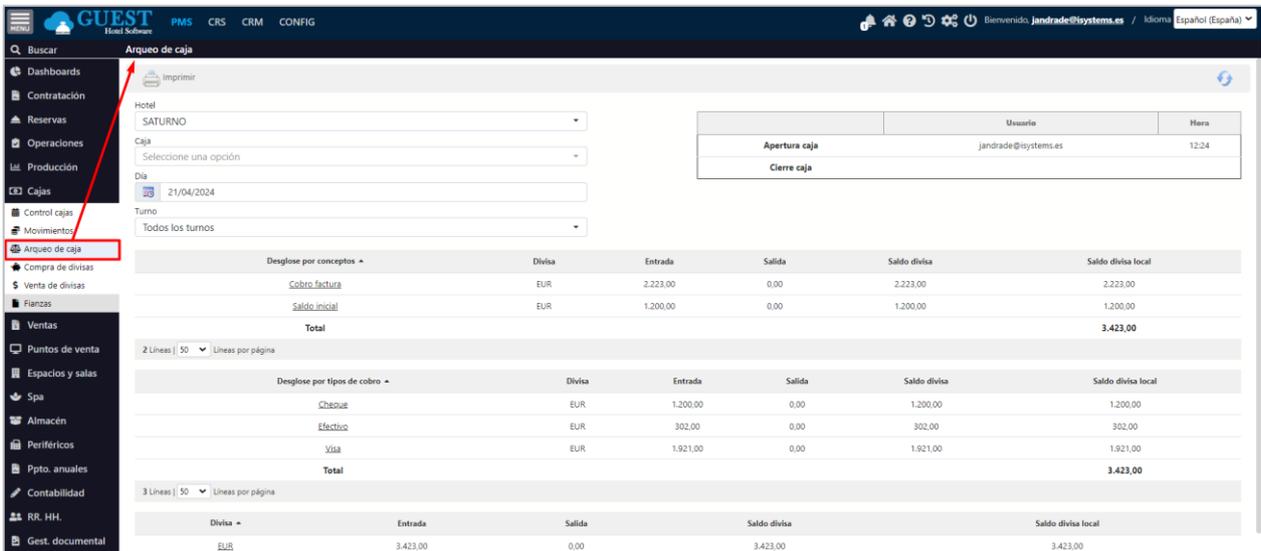
Los conceptos de Entradas crearán un movimiento “positivo”, los conceptos de Salida por el contrario crearán un movimiento “negativo” en el saldo de cada Caja. Sin embargo, GUEST Hotel Software permitirá ingresar movimientos manuales con valores negativos, en caso de querer realizar algún tipo de regularización.

### ❖ Arqueo de Caja

Para realizar el arqueo deberemos seleccionar la Caja y desde el botón Acciones  seleccionar la opción “Arqueo de caja”:



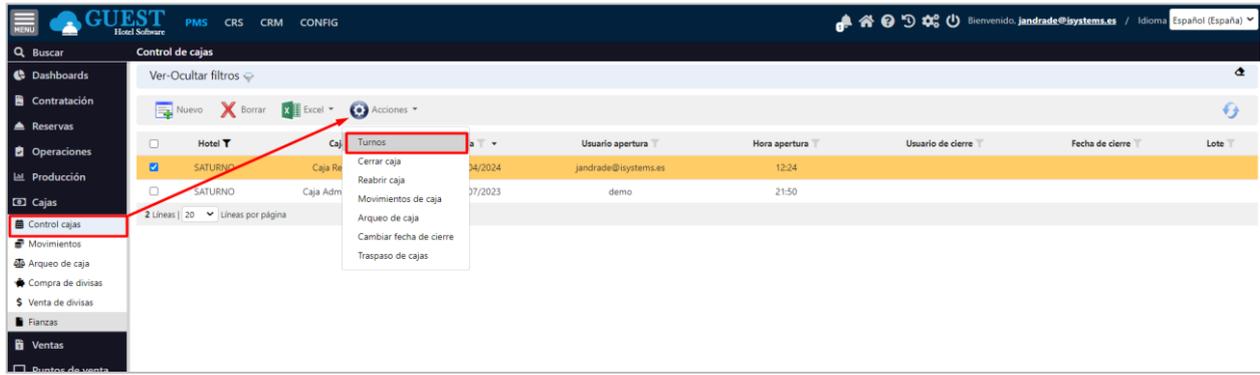
Una vez seleccionada esta opción, automáticamente se cargará el informe de Arqueo, donde podremos verificar un resumen de los movimientos de caja por desglose de: conceptos, tipos de corbo y resumen por tipo de divisas:



### ❖ Cambios de turno

Para realizar un cambio de turno de una Caja, deberemos inicialmente realizar el “Arqueo de caja” para validar que los importes recibidos se encuentren de manera correcta.

