

Manual de Usuario Front Office

Versión 26



Contenido

1) SOBRE ESTE MANUAL.....	5
2) INICIAR TEMPORADA.....	5
3) CONTRATACIÓN (PMS → Contratación)	6
3.1 Clientes.....	6
3.2 TTOO y Agencias	7
3.3 Composición cliente	8
3.4 Tipos de tarifa	9
3.5 Avisos “No reembolsable”, “Cobro Check-in”	11
3.6 Tarifa (Precios de la tarifa).....	12
❖ Vinculación de tarifas con el canal de venta	14
3.7 Contratos (TTOO y Agencias).....	14
❖ Observaciones Contratos TTOO y Agencias.....	16
❖ Cupos.....	16
❖ Precios	17
❖ Suplementos y descuentos.....	18
❖ Extras	21
❖ Garantía.....	22
❖ Copiar contrato.....	23
❖ Informe Ocupación x TTOO.....	23
3.8 Cotizaciones (Gestión de Grupos y Eventos)	24
3.9 Cuentas de Crédito.....	24
3.10 Campañas.....	24
3.11 Cierre ventas	25
3.12 Comisiones agencias.....	27
4) RESERVAS - Gestión de Reservas (PMS → Reservas)	28
4.1 Room Chart.....	28
❖ Asignación de habitaciones desde el Room Chart	30
❖ Fijar habitaciones para que no se muevan en el Room Chart.....	31
4.2 Reservas	32
❖ Introducir reservas manualmente	32
❖ Sección: Datos de la reserva.....	33
❖ Sección: Tarifa	36
❖ Sección: Datos de pago	37
❖ Sección: Observaciones y preferencias.....	39
❖ Huéspedes	42
❖ Tarifas.....	46
❖ Cargos habitación	46



- ❖ SPA.....49
- ❖ Anticipos.....50
- ❖ Fianzas (Depósitos)50
- ❖ Cambios habitación51
- ❖ Tarjeta de crédito52
- ❖ Datos diarios.....53
- ❖ Notas.....53
- 4.3 Factura y cobro de la reserva en un sólo paso56
- 4.4 Asignación automática e inteligente de habitaciones57
- 4.5 Reservas pendientes de validación.....58
- 4.6 Check-in de la reserva.....58
 - ❖ Información de los huéspedes58
 - ❖ Tarjeta de Registro.....59
 - ❖ Políticas de privacidad y normativa61
 - ❖ Tipo Tarifa “Precio manual”62
 - ❖ Cambio estado a “Check-In”63
- 4.7 Check-in Online.....64
 - ❖ Recepción del correo de Bienvenida o pre estancia64
 - ❖ Ingreso al portal de Check in Online64
 - ❖ Diligenciamiento de información de la Tarjeta de Registro66
 - ❖ Gestión de pagos67
 - ❖ Recepción copia tarjeta de registro67
- 4.8 Cancelar reserva69
- 4.9 No-Show70
- 4.10 Cancelación/ No show con anticipos.....71
 - ❖ Facturar72
 - ❖ No facturar.....72
 - ❖ Devolución de anticipos vinculados a tarjeta bancaria.....73
 - ❖ Retroceder estado reserva.....73
- 4.11 Calcular producción reserva73
- 4.12 Facturación de la reserva y gestión de cobros74
 - ❖ Cobro facturas utilizando diferentes “Métodos de pago”82
 - ❖ Dividir una factura en 284
- 4.13 Check Out84
- 4.14 Prolongar reserva.....85
- 4.15 Salida anticipada86
- 4.16 Habitaciones para personal87
 - ❖ Creación Habitaciones no reales87
- 4.17 Grabar tarjetas habitación89
- 4.18 Reserva con diferentes regímenes/pensiones90



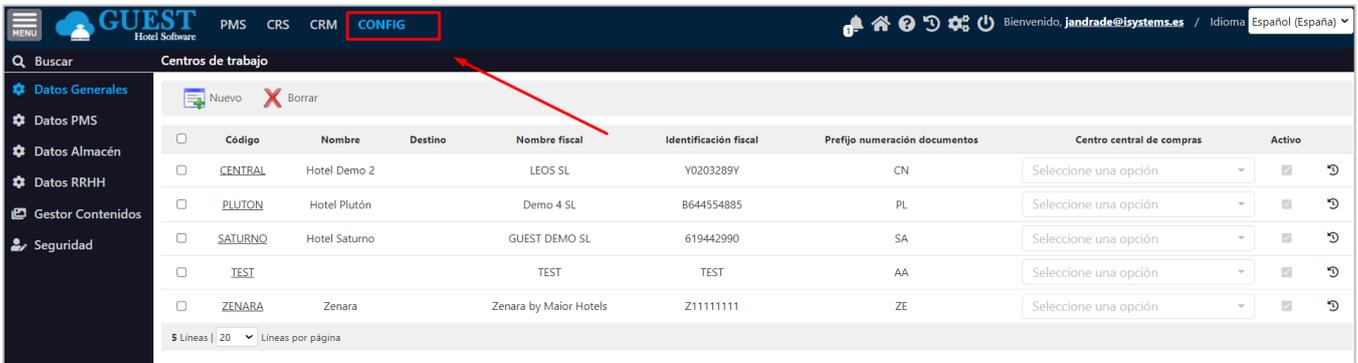
4.19	Pop-up con notas / histórico del cliente	93
4.20	Duplicar Reserva	94
5)	DESPLAZADOS / OVERBOOKING	95
5.1	Gestión de desvíos entre hoteles.....	95
6)	FACTURACIÓN	97
6.1	Facturación Agencias	97
6.2	Contratos Garantía	98
❖	Liquidación de anticipos facturados	100
❖	Identificar las facturas de garantía	101
❖	Reservas que exceden el cupo garantizado	101
6.3	Editar/abonar facturas remesadas	102
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
❖	Cambio Forma de pago de cobros por Caja	111
❖	Cobros agrupados.....	114
❖	Movimientos manuales de caja.....	114
❖	Arqueo de Caja.....	115
❖	Cambios de turno.....	116
❖	Cierre de Caja	117
8)	LISTADO DE COBROS	117
❖	Generación de un cobro de facturas de manera Agrupada	117
❖	Generación de Cobros por cliente.....	119
❖	Gestión de Deducciones y Sobrantes en los cobros.....	121
9)	INTEGRACIÓN CON PASARELAS DE PAGO	125
10)	CÁLCULO PRODUCCIÓN Y CIERRE DIARIO	126
11)	COMISIÓN AGENCIAS (TARIFAS NETAS VS TARIFAS BRUTAS)	127
10.1	Tarifas Netas	127
10.2	Tarifas Brutas	128
12)	FICHERO POLICÍA	130
❖	Webpol	130
❖	SES Hospedaje.....	131
13)	ESTADÍSTICAS INE (Fichero - Instituto Nacional Estadística)	136
❖	Tipo de establecimiento Apartamentos	138

14) DIARIO RECEPCIÓN	139
15) INFORMES GESTIÓN DE RESERVAS	139
13.1 Previsión de llegadas y salidas	139
13.2 Planning de pensiones	140
13.3 Anticipos de la reserva	141

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:



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.

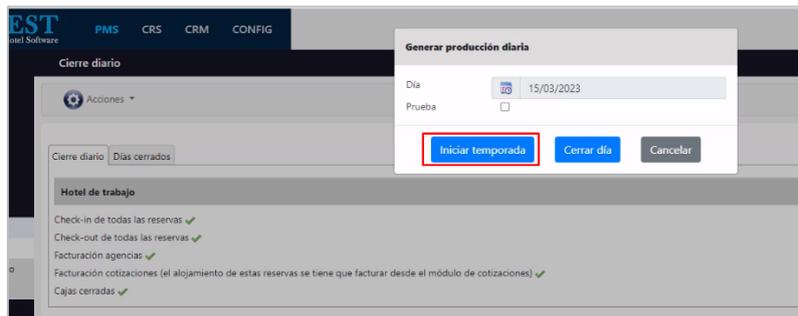
Se debe cambiar la fecha de trabajo al día al que queremos avanzar, seleccionando la fecha en la parte inferior:



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:

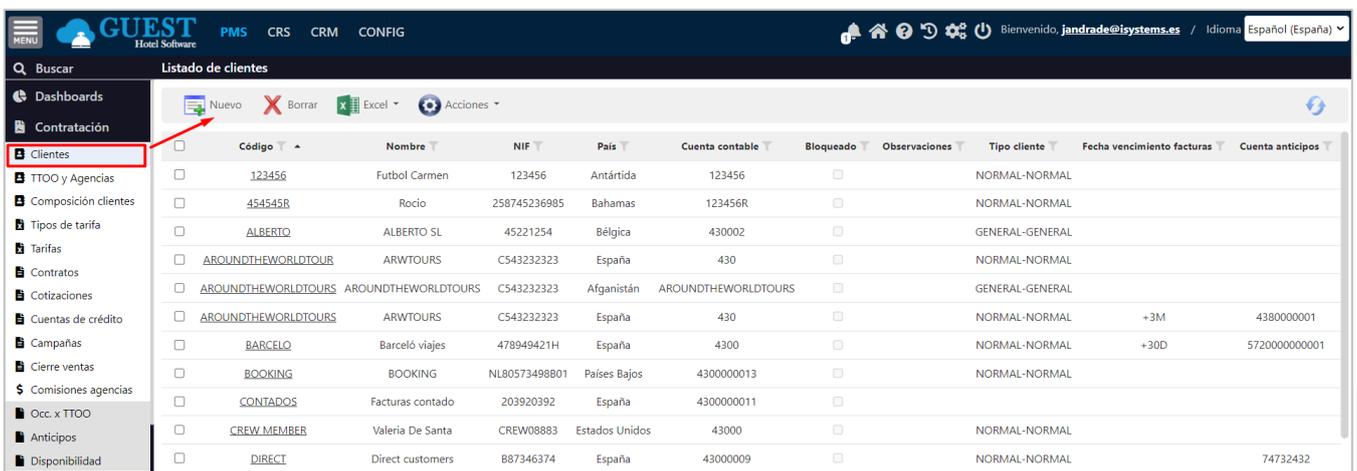


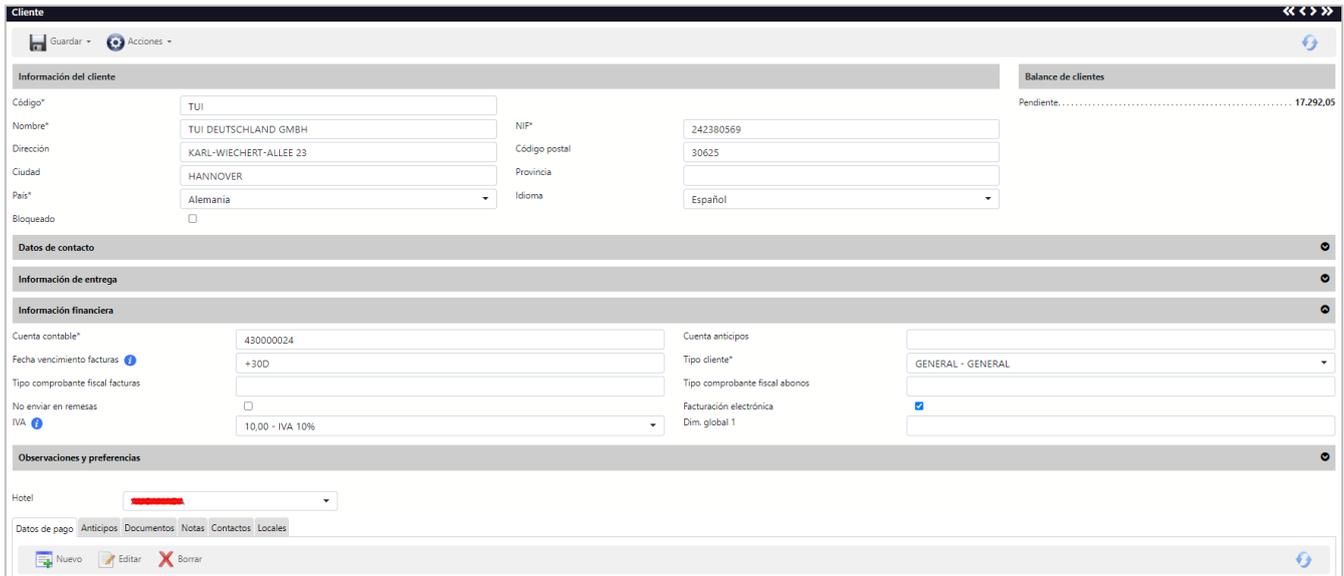
3) CONTRATACIÓN (PMS → Contratación)