Una vez realizado el arqueo y verificado el cuadro de los importes, procederemos a seleccionar la Caja a la cual se va a abrir el nuevo turno, daremos clic en el botón Acciones  y seleccionaremos la opción “Turnos”, automáticamente, quedará operativo el turno siguiente.



### ❖ Cierre de Caja

Al igual que en el cambio de turno previamente al cierre de caja deberemos realizar el Arqueo de caja y posteriormente seleccionamos la opción “Cerrar caja” desde el botón Acciones .

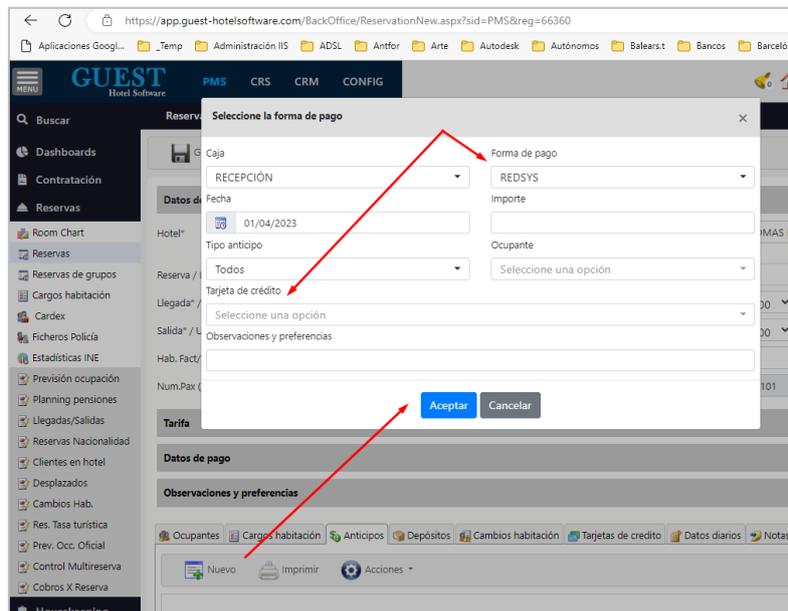
Es importante aclarar que, para el cierre del día en el sistema, es necesario haber cerrado las cajas que se encuentren configuradas para cierre manual, de lo contrario, el día no podrá ser cerrado. Sin embargo, si por algún motivo se desea volver a reabrir una caja, este proceso sólo lo podrán realizar los usuarios que tengan permisos para reabrir las cajas, siempre y cuando el día no haya sido cerrado en el sistema.

## 8) INTEGRACIÓN CON PASARELAS DE PAGO

Es posible registrar un anticipo de una reserva y generar el cargo automáticamente en la tarjeta de crédito del huésped a través del TPV PC.

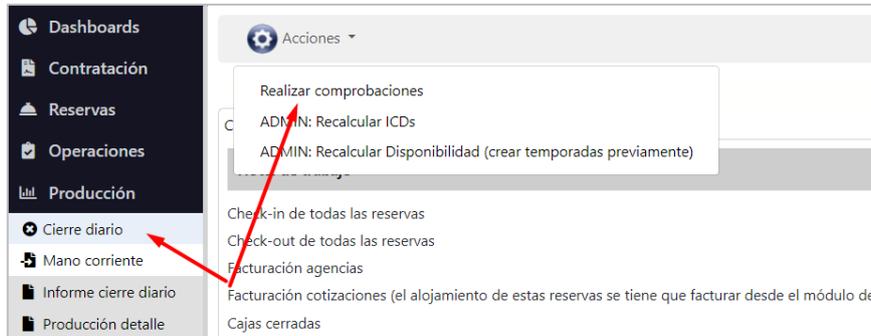
Para generar un cargo a través de un número de tarjeta, será necesario que nuestro banco nos autorice a la generación de cargos manuales no seguros. Adicionalmente, se podrán generar cargos a tarjetas que previamente han sido tokenizadas. Los tokens se pueden generar a través del Check-in Online, o que nos lleguen del motor de reservas o agencia online, a través del channel manager.

Al configurar una forma de pago con Pasarela de pago configurada, **GUEST Hotel Software** nos solicitará en que tarjeta queremos hacer el cargo.

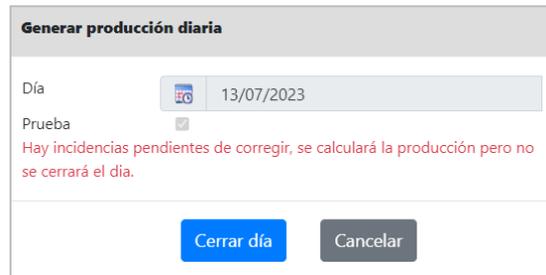


## 9) CALCULO PRODUCCIÓN Y CIERRE DIARIO

Desde el módulo de “Producción” haremos las comprobaciones respecto a las actividades diarias del hotel. El cierre se deberá realizar diariamente. Si se da el caso de que no hemos realizado todas las tareas necesarias para hacer el Cierre diario, el sistema nos indicará cuáles son y no nos dejará cerrar el día hasta que estén finalizadas.