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:





Información del cliente

Código*: TUI
 Nombre*: TUI DEUTSCHLAND GMBH
 Dirección: KARL-WIECHERT-ALLEE 23
 Ciudad: HANNOVER
 País*: Alemania
 Bloqueado:

NIF*: 242380569
 Código postal: 30625
 Provincia:
 Idioma: Español

Balance de clientes

Pendiente: 17.292,05

Datos de contacto

Información de entrega

Información financiera

Cuenta contable*: 430000024
 Fecha vencimiento facturas: +30D
 Tipo comprobante fiscal facturas:
 No enviar en remesas:
 IVA: 10,00 - IVA 10%

Cuenta anticipos:
 Tipo cliente*: GENERAL - GENERAL
 Tipo comprobante fiscal abonos:
 Facturación electrónica:
 Dim. global 1:

Observaciones y preferencias

Hotel: [Redacted]

Datos de pago: Anticipos | Documentos | Notas | Contactos | Locales

Nuevo | Editar | Borrar

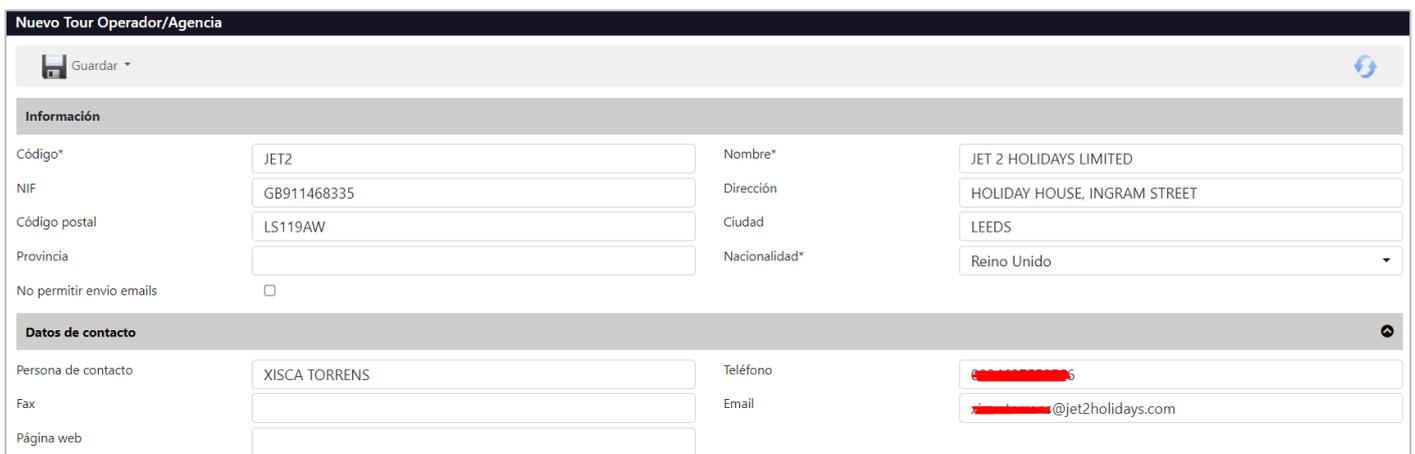
Podremos tener un registro completo de cada cliente, sin embargo, es fundamental diligenciar los campos relacionados con la información fiscal e información financiera para la debida facturación y efectos contables.

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:



Nuevo Tour Operador/Agencia

Guardar

Información

Código*: JET2
 Nombre*: JET 2 HOLIDAYS LIMITED
 NIF: GB911468335
 Dirección: HOLIDAY HOUSE, INGRAM STREET
 Código postal: LS119AW
 Ciudad: LEEDS
 Provincia:
 Nacionalidad*: Reino Unido
 No permitir envío emails:

Datos de contacto

Persona de contacto: XISCA TORRENS
 Teléfono: [Redacted]
 Fax:
 Email: [Redacted]@jet2holidays.com
 Página web:

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:

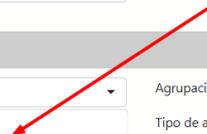
Nueva composición de clientes

Guardar ▾

Información del cliente

Hotel* ZENARA Mercado Seleccione una opción
 TTOO* DIRECTOS-Directos Canal de venta Seleccione una opción
 Agencia* DIRECTOS-Directos Segmento Marketing Seleccione una opción
 Cliente* DIRECT-Direct customers Requerir localizador reserva
 Tipo INE Particulares Bloqueado
 Enviar a SES.HOSPEDAJES

Datos de contacto y facturación

Tipo de facturación Directo 
 Proveedor Agencia
 Pago aloj. C.I. Online Directo
 Agrupación facturas Fec. Entrada-Fec. Salida
 Tipo de anticipo CRX Todos
 Forzar datos pax principal

Comisiones

Nuevo

Fecha desde ▾	Fecha hasta	Porcentaje	C. productivo	Observaciones	Aplicación sobre precios
Sin datos					

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

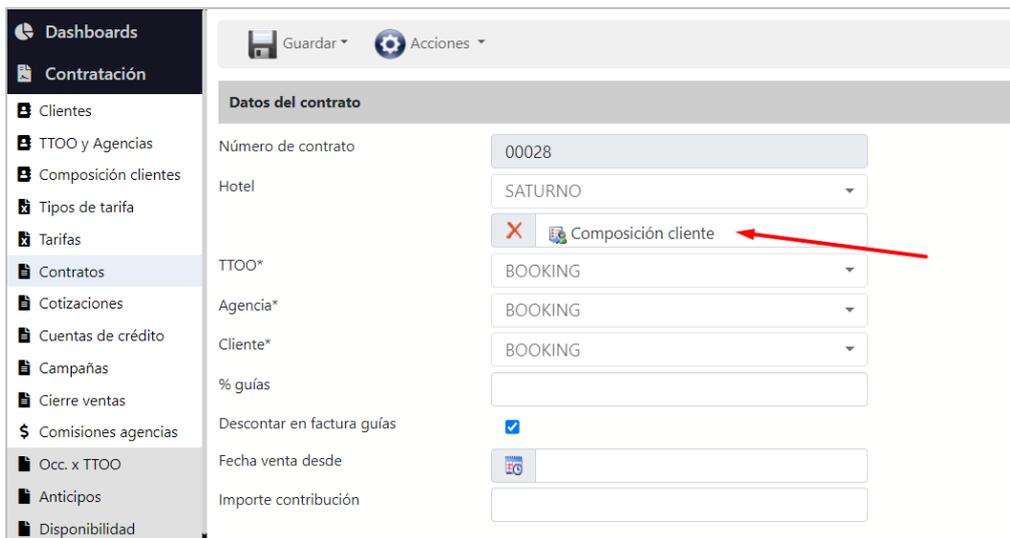
Lista composición de clientes

Ver-Ocultar filtros

Nuevo 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	FCHOICE	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:



Datos del contrato

Número de contrato: 00028

Hotel: SATURNO

Composición cliente: 

TTOO*: BOOKING

Agencia*: BOOKING

Cliente*: BOOKING

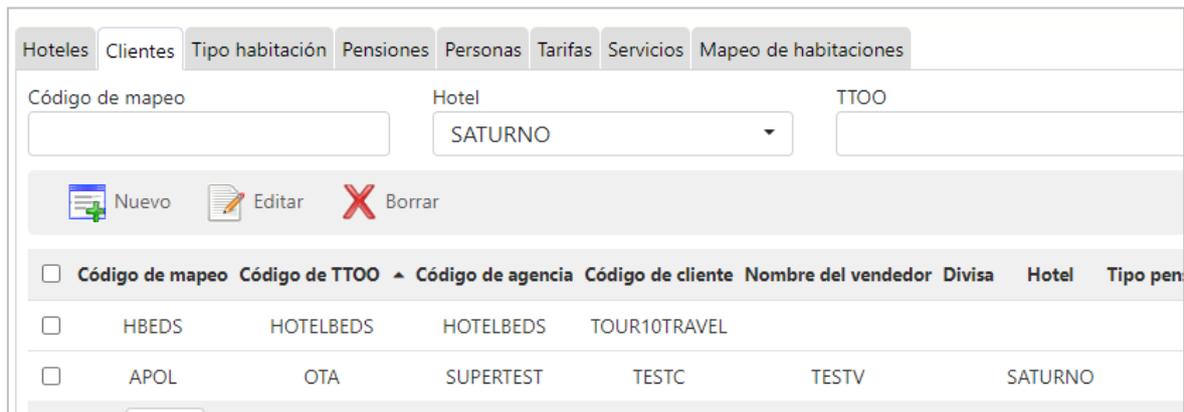
% guías:

Descontar en factura guías:

Fecha venta desde:

Importe contribución:

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



Hoteles Clientes Tipo habitación Pensiones Personas Tarifas Servicios Mapeo de habitaciones

Código de mapeo: Hotel: SATURNO TTOO:

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	

Forzar datos pax principal: esta opción es útil para casos como el de Booking, que, aunque es una agencia solicita que la factura vaya a nombre del huésped. Para ello tenemos que poner la composición de clientes con tipo facturación = Agencia y marcar esta opción. De esta manera conseguimos el requerimiento y además los extras se facturarán a una cuenta de DIRECTOS.

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:

Lista tipos 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	Porcentaje	BAR_X_HAB	5,00	-		5% Descuento	<input type="checkbox"/>
BAR2	Habitación	Porcentaje	BAR_X_HAB	10,00	-	10	10% descuento	<input type="checkbox"/>
BAR3	Habitación	Porcentaje	BAR_X_HAB	15,00	-		15% Descuento	<input type="checkbox"/>
BAR4	Habitación	Porcentaje	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	Porcentaje	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:

Tipo Tarifa

Guardar

Información de la tarifa

Nombre* Posición*

Tipo Tarifa* Precio por*

Tipo pensión por defecto Bloqueado

Observaciones (max. 300 char)

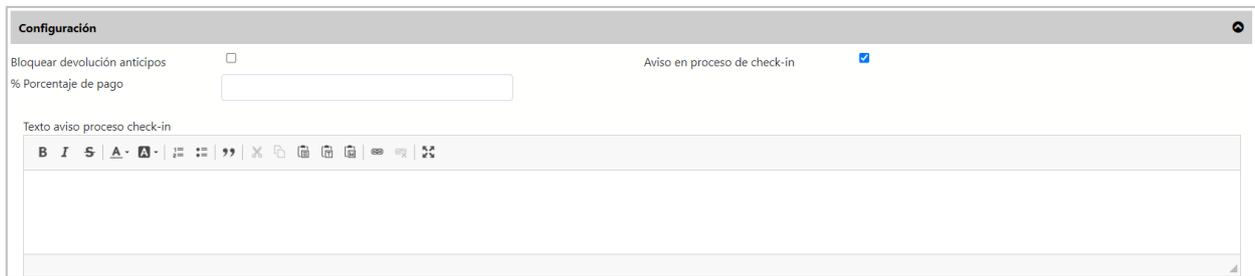
Configuración

Condiciones tarifa

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”).

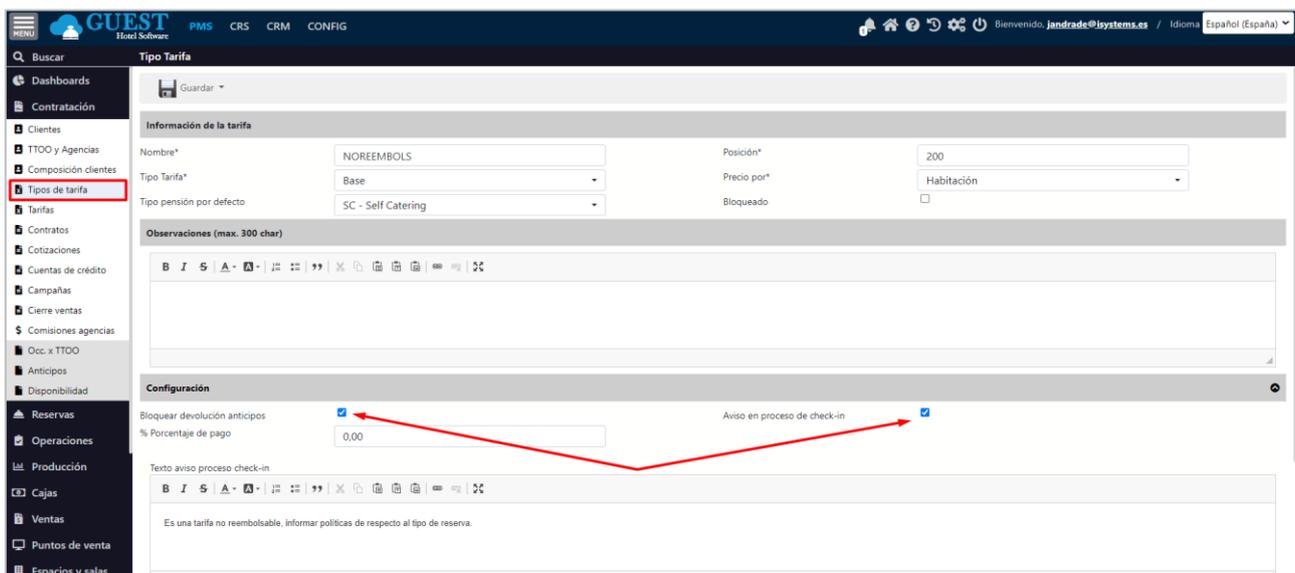


- **Condiciones tarifa:** se podrá crear una nota con las condiciones detalladas de la tarifa, y adicionalmente, podrá ser configurada en diferentes idiomas. Lo anterior, para que al momento de solicitar una reserva el cliente cuente con la información general del tipo de tarifa en función de las políticas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



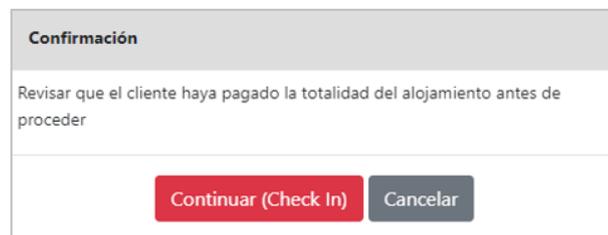
Unos ejemplos de esta gestión serían los siguientes:

- **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.

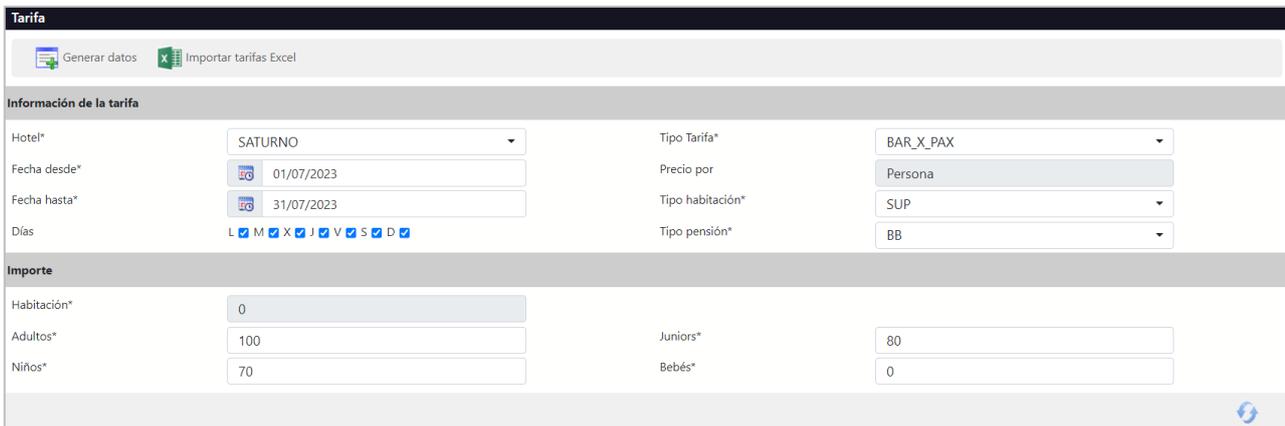


- Aviso en proceso de check-in → Si está marcado te saldrá un mensaje de confirmación para continuar el proceso de check-in, si esta desmarcado no afecta.



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:

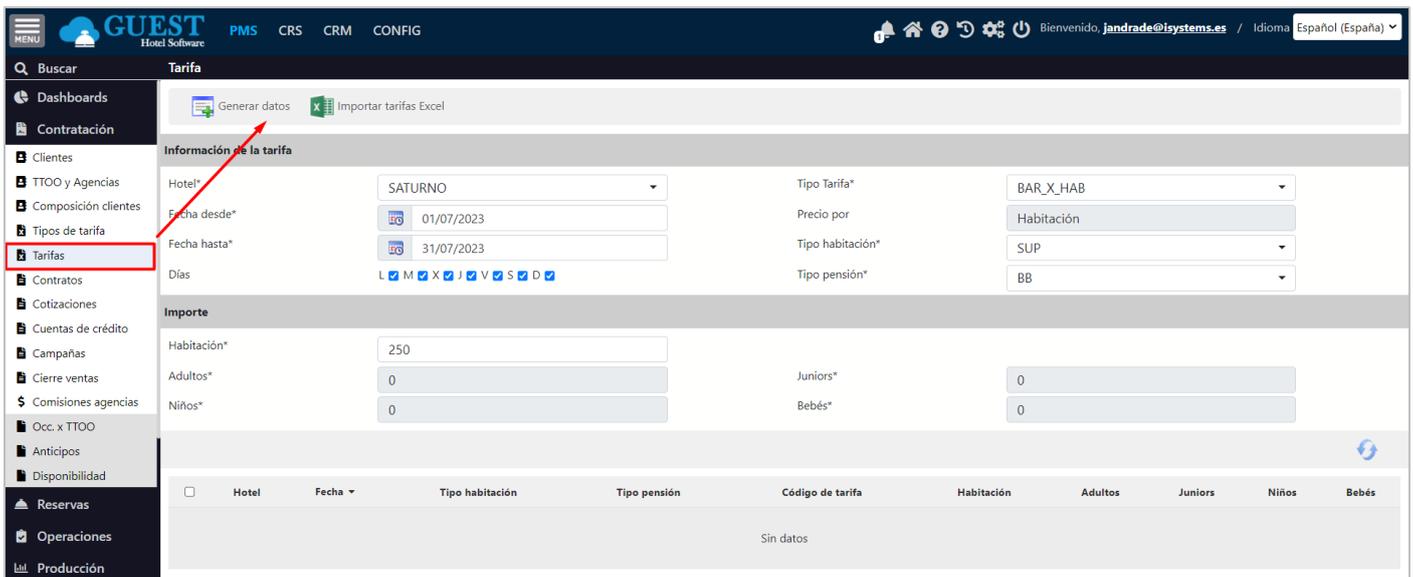


- **Hotel:** selección del hotel o Centro de trabajo para el cual vamos a crear la Tarifa. (filtro: CONFIG → Datos Generales – Hoteles)
- **Tipo de tarifa:** selección del Tipo de tarifa a configurar (filtro: PMS → Contratación – Tipos de tarifa)
- **Precio por:** este campo se cargará automáticamente 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.



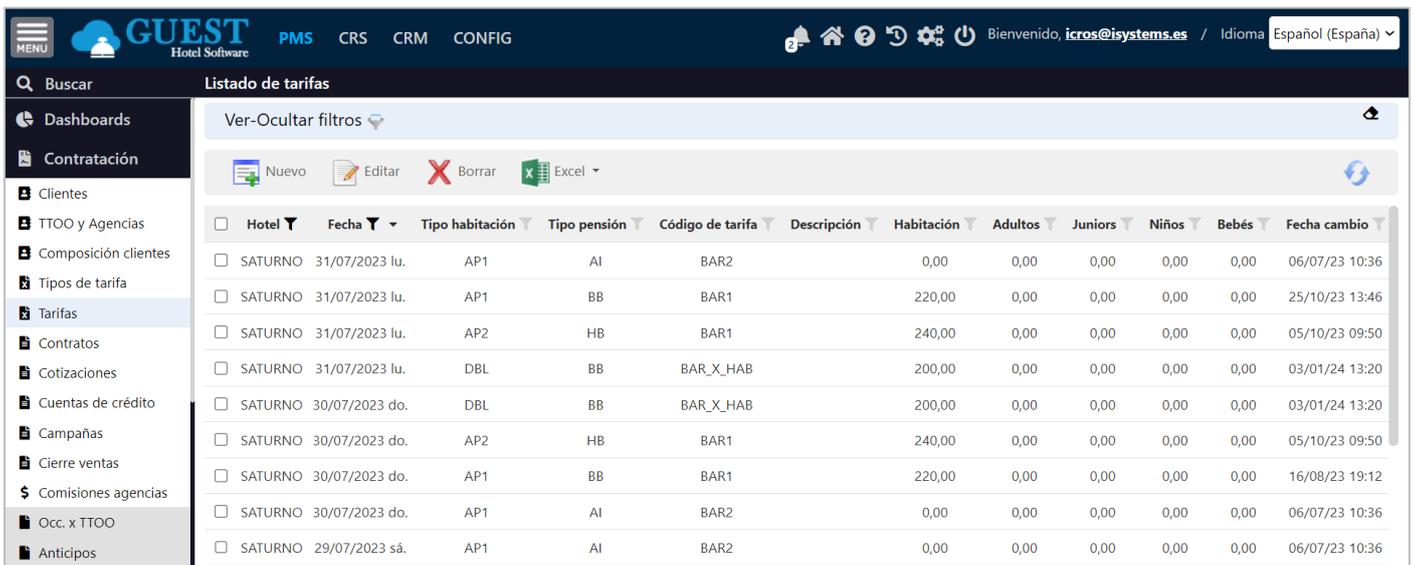
- **Tipo pensión:** selección del tipo de pensión para la Tarifa a crear. (filtro: CONFIG → Datos Generales – Regímenes por Centro)
- **Importe:** de acuerdo con el tipo de precio seleccionado para cada Tipo de tarifa, se habilitarán los campos correspondientes para registrar el importe por noche de 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.