Si hay incidencias nos aparecerá el siguiente mensaje:



Marcaremos “Cerrar día” y después procedemos a ver la lista de tareas pendientes.

Hotel	Reserva	Localizador	Estado	TT00
SATURNO	<u>2023 - 53 - 1</u>	55555	Check-In	BOOKING
SATURNO	<u>2023 - 55 - 1</u>	55555	Check-In	BOOKING
SATURNO	<u>2023 - 56 - 1</u>	5544	Check-In	DIRECT

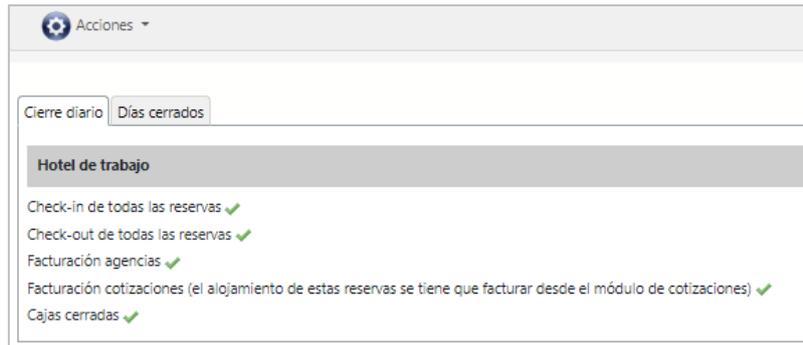
  

Hotel	Reserva	Desglose	TT00
SATURNO	<u>2023 - 55</u>	1	BOOKING

Hotel	Caja	Día
SATURNO	<u>Caja Administración</u>	17/02/2023

Cuando realicemos por completo los procesos pendientes, el sistema nos presentará los diferentes ítems con aprobación:



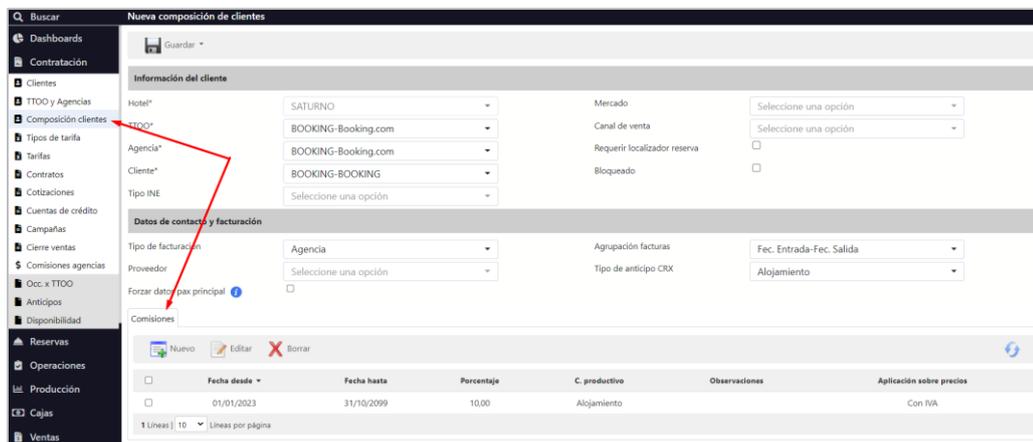
## 10) COMISIÓN AGENCIAS (TARIFAS NETAS VS TARIFAS BRUTAS)

GUEST Hotel Software permite configurar diferentes tipos de comisiones, entre ellas encontramos las siguientes:

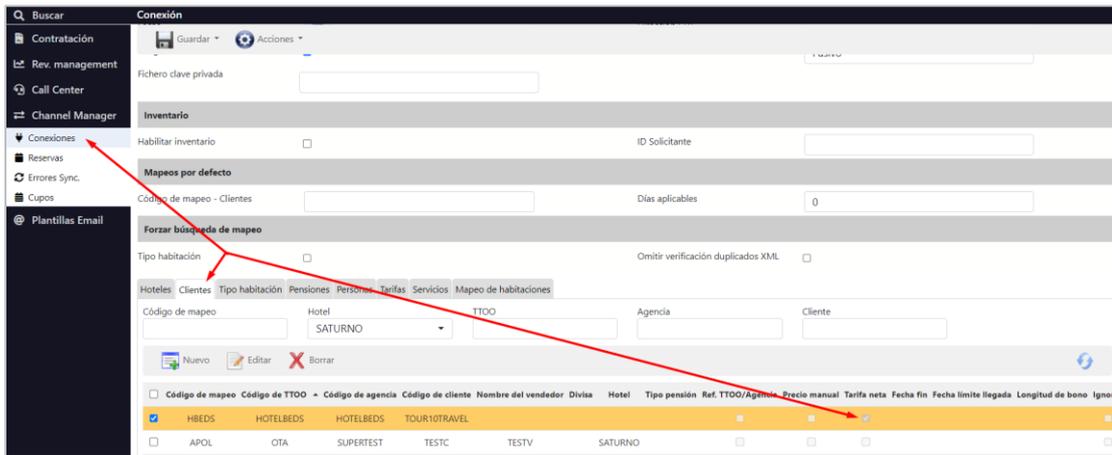
### 10.1 Tarifas Netas

Normalmente el cliente paga a la agencia, y luego la agencia paga al hotel descontando su comisión. En las reservas generadas a través del channel manager, este tipo de comisión se descontará automáticamente sobre los precios de la reserva. Para ello, se realizarán las siguientes configuraciones:

1. En la composición de clientes, se configurará el porcentaje de comisión correspondiente para el periodo que corresponda:



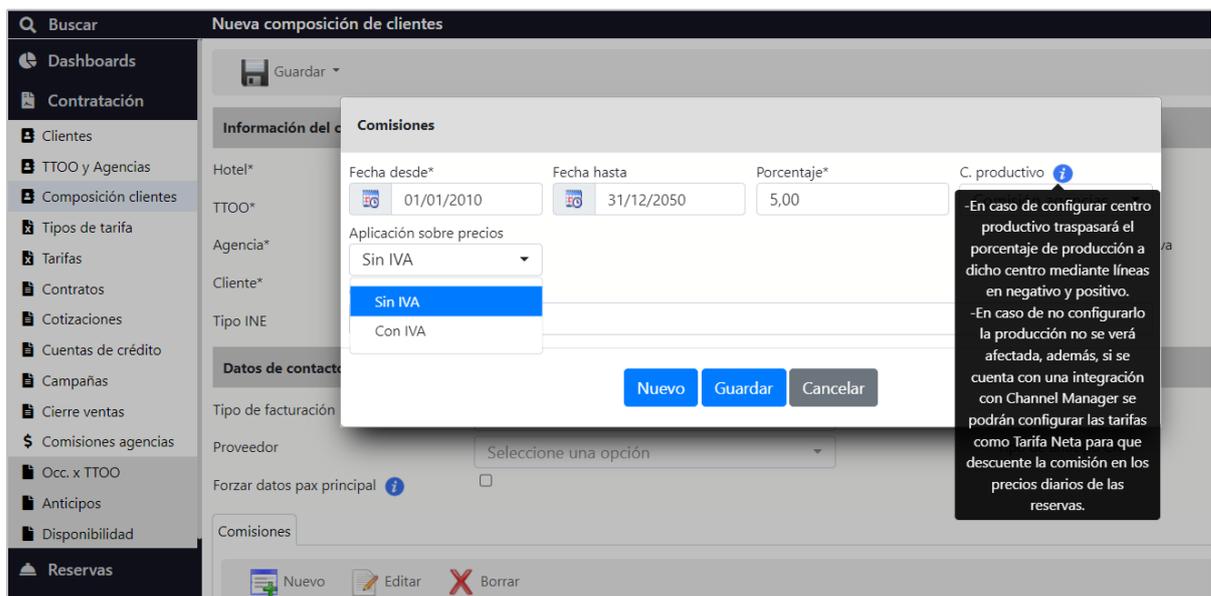
2. En el mapeo de clientes de la aplicación CRS, le indicaremos que queremos aplicar tarifas netas, para que el sistema descuente automáticamente la comisión sobre el precio de la reserva. Es decir, que las reservas ya se generarán con el precio correspondiente, habiendo descontado la comisión.



## 11 TARIFAS BRUTAS

El cliente paga al hotel y luego el hotel paga a la agencia la comisión que le corresponde. Las reservas producirán y facturarán con el precio que ha pagado el cliente final, luego la agencia factura al hotel su comisión correspondiente mediante liquidaciones periódicas.

1. Igual que en las tarifas netas, primero tenemos que configurar la comisión de la agencia. Esta comisión se aplicará al precio con o sin IVA en función de la opción que elijamos. Además, podremos indicarle al sistema que queremos imputar las comisiones en un centro productivo específico, de manera que el sistema restará la comisión del alojamiento y pensión, y lo imputará en el centro productivo indicado.



2. Desde el módulo de liquidación de Comisiones de agencias podremos generar una nueva remesa. Para ello, seleccionaremos  la Composición de clientes y estableceremos un intervalo de fechas.