The screenshot shows the 'Tarifa' configuration page. The 'Generar datos' button is highlighted with a red arrow. The form includes fields for Hotel (SATURNO), Tipo Tarifa (BAR_X_HAB), Precio por (Habitación), Tipo habitación (SUP), Tipo pensión (BB), and Importe (Habitación: 250, Adultos: 0, Juniors: 0, Niños: 0). A table below shows '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”:



The screenshot shows the 'Listado de tarifas' table. The table has columns: Hotel, Fecha, Tipo habitación, Tipo pensión, Código de tarifa, Descripción, Habitación, Adultos, Juniors, Niños, Bebés, and Fecha cambio. The table contains 10 rows of data for SATURNO hotel.

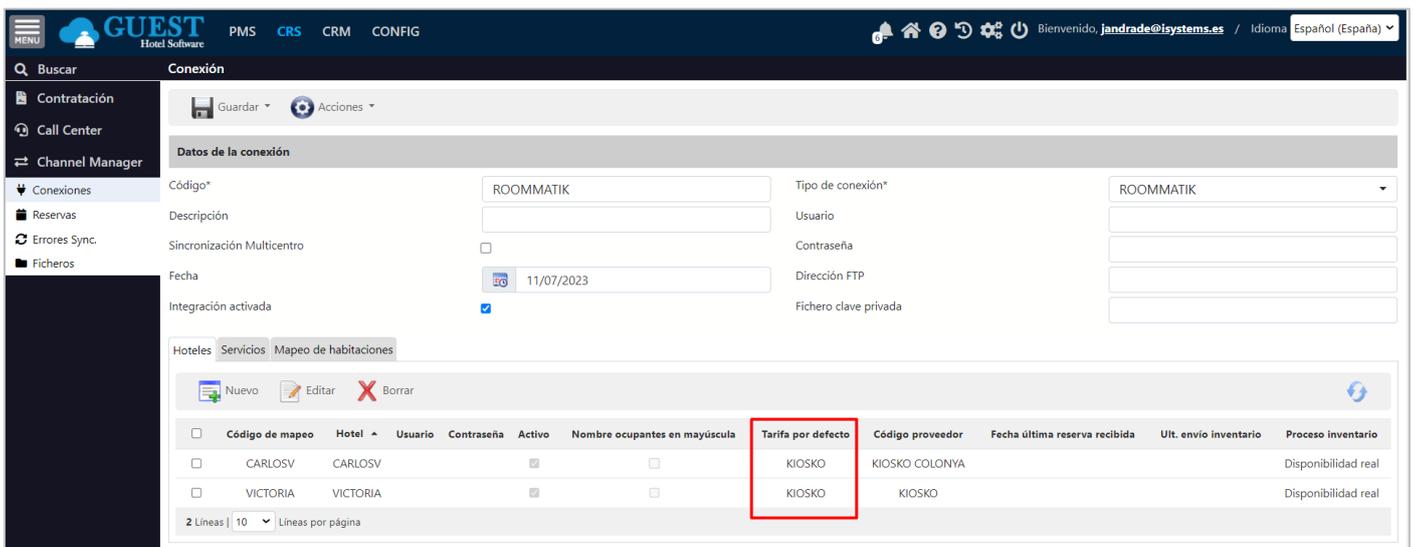
Hotel	Fecha	Tipo habitación	Tipo pensión	Código de tarifa	Descripción	Habitación	Adultos	Juniors	Niños	Bebés	Fecha cambio
SATURNO	31/07/2023 lu.	AP1	AI	BAR2		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	06/07/23 10:36
SATURNO	31/07/2023 lu.	AP1	BB	BAR1		220,00	0,00	0,00	0,00	0,00	25/10/23 13:46
SATURNO	31/07/2023 lu.	AP2	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
<input type="checkbox"/>	BEST-BB	PSUITES	BEST		BB	
<input type="checkbox"/>	BEST-SC	PSUITES	BEST		SC	
<input type="checkbox"/>	EB-BB	PSUITES	EB		BB	
<input type="checkbox"/>	EB-SC	PSUITES	EB		SC	
<input type="checkbox"/>	LAST-BB	PSUITES	LAST		BB	
<input type="checkbox"/>	LAST-SC	PSUITES	LAST		SC	
<input type="checkbox"/>	LONG-BB	PSUITES	LONG		BB	
<input type="checkbox"/>	LONG-SC	PSUITES	LONG		SC	
<input type="checkbox"/>	NREF-BB	PSUITES	NREF		BB	
<input type="checkbox"/>	NREF-SC	PSUITES	NREF		SC	

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



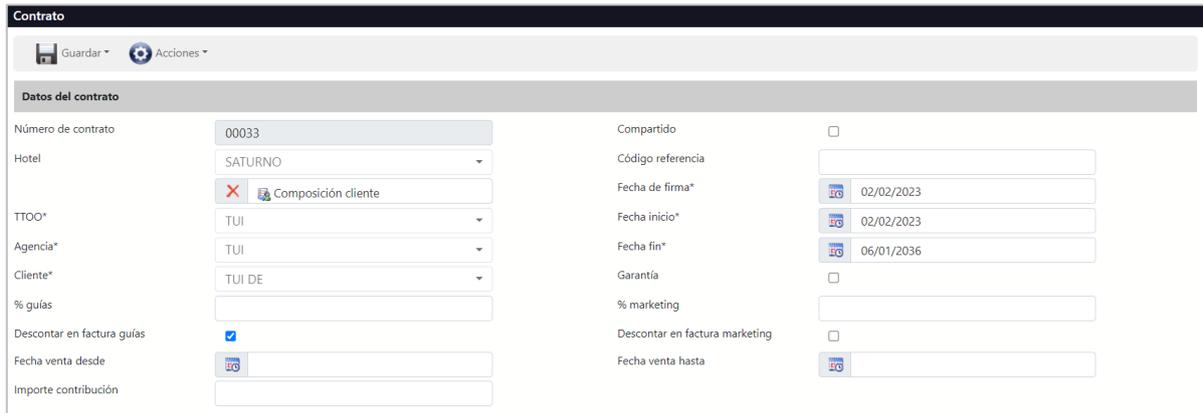
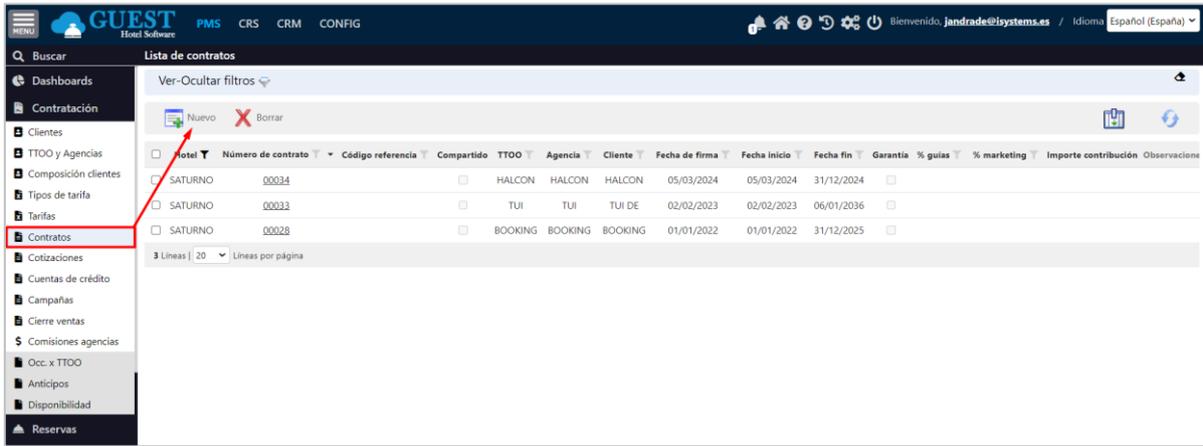
Código de mapeo	Hotel	Usuario	Contraseña	Activo	Nombre ocupantes en mayúscula	Tarifa por defecto	Código proveedor	Fecha última reserva recibida	Ult. envío inventario	Proceso inventario
<input type="checkbox"/>	CARLOSV	CARLOSV		<input checked="" type="checkbox"/>		KIOSKO	KIOSKO COLONYA			Disponibilidad real
<input type="checkbox"/>	VICTORIA	VICTORIA		<input checked="" type="checkbox"/>		KIOSKO	KIOSKO			Disponibilidad real

3.7 Contratos (TTOO y Agencias)

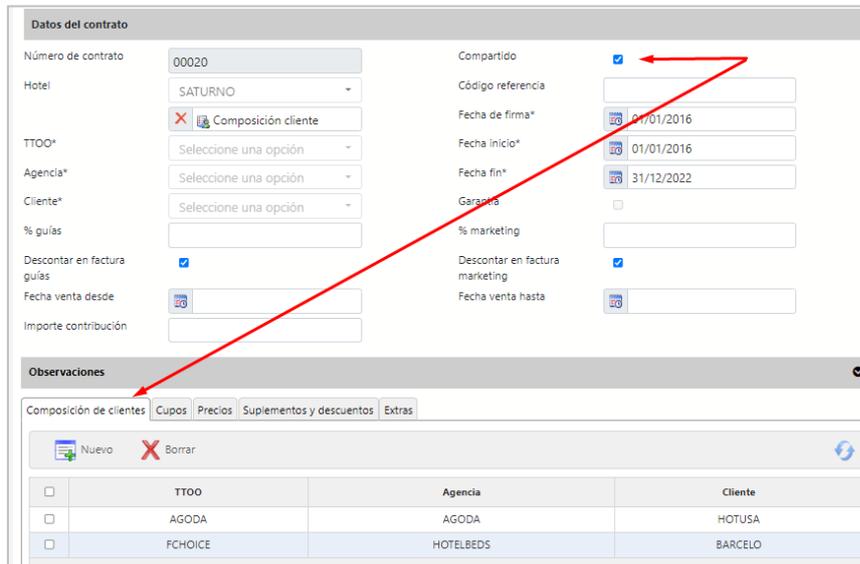
Para que GUEST Hotel Software calcule automáticamente la producción de los clientes hospedados en el hotel o establecimiento, así como de generar sus facturas, debemos introducir los contratos firmados con los distintos TTOO/Agencias según las tarifas que se hayan pactado.

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.



**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.

Cuando 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.

❖ Observaciones Contratos TTOO y Agencias

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



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

❖ 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:

Cupos

Tipo habitación* Desde Fecha* Hasta Fecha*

Seleccione una opción 02/02/2023 31/12/2023

Cupos* Días de antelación*

Con la opción Tipo (Rango / Diario) el sistema nos permitirá introducir un registro por todo el rango de fechas, o un registro para cada día comprendido dentro del rango (luego podremos modificar rápidamente el cupo de cada uno de esos días, o también hacerlo vía exportación / importación de Excel).

❖ Precios

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

Precio manual

Tipo habitación* Tipo pensión*

AP2 AI

Fecha desde* Fecha hasta*

02/02/2023 22/12/2023

Tipo precio* Precio diario*

Habitación 100,00

Divisa Seleccione una opción

Desglose

**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:

Cupos Precios Suplementos y descuentos Extras Garantía						
Tipo habitación		Tipo pensión				
Todos		Todos				
<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"/>	Tipo habitación	Extender precios seleccionados	Fecha desde	Fecha hasta	Tipo precio	Precio total
<input type="checkbox"/>	AP1	Nueva fecha de finalización	02/02/2023	23/12/2023	Habitación	165.00
<input type="checkbox"/>	AP2	Extender X días	02/02/2023	24/12/2023	Habitación	100.00
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.

Exportar/Importar - Plantilla

Exportar plantilla

Importar plantilla

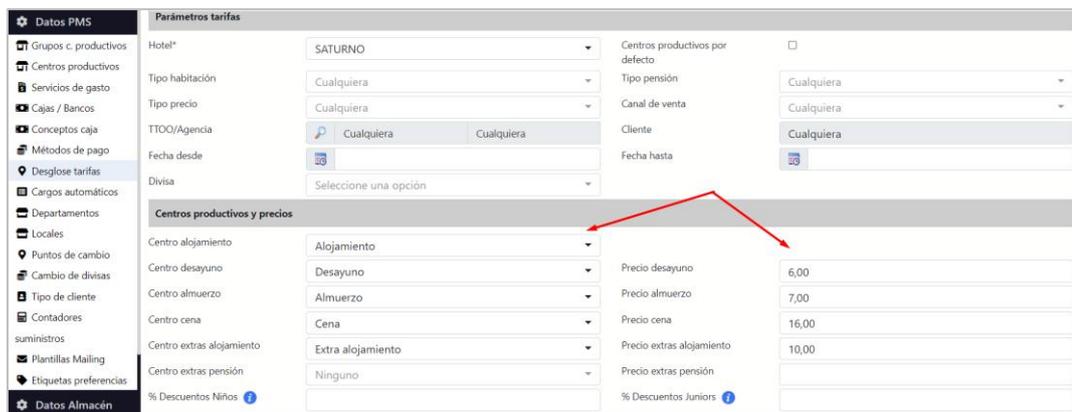
- **Desglose de precios** Para facilitar la introducción de los precios, sería posible parametrizar el modo en que se desea que reparta los precios en cada hotel según el tipo de pensión. Podemos establecer un desglose de este modo, bastaría con indicar un precio total y el sistema se encargaría automáticamente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

	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):



❖ 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**

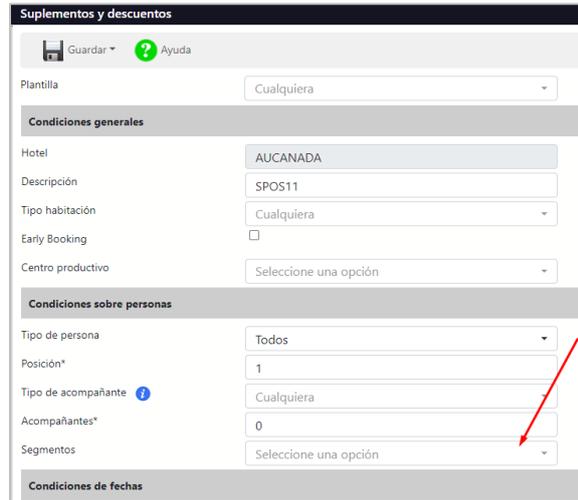
- **Hotel:** hotel o Centro de Trabajo al que se asociará la condición. (filtro: CONFIG → Datos Generales – Hoteles)
- **Descripción:** nombre que le daremos a ese suplemento o descuento.
- **Tipo de habitación:** a qué tipo de habitación se aplicará el suplemento/descuento. (filtro: CONFIG → Datos Generales – 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 productivos). 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.

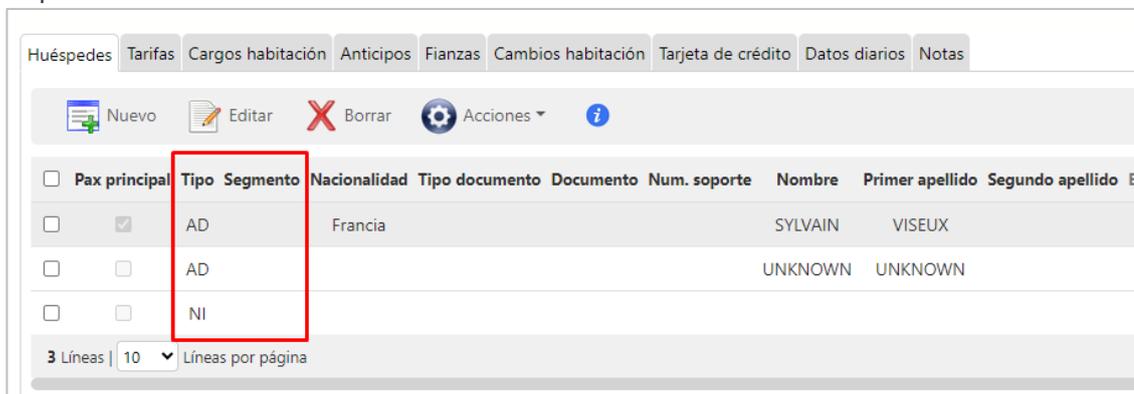
Casos especiales:

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:



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

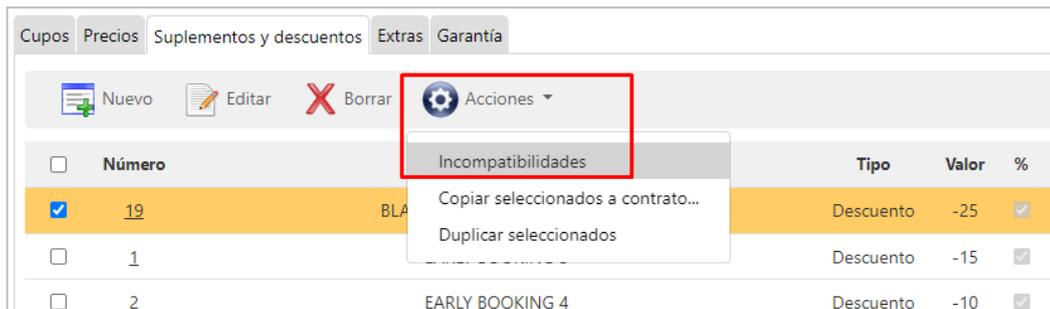
▪ **Sección: Importe**

- **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 <input type="checkbox"/> Juniors <input type="checkbox"/> Niños <input type="checkbox"/> Bebés <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.

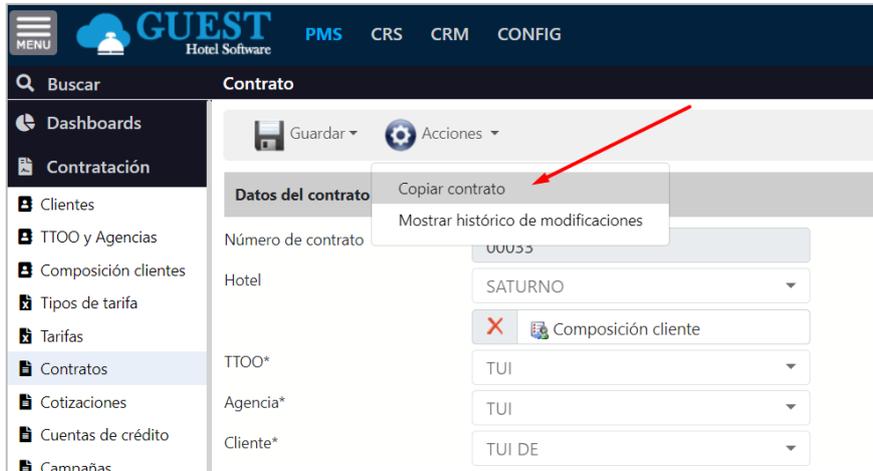
El funcionamiento es muy simple, el Tour Operador hace un trato con el hotel y alquila en exclusiva una cantidad de habitaciones por un determinado tiempo y precio, de modo que el establecimiento hotelero asegura el alquiler de las habitaciones con suficiente antelación y evita la gestión de éstas por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

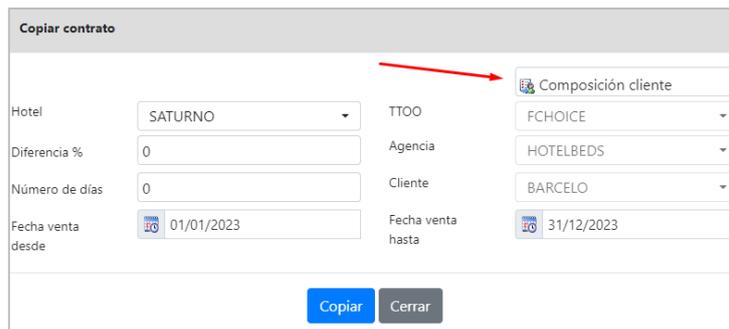
- **Tipo Habitación:** El tipo de habitación en la que queremos que se aplique la garantía indicada.
-  **Fecha desde/hasta:** período de tiempo de vigencia de la garantía.
- **Cupo Garantizado:** número de habitaciones cuya ocupación se garantiza.
- **Precio mínimo garantizado (PMG):** precio mínimo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



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



- **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.

❖ Informe Ocupación x TTOO

Muestra los cupos contratados, cupos ocupados, garantías contratadas, entre otros. Para que tenga en cuenta el Release de los contratos, deberemos configurar la “Fecha vencimiento cupo”, donde le indicaremos la fecha de referencia para contar los días de Release. Si no le ponemos nada por defecto el Release nunca está vencido.

Fecha vencimiento cupo

Ocupación X TTOO

Hotel: SATURNO Fecha desde: 01/07/2023 Fecha hasta: 31/07/2023

Detalle: Contraer Todo Agrupación filas: TTOO/Tipo Habitación Fecha vencimiento cupo: 01/06/2023

1 of 1 100%

Ocupación X TTOO

Hotel: SATURNO
 Nº Habs.: 67
 Fecha: Desde 01/07/2023 hasta 31/07/2023

TTOO	01/07/23	02/07/23	03/07/23	04/07/23	05/07/23	06/07/23	07/07/23	08/07/23	09/07/23	10/07/23	11/07/23
HOTELBEDS											
Tipos de hab.											
Total											
Garantías	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Garantías %	5,00%	5,00%	5,00%	10,00%	5,00%	5,00%	5,00%				5,00%
Ocupación %	1,56%	1,56%	1,56%	3,13%	1,54%	1,54%	1,56%				3,17%
Total General	01/07/23	02/07/23	03/07/23	04/07/23	05/07/23	06/07/23	07/07/23	08/07/23	09/07/23	10/07/23	11/07/23
Garantías	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Garantías %	5,00%	5,00%	5,00%	10,00%	5,00%	5,00%	5,00%				5,00%
Ocupación	1	1	1	2	1	1	1				1
Ocupación %	1,56%	1,56%	1,56%	3,13%	1,54%	1,54%	1,56%				3,17%

3.8 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.

Para ampliar información respecto a este módulo sugerimos consultar el Manual de Usuario – Cotizaciones y Gestión de Grupos de [GUEST Hotel Software](#).

3.9 Cuentas de Crédito

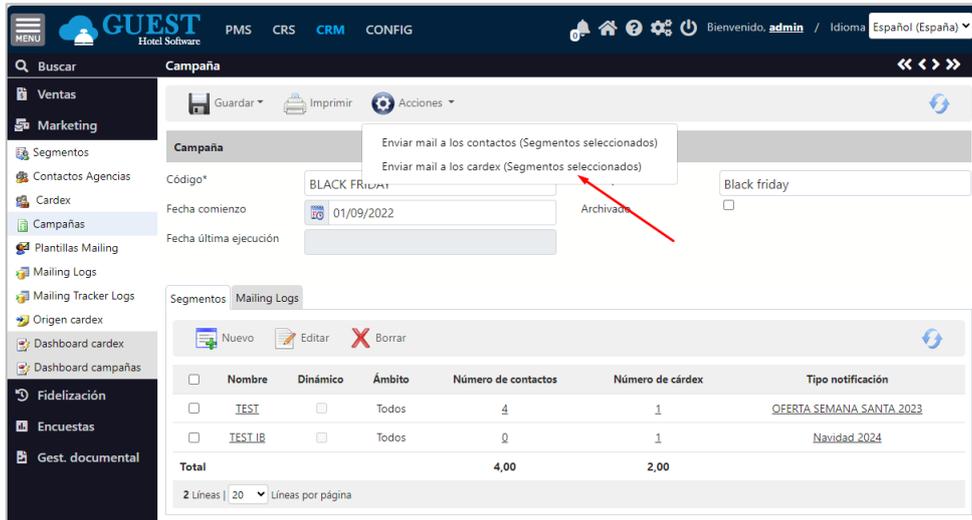
Las Cuentas de crédito nos servirán para llevar un registro de pagos anticipados de servicios de hotel que no contemplen alojamiento (en ese caso el anticipo iría en la reserva). De esta manera, podríamos por ejemplo la contratación de un evento, vender una entrada al SPA, que se disfrutarán más adelante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

Para ampliar información respecto a este módulo sugerimos consultar el Manual de Usuario – Cotizaciones y Gestión de Grupos de [GUEST Hotel Software](#).