**Comisión de agencia**

Guardar Acciones

**Información de comisión**

Número: 7

Hotel\*: SATURNO

TTOO/Agencia\*: BOOKING BOOKING

Cliente: BARCELO

Estado: Pendiente

Fecha desde\*: 01/07/2023

Fecha hasta\*: 31/07/2023

**Líneas**

Estado reserva: Todos Hab. factura: Todos Porcentaje:

Nuevo Excel

Reserva Localizador Fecha llegada Fecha salida Fecha venta Estado reserva Hab. factura Base comisionable Comisionab

En Líneas si le damos a nuevo nos aparecerá para importar todas las reservas con esa composición de cliente y en el período de fechas establecido:

**Reservas**

Filtro: Salida Reserva Localizador Estado reserva Hab. factura Porcentaje Bloque

Reserva	Localizador	Fecha llegada	Fecha salida	Fecha venta	Estado reserva	Hab. factura	Base comisionable	Comisionable	Porcentaje	Base comisión	Comisión
2023-127-1	11160	07/07/2023	08/07/2023	07/07/2023	Cancelada	AP2	272,73	300,00	5,00	13,64	15,00
2023-127-2	11160	07/07/2023	07/07/2023	07/07/2023	Check Out	AP2	0,00	0,00	5,00	0,00	0,00
2023-127-3	11160	07/07/2023	07/07/2023	07/07/2023	Check Out	AP2	0,00	0,00	5,00	0,00	0,00
2023-127-4	11160	07/07/2023	09/07/2023	07/07/2023	Check Out	AP2	272,73	300,00	5,00	13,64	15,00
2023-127-5	11160	07/07/2023	08/07/2023	07/07/2023	Cancelada	AP1	272,73	300,00	5,00	13,64	15,00

5 Líneas | 10 Líneas por página

Importar todo Importar seleccionados Cerrar

El sistema nos calculará la comisión correspondiente y verificará que no nos estén comisionando dos veces la misma reserva.

**Resumen**

Total Base comisionable:.....	<b>818,18</b>
Total Comisionable:.....	<b>900,00</b>
Total Base comisión:.....	<b>40,91</b>
Total Comisión:.....	<b>45,00</b>

La comisión permanecerá en estado pendiente hasta que la facturemos.