3.10 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.





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.

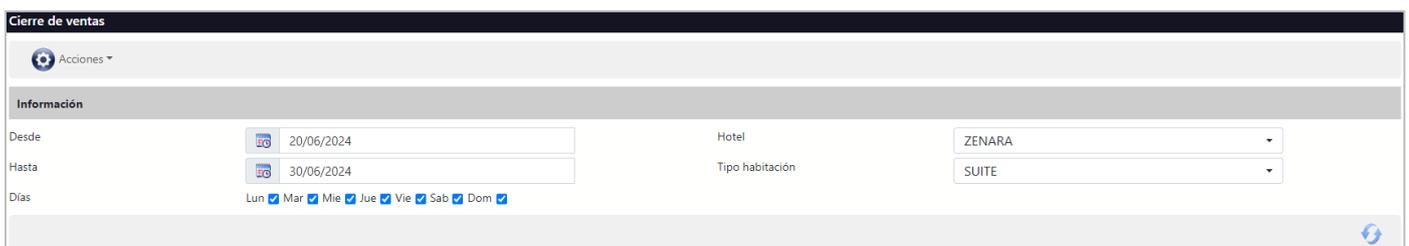
En la parte superior disponemos de un botón de imprimir que abrirá el informe Análisis de campañas donde tendremos más estadísticas sobre las reservas e ingresos obtenidos a través de esa campaña.

3.11 Cierre ventas

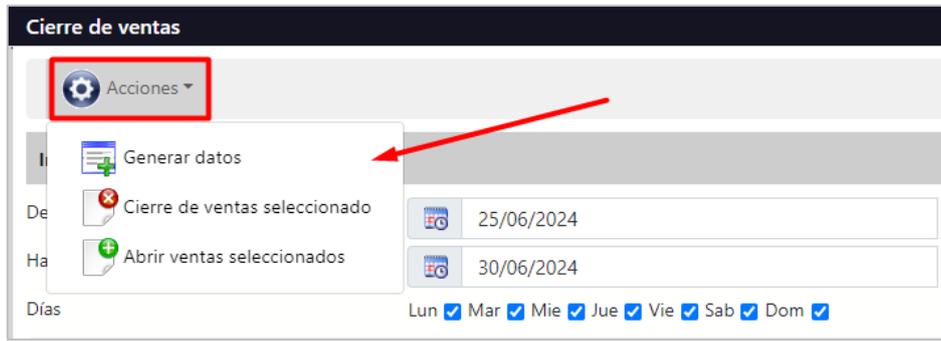
GUEST Hotel Software permitirá configurar de una manera sencilla el cierre de ventas durante periodos específicos de tiempo desde el módulo de Contratación.

Nota: Esta funcionalidad sirve para que cuando confirmemos una reserva desde el PMS el sistema nos avise de que la agencia en cuestión tiene un cierre de ventas. Para ver la gestión de los cierres de ventas del Channel Manager ver el “Manual usuario GUEST CRS”.

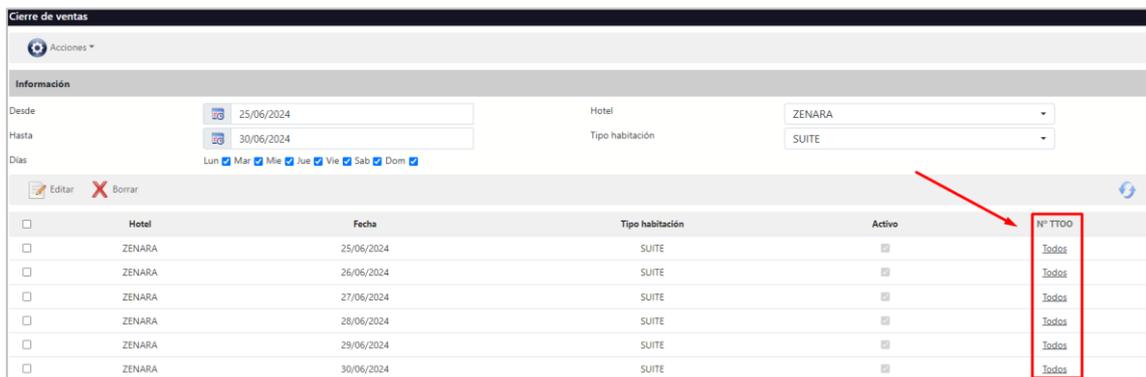
Ubicados desde el menú “Cierre ventas”, podremos configurar las fechas deseadas para el cierre, de acuerdo con un Tipo de habitación específico, y seleccionando los días de la semana que consideremos:



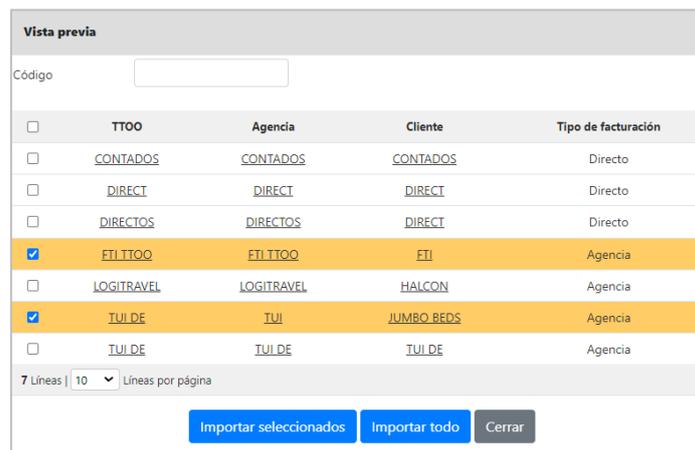
Una vez registrada esta información, procederemos desde el botón Acciones  a seleccionar alguna de las siguientes opciones:



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



- **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:



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 checked="" type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	ZENARA	26/06/2024	SUITE	<input checked="" type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	ZENARA	27/06/2024	SUITE	<input checked="" type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	ZENARA	28/06/2024	SUITE	<input checked="" type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	ZENARA	29/06/2024	SUITE	<input checked="" type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	ZENARA	30/06/2024	SUITE	<input checked="" 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 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 checked="" type="checkbox"/>	ZENARA	29/06/2024	SUITE	<input type="checkbox"/>	Todos
<input checked="" type="checkbox"/>	ZENARA	30/06/2024	SUITE	<input 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 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 type="checkbox"/>	Todos
<input type="checkbox"/>	ZENARA	30/06/2024	SUITE	<input type="checkbox"/>	Todos

6 Líneas | 10 Líneas por página

3.12 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 X Borrar

Hotel	Número	TTOO	Agencia	Cliente	Fecha desde	Fecha hasta	Estado
SATURNO	6	BOOKING	BOOKING	BOOKING	01/01/2023	30/12/2023	Pendiente
SATURNO	3	LOGITRAVEL	LOGITRAVEL	DIRECT	18/07/2019	31/07/2019	Pendiente
SATURNO	2	BOOKING	BOOKING	BOOKING	01/06/2021	30/06/2021	Pendiente
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
 TTOO/Agencia*: BOOKING BOOKING
 Cliente: BOOKING
 Estado: Pendiente
 Fecha desde*: 01/01/2023
 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 X Borrar Excel

Reserva	Localizador	Fecha llegada	Fecha salida	Fecha venta	Estado reserva	Hab. factura	Base comisionable	Comisionable	Porcentaje	Base comisión	Comisión
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
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
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
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
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
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

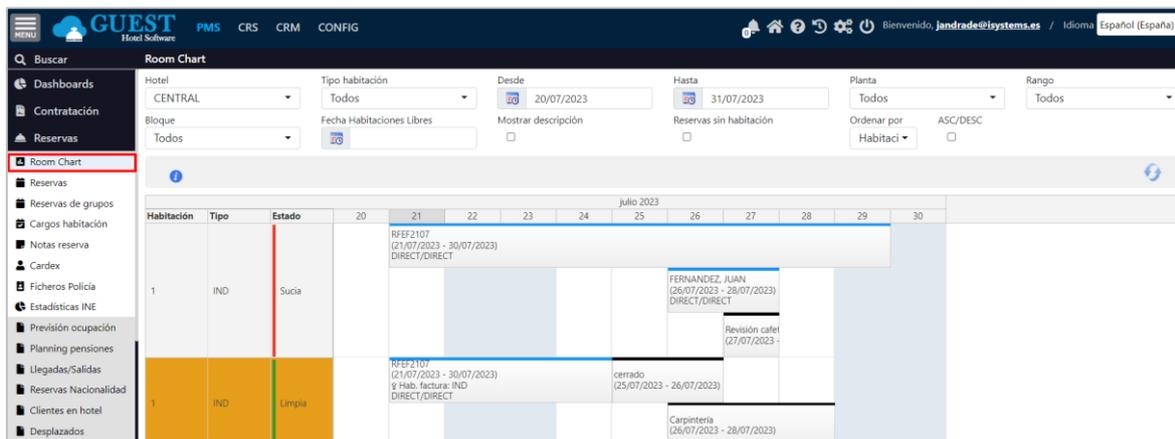
4) RESERVAS - Gestión de Reservas (PMS → Reservas)

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.

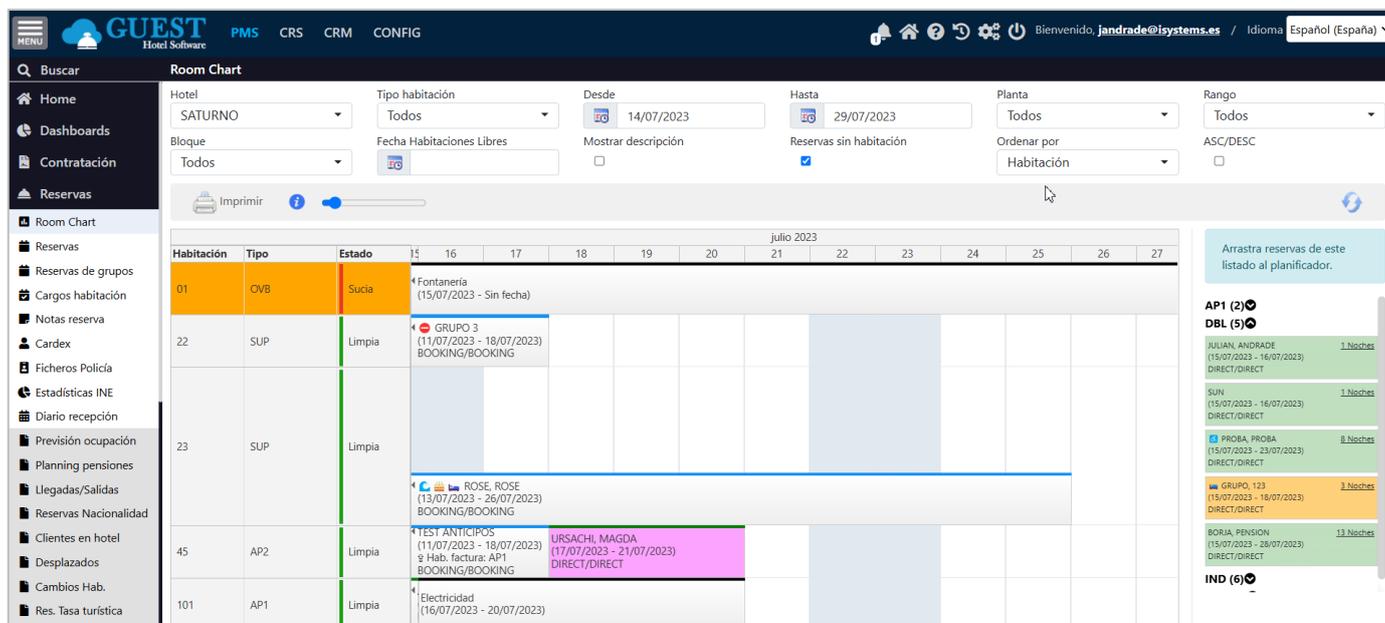
4.1 Room Chart

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:





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.



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 a 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	-										
			DOMINGO, LAURA (19/07/2023 - 22/07/2023) DIRECT/DIRECT									

Adicionalmente, en se ubicarán en la parte derecha de la pantalla, las reservas pendientes de asignar, ordenadas por Tipo de habitación:



Room Chart

Hotel: SATURNO | Tipo habitación: IND, DBL | Desde: 14/07/2023 | Hasta: 29/07/2023 | Planta: Todos | Rango: Todos

Bloque: Todos | Fecha Habitaciones Libres: | Mostrar descripción: | Reservas sin habitación: | Ordenar por: Habitación | ASC/DESC:

Imprimir

Habitación	Tipo	Estado	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
506	IND	Sucia	TEST IND, TEST (14/07/2023 - 18/07/2023)		DIRECT/DIRECT		TEST PENDIENTE, TEST PENDIENTE (21/07/2023 - 25/07/2023)		DIRECT/DIRECT					
600	DBL	Sucia	ANDRADE, JULIAN (17/07/2023 - 20/07/2023)		DIRECT/DIRECT								RAMON, GARCIA (27/07/2023 - 03/08/2023)	
601	DBL	Sucia												
602	DBL	Sucia	ANDRADE, JULIAN (17/07/2023 - 20/07/2023)		DIRECT/DIRECT									
603	DBL	Sucia	GRUPO 3 JHON (11/07/2023 - 18/07/2023)		BOOKING/BC DIRECT/DIRECT									
604	DBL	Sucia	MARTINEZ, PACO (11/07/2023 - 20/07/2023)		Hab. factura: SUP DIRECT/DIRECT									
605	DBL	Sucia	ANDRADE, JULIAN (17/07/2023 - 20/07/2023)		BOOKING/BC DIRECT/DIRECT									

Arrastra reservas de este listado al planificador.

DBL (5)

- JULIAN, ANDRADE (15/07/2023 - 16/07/2023) DIRECT/DIRECT 1 Noches
- SUN (15/07/2023 - 16/07/2023) DIRECT/DIRECT 1 Noches
- PROBA, PROBA (15/07/2023 - 23/07/2023) DIRECT/DIRECT 8 Noches
- GRUPO, 123 (15/07/2023 - 18/07/2023) DIRECT/DIRECT 3 Noches
- BORIA, PENSIÓN (15/07/2023 - 28/07/2023) DIRECT/DIRECT 13 Noches

IND (6)

- TEST 3 Noches

De esta manera, podremos ubicar de manera ágil las reservas pendientes, según el tipo de habitación que les corresponda. 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

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)			
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 Pendiente
Llegada* / Noches	24/07/2023 4	Hora*	12 : 00
Salida* / Uso de 1 día	28/07/2023	Hora*	11 : 00
Hab. Fact/Uso	AP1 AP1	Pensión Fact/Uso	BB BB
Num.Pax (AD,JR,CH,BB)	2 0 0 0	Habitación / Estado / Fijar	104 Sucia

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						

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.

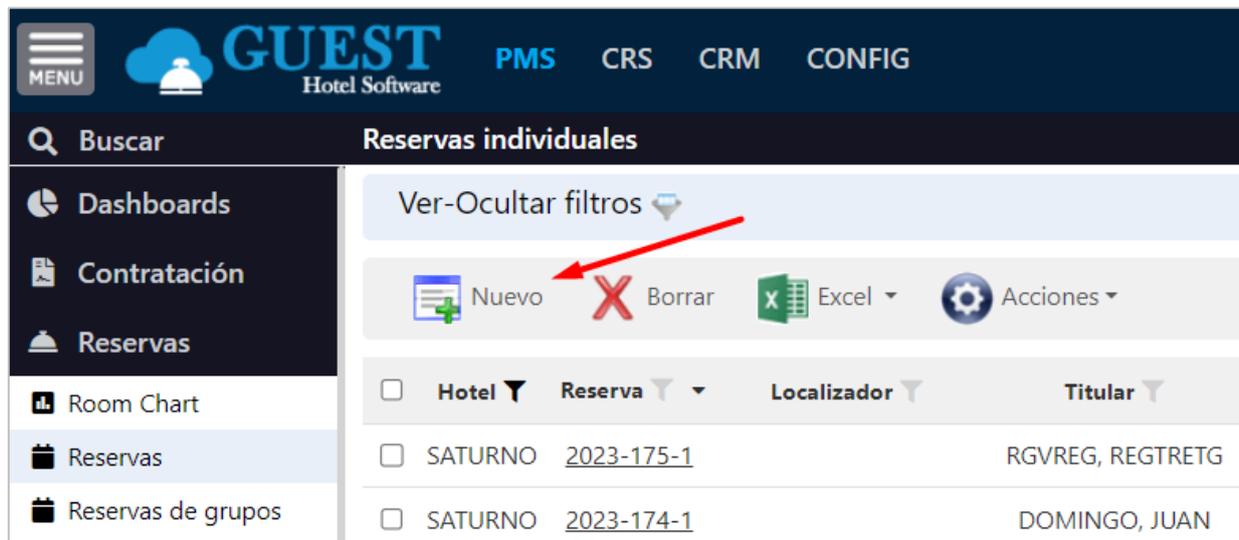
4.2 Reservas

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*

Reserva / Localizador

Llegada* / Noches

Salida* / Day Pass

Hab. Fact/Usó

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

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:

Guardar Acciones

Datos de la reserva	Check Out ALT + O Prolongar reserva	Primer apellido* / nombre <input type="text" value="LEO"/> <input type="text" value="DAYPASS"/>	Resumen
Hotel*	Mostrar histórico de modificaciones	Estado reserva* / factura <input type="text" value="Check In"/> <input type="text" value="Pendiente"/>	Prod. Aloj. (IVA Inc.): . 0,00
Reserva / Localizador	Producción reserva ALT + P	Horario* <input type="text" value="10"/> : <input type="text" value="00"/>	Prod. Cargos (IVA Inc.): 120,00
Llegada* / Noches	Asignación automática de habitación	Horario* <input type="text" value="23"/> : <input type="text" value="59"/>	Otros: 0,00
Salida* / Uso de 1 día	Aplicar % descuento	Extensión Fact/Usó <input type="text" value="FB"/> <input type="text" value="FB"/>	Total facturado: . . . 120,00
Hab. Fact/Usó	Facturar ▼	Habitación / Estado <input type="text" value="1000"/> <input type="text" value="Sucia"/>	Anticipos pendientes: 0,00
Num.Pax (AD,JR,CH,BB)	Alojamiento Alojamiento + cargos habitación ALT + U Facturar alojamiento + cargos habitación seleccionados		Facturas pendiente cobro: Sí
Tarifa	Cargos habitación ▼		
Datos de pago	Facturar todos los cargos habitación ALT + Y Facturar cargos habitación seleccionados		

Resultado:



Líneas															
Fecha de cargo: Desde		Fecha de cargo: Hasta		Centro productivo		Reserva		Localizador		Tipo habitación		Pensión			
<input type="text"/>		<input type="text"/>		Seleccione una c		<input type="text"/>		<input type="text"/>		Seleccione una c		Seleccione una c			
<input type="button" value="Nuevo"/> <input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Borrar"/> <input type="button" value="Excel"/>															
<input type="checkbox"/>	Fecha de cargo	Centro productivo	Reserva	Localizador	Descripción	Días	Cantidad	Precio unitario	Base imponible	Precio total	% Impuestos	% IRPF	Fecha desde	Fecha hasta	Tipo habitación
<input type="checkbox"/>	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
<input type="checkbox"/>	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
<input type="checkbox"/>	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
Total							6,00	54,55	109,10	120,00					

- **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 disfrutan 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.



Habitaciones								
Núm. habitación	Fecha							
<input type="text"/>	12/07/2023							
Solo disponibles <input checked="" type="checkbox"/>	Hab. uso	AP1						
Habitación	Tipo habitación	Preasignada	Ocupada	Sale hoy	Limpia	Bloqueado	Descripción	
Seleccionar	104	AP1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Seleccionar	305	AP1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Seleccionar	333	AP1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Cama supletoria	
Seleccionar	402	AP1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Seleccionar	403	AP1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Seleccionar	404	AP1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Seleccionar	405	AP1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Seleccionar	1234	AP1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Cerrar								

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	<input type="text"/>	Limpia	<input checked="" type="checkbox"/>

❖ Sección: Tarifa

Tarifa			
Tipo Tarifa	Precio manual	Tarifa	<input type="text"/>
Tipo precio	Habitación	TTOO/Agencia*	DIRECTOS DIRECTOS
Fecha venta*	27/06/2024	Cliente*	DIRECT
Tipo reserva*	Directo	Segmento Marketing	Seleccione una opción
Canal de venta	Seleccione una opción	Campaña	Seleccione una opción
Generar cargos automáticos	<input checked="" type="checkbox"/>	Email	<input type="text"/>
Fecha cancelación	<input type="text"/>		

- **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.

Datos de pago

Trato	<input type="text" value="Customer"/>	Límite de crédito reservas <input type="checkbox"/>
Tipo tarjeta de crédito	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>	

- **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

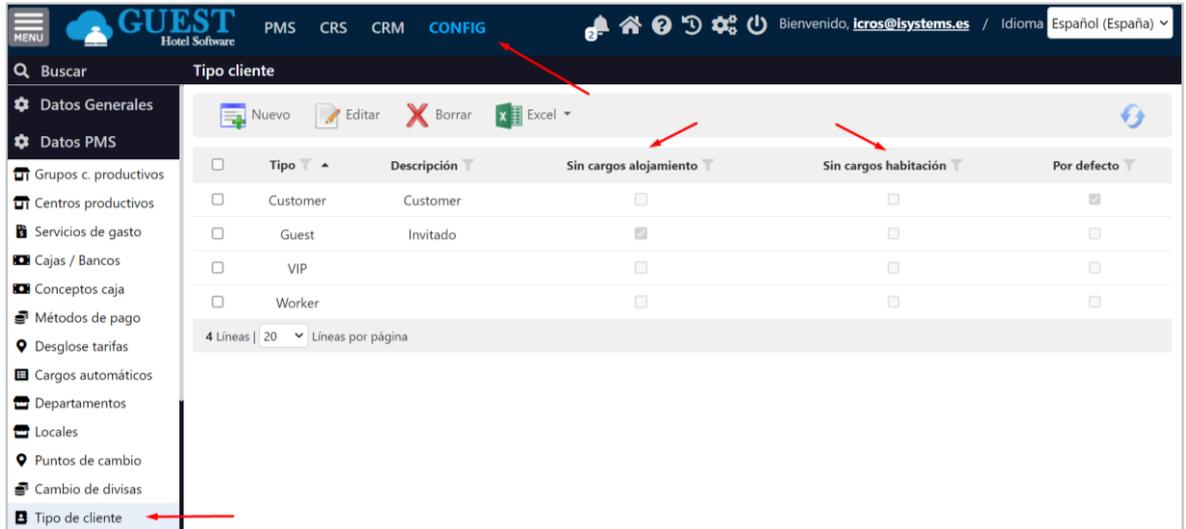
Así como los segmentos se utilizan para segmentar las reservas a efectos de marketing, los tratos de “Tipo de Cliente” se pueden crear para indicar si deben generar cargos de alojamiento, pensión y/o extras (filtro: CONFIG → Datos PMS → Tipo de Cliente).