**Comisión de agencia**

Guardar Acciones

**Información de comisión**

Número: 7

Hotel\*: SATURNO

TTOO/Agencia\*: BOOKING BOOKING

Cliente: BARCELO

Estado: Pendiente

Fecha desde\*: 01/07/2023

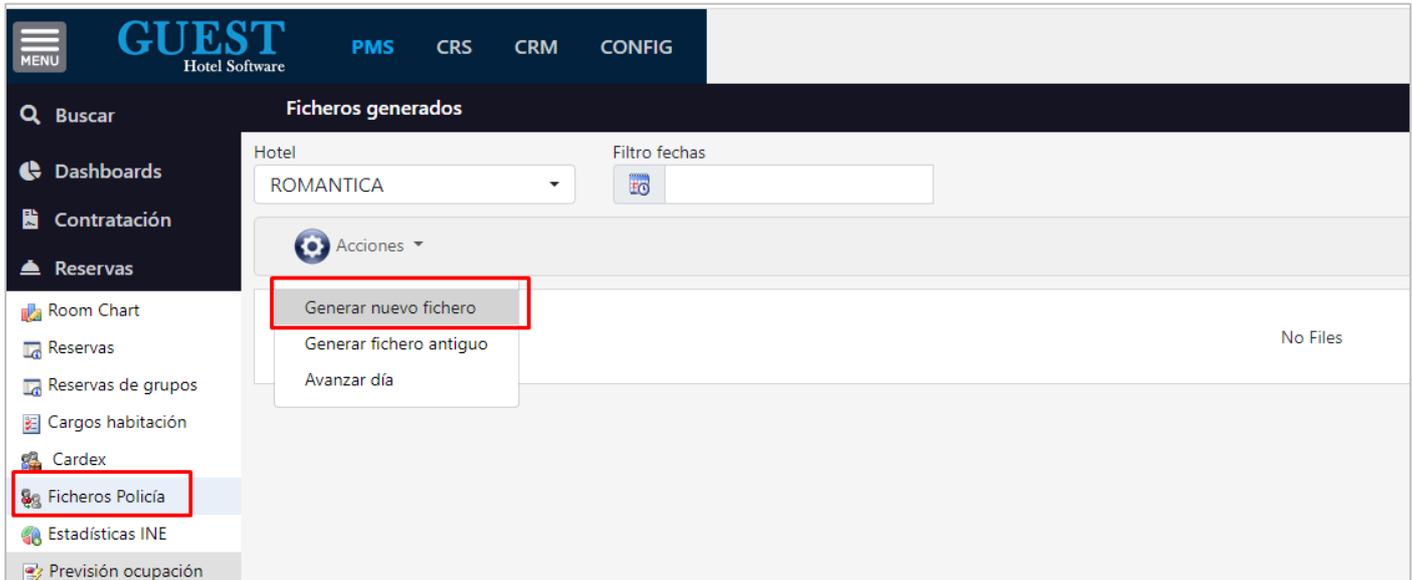
Fecha hasta\*: 31/07/2023

Facturar

Mostrar histórico de modificaciones

## 11) FICHERO POLICÍA

El fichero de policía se genera desde el módulo de Reservas, en el menú “Ficheros Policía”. Si deseamos crear un nuevo fichero deberemos dar clic en el botón Acciones  y seleccionar la opción “Generar nuevo fichero”:



The screenshot shows the GUEST Hotel Software interface. The top navigation bar includes 'MENU', 'GUEST Hotel Software', 'PMS', 'CRS', 'CRM', and 'CONFIG'. The left sidebar contains various modules, with 'Ficheros Policía' highlighted. The main content area is titled 'Ficheros generados' and shows a dropdown for 'Hotel' set to 'ROMANTICA' and a 'Filtro fechas' field. Below this, an 'Acciones' dropdown menu is open, with 'Generar nuevo fichero' selected. Other options in the menu are 'Generar fichero antiguo' and 'Avanzar día'. The main area displays 'No Files'.

Por defecto, el sistema propone generar el fichero para el día siguiente del último fichero generado. Normalmente se genera el fichero de un día una vez se ha hecho el cierre, para asegurar que todos los clientes ya han llegado, que tienen sus datos configurados y que ya no va a haber cambios en las reservas de ese día.

En el caso de que existan reservas en el sistema, al darle “Generar archivo” si estuvieran incompletos los datos o reservas por entrar nos saldría un aviso. En ese caso deberemos completar la información de los huéspedes que tengan datos obligatorios pendientes por registrar.

Cuando se genera el fichero se descarga en el ordenador, y luego deberá cargarse de forma manual a la web de la policía. Para poder generar el fichero con el nombre correcto se requiere configurar el Código DGP del hotel o establecimiento (asignado por la Policía). También, en el caso de que ya se tengan ficheros enviados, hay que saber cuál fue el último número consecutivo del fichero enviado, para seguir la secuencia y evitar que al subirlo a la web de error.

## 12) FICHERO INE (Instituto Nacional Estadística)

La herramienta permite el envío de los datos al instituto de estadística. No todos los alojamientos deben realizar este proceso, ya que cada alojamiento recibirá una notificación por parte del INE para enviar los listados con los datos.

### ▪ ¿Cómo configurar la herramienta del INE?

En primer lugar, deberemos configurar en la ficha del hotel, el tipo de establecimiento, la categoría y el N° de registro del INE. Los datos recopilados se descargarán en un archivo XML y se subirán al portal de INE manualmente.

Para generar las estadísticas de un periodo determinado, deberemos acceder al módulo de Reservas y desde el menú “Estadísticas INE”, daremos clic en el botón **Nuevo** :

**Listado de estadísticas del INE**

Hotel: SATURNO | Mes: Todos | Año: [ ] | Estado: [ ]

Nuevo | Borrar | Acciones

Hotel	Mes/año	Fecha desde	Fecha hasta	Bloque	Estado	Creado por	Fecha de creación
SATURNO	07/2020	01/01/0001	01/01/0001		Abierto	admin	07/09/2020 17:53:20

Lineas totales : 1

Estadísticas INE

A continuación, procederemos a completar los datos correspondientes:

**Datos generales**

Hotel: SATURNO | Bloque: Todos | Año: 2023 | Mes: Marzo | Fecha desde: 01/03/2023 | Fecha hasta: 31/03/2023

Creado por: [ ] | Enviado por: [ ] | Fecha de creación: [ ] | Fecha de envío: [ ] | Estado: Abierto | Categoría de establecimiento: H5

Tipo de establecimiento: Hoteles | Tipo INE: Hoteles

**Personal**

Personal no remunerado: 3 | Personal remunerado fijo: 15 | Personal remunerado eventual: 5

**Precios**

RevPar: 56,5 | ADR Mensual: 105

ADR mensual por tipo cliente: [Mostrar](#)

Pax sin provincia o país

Tipo	Tipo documento	Documento	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Llegada	Salida	País de residencia	Provincia	Población	Código postal
AD		4545454545	FERNANDO	PÉREZ	LOPÉZ	02/03/2023	07/03/2023				
AD	DNI	020323232	BTENKO	LEO		06/03/2023	24/03/2023				

Los datos de tipo de establecimiento y categoría se auto completan, porque ya lo habremos configurado en la ficha de hotel. Tendremos que indicar nosotros el año/mes para indicar el intervalo en el que se han recopilado los datos (los campos de los días y la fecha desde hasta se rellenarán automáticamente), y el tipo de personal contratado en dicho periodo de tiempo. Referente al RevPar y el ADR se cargarán automáticamente, ya que los calcula el propio sistema. Al igual, si extendemos la parte de ADR mensual por cliente.

**Precios**

	ADR	% Hab. Ocupadas
TTOO tradicional	42,73	29,80
Empresas	0,0	0,0
Agencia tradicional	0,0	0,0
Particulares	0,0	0,0
Grupos	0,0	0,0
Contratación a través de web-hotel	71,22	9,02
Agencia online	0,0	0,0
TTOO online	48,03	15,69
Otros	60,35	45,49

[Cerrar](#)

Normalmente el envío de datos es mensual, aunque puede ser de un intervalo de tiempo menor. Una vez elegimos las fechas nos aparecerá un listado con los hospedajes de ese mes en concreto.

Pax sin provincia o país														
<span>Editar</span> <span>Acciones</span>														
<input type="checkbox"/>	Tipo	Tipo documento	Documento	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Llegada	Salida	Nacionalidad	País de residencia	Provincia	Población	Código postal	Reserva
<input type="checkbox"/>	AD		456454665	BUTENCO	LEONID		30/01/2023	09/02/2023	Alemania					2023-3-1
<input type="checkbox"/>	AD			ANA	MARTINEZ		30/01/2023	09/02/2023						2023-3-1
<input type="checkbox"/>	AD			ANA	MARTINEZ		31/01/2023	05/02/2023	España	España	Illes Balears	Palma	07010	2023-7-1
<input type="checkbox"/>	AD	DNI	5656586565	LEONID	LEONID		31/01/2023	03/02/2023	Angola					2023-8-1

El listado de las reservas que nos aparece una vez configuradas las fechas se puede editar añadiendo los datos de más interés para el INE: país de residencia, provincia, población y código postal. Estos datos normalmente ya tienen que estar en la ficha, sin embargo, habrá que revisarlos para prevenir, ya que son los que proporcionarán información relevante.

Nacionalidad	País de residencia	Provincia	Población	Código postal
Alemania ▼	Seleccione una opción ▼			

Los campos que aparecen en gris se auto rellenan. Por ejemplo, en “Creado por” el sistema identifica el usuario que se identificó para entrar a [GUEST Hotel Software](#). El resto es en función de las fechas indicadas y si ya está marcado como enviado o no.

Una vez tenemos la lista de reservas completamente registrada, desde el botón Acciones  podremos descargarla en formato XML. Este archivo se subirá (MANUALMENTE) al portal del INE, y a continuación, desde el mismo apartado de acciones cambiar el estado, para dejar constancia que está enviado.

<span>Guardar</span> <span>Acciones</span>	
<b>Datos generales</b>	Generar xml Marcar como enviado

## ❖ Tipo de establecimiento Apartamentos

Marcaremos Tipo INE: Apartamentos. En el caso de los apartamentos el proceso es idéntico. Tan solo hay diferencias en el apartado de precios. Aquí no habrá indicadores, tendremos un informe de las diferentes tarifas. Dado lo anterior, tendremos que registrar de forma manual las tarifas que aplicamos en función del tipo de apartamento:

Tarifas de apartamentos	
Estudios	<input type="text"/>
Apartamento 2-4 ocupantes	<input type="text"/>
Apartamento 4-6 ocupantes	<input type="text"/>
Otros	<input type="text"/>
Tarifa normal	<input type="text"/>
Tarifa normal PCTN	<input type="text"/>
Tarifa fin de semana	<input type="text"/>
Tarifa fin de semana PCTN	<input type="text"/>
Tarifa Tour Operadores	<input type="text"/>
Tarifa Tour Operadores PCTN	<input type="text"/>
Tarifa otras	<input type="text"/>
Tarifa otras PCTN	<input type="text"/>
<input type="button" value="Cerrar"/>	

### 13) INFORMES GESTIÓN DE RESERVAS

GUEST Hotel Software tiene configurados diferentes reportes que apoyarán la gestión de los diferentes departamentos del Hotel o establecimiento. Dentro de los principales reportes para el proceso de gestión de reservas tenemos los siguientes:

#### 13.1 Previsión de llegadas y salidas

Permite visualizar las llegadas y/o salidas de un día en concreto. También incluir las preferencias de la reserva

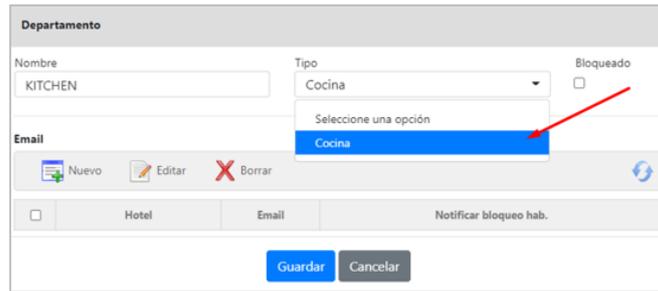
#### 13.2 Planning de pensiones

Muestra las pensiones (desayunos, almuerzos y cenas) de los días seleccionados. También es posible visualizar el detalle de las reservas que tienen pensión esos días.

**Notas:** Adicionalmente, se pueden incluir notas sobre las preferencias, alergias o cualquier comentario útil para la cocina.

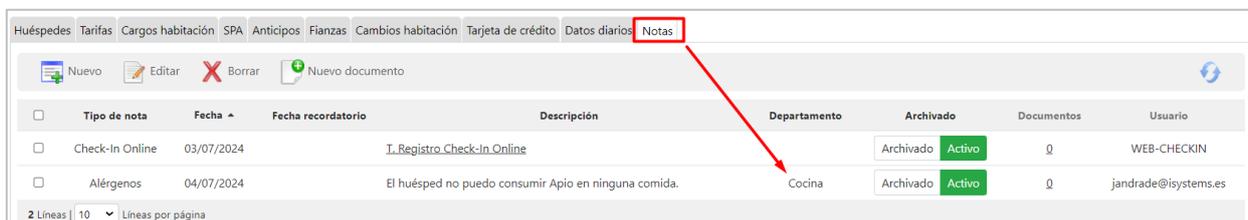


Para indicar qué notas queremos que salgan en este informe, deberemos configurar el Departamento del tipo “Cocina”:



Luego podremos introducir las Notas para dicho departamento. Bien sea en la Notas de la Reserva, o en las Notas de los Ocupantes de la reserva, que, en este caso, quedarán siempre vinculadas al Cardex, incluso cuando éste regrese al hotel en otro momento.

▪ **Notas en la Reserva**



Tipo de nota	Fecha	Fecha recordatorio	Descripción	Departamento	Archivado	Documentos	Usuario
Check-In Online	03/07/2024		T_Registro_Check-In Online		Archivado Activo	0	WEB-CHECKIN
Alérgenos	04/07/2024		El huésped no puedo consumir Apio en ninguna comida.	Cocina	Archivado Activo	0	jandrade@isystems.es

▪ **Notas en el Ocupante de la reserva**



Tipo de nota	Fecha	Fecha recordatorio	Descripción	Departamento	Archivado	Documentos
Alérgenos	05/07/2024	04/07/2024	Alérgico al APIO.	Cocina	Archivado Activo	0

**\*Filtro Bloque:** Este filtro sólo tendrá en cuenta reservas que tengan asignada una habitación. El sistema asocia el número de habitación a un bloque.

### 13.3 Anticipos de la reserva

Desde este informe podremos ver todos los anticipos que hemos recibido en el rango de fechas indicado



MENU
Bienvenido, brobles@isystems.es /

GUEST Hotel Software
PMS CRS CRM CONFIG

Buscar
Anticipos

Hotel: SATURNO

Fecha desde: 01/01/1900

Fecha hasta: 31/12/2026

Cliente: Todos

Estado anticipo: Recibido

1 of 1
100%

### Anticipos

Centro: SATURNO  
Desde: 01/01/1900 Hasta: 31/12/2026

#### Anticipos de Reservas

Cliente	Reserva	Fecha	Llegada	Salida	Estado	Imp. Anticipado	Imp. Descontado	Imp. Pte.
<u>BOOKING - BOOKING</u>	<u>2023 - 39 - 1</u>	20/03/23	20/03/23	14/03/23	Recibido	120.00	0.00	120.00
	<u>2023 - 40 - 1</u>	20/03/23	20/03/23	24/03/23	Recibido	500.00	0.00	500.00
	<u>2023 - 114 - 1</u>	14/07/23	15/07/23	20/07/23	Recibido	300.00	0.00	300.00
	<b>Total</b>					920.00	0.00	920.00
<u>DIRECT - Direct customers</u>	<u>2023 - 119 - 1</u>	04/07/23	15/08/23	19/08/23	Recibido	1,000.00	0.00	1,000.00
	<u>2023 - 132 - 1</u>	10/07/23	10/07/23	11/07/23	Recibido	160.00	0.00	160.00
	<b>Total</b>					1,160.00	0.00	1,160.00
<b>Total</b>						2,080.00	0.00	2,080.00

2/15/2024 12:43:16 PM





**C\ Gran Vía Asima, nº 4 – 3º izqda.  
Polígono Son Castelló Código Postal 07009  
Palma de Mallorca · España  
Tel: +34 871 570 536  
[www.isystems.es](http://www.isystems.es)**