Tipo cliente

Tipo*	Descripción*
<input type="text" value="GUEST"/>	<input type="text" value="Invitado"/>
Sin cargos alojamiento <input checked="" type="checkbox"/>	Sin cargos habitación <input type="checkbox"/>
	Por defecto <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	Customer	Límite de crédito reservas	<input checked="" type="checkbox"/>
Tipo tarjeta de crédito		Importe límite reservas	200
Tipo de alerta	Alertar	Crédito restante	0,00

- 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.

Tarifa

Datos de pago

Trato:

Límite de crédito: ↔ Tipo tarjeta de crédito:

Importe límite: Tipo de alerta:

Crédito restante:

Observaciones y preferencias

<input type="checkbox"/>	Número de anticipo	Fecha	Forma de pago	Importe	Importe liquidado	Estado	Caja	Observaciones	Tipo anticipo	Ocupante
<input type="checkbox"/>	PHAR2100368	15/08/2021	CASH	100,00	0,00	Recibido	Reception Cash	2022/53-1 CCCC	Cargos habitación	
<input type="checkbox"/>	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: Primer apellido: Segundo apellido:

Tipo: Género: Pax principal:

Fecha nacimiento: Aniversario boda: Nacionalidad:

Tipo documento: Documento: Fecha expedición:

Llegada: Salida: Tag RFID:

Segmentar: Idioma: Dirección:

Ciudad: Código postal: Provincia:

País de residencia: Email:

Recibir publicidad
 Mensajes y llamadas
 Datos con terceros
 Localización

Tarjeta de registro firmada
 Límite de crédito
 Importe límite

❖ 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 de la reserva (cama doble, piso alto, vegetarianos, etc.). Estas etiquetas se podrán visualizar desde el Room Chart. (filtro: CONFIG → Datos PMS → Etiquetas preferencia)

Observaciones contrato/tarifa

B I S | **A-** **A+** |                              

Etiquetas de preferencias - Vista mar,  - Aniversario,  -

Room Chart

Hotel: SATURNO | Tipo habitación: Todos | Desde: 14/07/2023

Bloque: Todos | Fecha Habitaciones Libres:  | Mostrar descripción:

Imprimir   

Habitación	Tipo	Estado	14	15	16	17	18	
01	OVB	Sucia		 ROSE, ROSE (13/07/2023 - 26/07/2023) g Hab. factura: SUP BOOKING/BOOKING Fontanería (15/07/2023)				
22	SUP	Limpia	GRUPO 3 (11/07/2023 - 18/07/2023) BOOKING/BOOKING					

Esta configuración se podrá realizar desde la sección (CONFIG → Datos PMS → Etiquetas preferencia):

GUEST Hotel Software | PMS | CRS | CRM | CONFIG | Bienvenido, jandra

Etiquetas de preferencias

Nuevo | Editar | Borrar

	Código	Descripción
<input type="checkbox"/>		Cama matrimonio
<input type="checkbox"/>		Vegetariano
<input type="checkbox"/>		Cama 2
<input type="checkbox"/>		Aniversario
<input type="checkbox"/>	 	Aniversario Boda
<input type="checkbox"/>	 	Cuna
<input type="checkbox"/>		Vista mar
<input type="checkbox"/>		Silla de ruedas
<input type="checkbox"/>		Pendiete pagar
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Verificada
<input type="checkbox"/>		Ofrecer Upgrade
<input type="checkbox"/>	 	literas
<input type="checkbox"/>		late_checkout

13 Líneas | 20 Líneas por página

Deberemos registrar la siguiente información:



Etiquetas de preferencias

Código* ? Descripción

 Vegetariano

<<<
Nuevo
Guardar
Cancelar
>>>

- **Código:** se podrá incluir el código de etiqueta o emoji para Windows (pulsando al mismo tiempo la tecla número y la tecla punto), o incluir el emoji deseado, dando clic derecho en el mouse y seleccionar la opción emoji:

Etiquetas de preferencias

Código* ? Descripción

Emoji
Win + Punto

Deshacer
Ctrl + Z
Guardar
Cancelar

Etiquetas de preferencias

Código* ? Descripción

← 🕒 😊 🏠 🔍 📶 🚗 ❤️

🔍 | Buscar emojis



Cancelar

- **Descripción:** descripción de la etiqueta de 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
Tarifas
Cargos habitación
SPA
Anticipos
Fianzas
Cambios habitación
Tarjeta de crédito
Datos diarios
Notas

Nuevo
Editar
X 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 residen
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	AD						JULIAN	ANDRADE			27/06/2024	30/06/2024					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	AD										27/06/2024	30/06/2024					

2 Líneas | 10 Líneas por página

❖ 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:

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 residen
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	AD					JULIAN	ANDRADE			27/06/2024	30/06/2024					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	AD									27/06/2024	30/06/2024					

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 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	Teléfono	Idioma	Género	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	AD					JULIAN	ANDRADE			27/06/2024	30/06/2024											
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	AD									27/06/2024	30/06/2024											

Pax de la reserva

Información personal | Reservas | Segmentos | Encuestas | Notas



Datos Personales

Nombre: | Primer apellido: | Segundo apellido:

Tipo: | Género: | Nacionalidad:

Tipo documento: | Documento: | Num. soporte:

Fecha nacimiento: | Aniversario boda: | Pax principal:

Datos de contacto

Dirección: | Código postal: | Ciudad: | Provincia:

País de residencia: | Idioma: | Email: | Teléfono:

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

Datos de reserva

Llegada: | Salida: | Segmento Contratación: | 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:

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

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		Nacionalidad	Estados Unidos
Código postal	01006		

Reservas

<input type="checkbox"/>	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

Copiar todo
Solo observaciones
Cancelar

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.

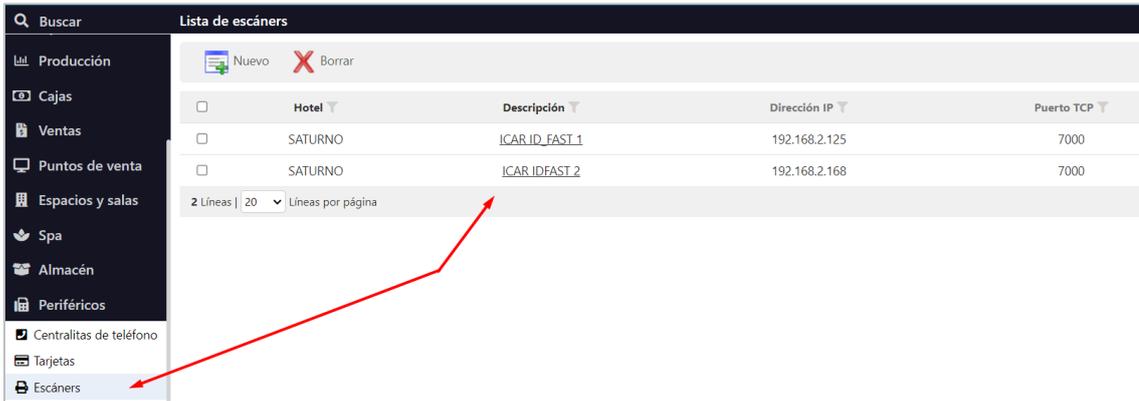
Pax principal	Tipo	Segmento	Nacionalidad	Tipo documento	Documento	Num. soporte	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Edad entrada	Llegada	Salida	Dirección	Ciudad	Código postal	Provincia	País de residencia	Fecha expedición	Email
<input type="checkbox"/>	AD		Estados Unidos	Pasaporte	01010101		JULIAN	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”:

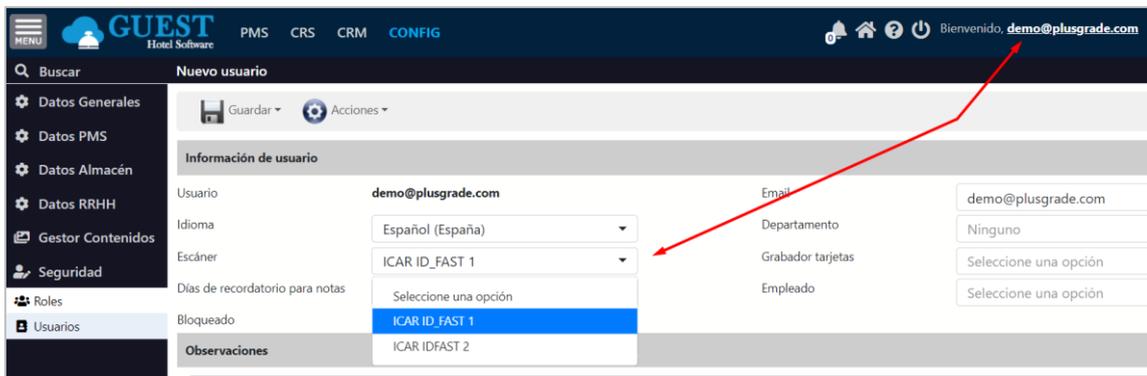
Pax principal	Tipo	Segmento	Nacionalidad	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Edad entrada	Llegada	Salida	Dirección	Ciudad	Código
<input checked="" type="checkbox"/>	AD		Estados Unidos	JULIAN	ANDRADE	THOLA	39	27/06/2024	30/06/2024	1416 KEY BISCAYNE LN	ORLANDO	010
<input type="checkbox"/>	AD			MARIÁ 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 → Escáneres):

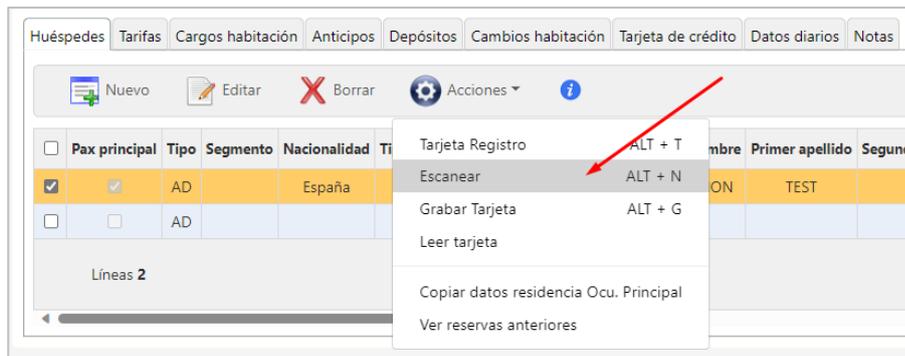




- Para cada usuario, seleccionar el escáner que vaya a utilizar, ya que en una misma recepción puede haber varios escáners:



- 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 escáners 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):

Pax de la reserva

Información personal | Reservas | Segmentos | Encuestas | Notas



Datos Personales

Nombre:

Primer apellido:

Tipo:

Género:

Fecha nacimiento:

Tipo documento:

Documento:

Fecha expedición:

Aniversario boda:

Pax principal:

- **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”:

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

Nuevo | Editar | Borrar | **Acciones** 

Pax principal	Tipo	Segmento	Nacionalidad	Tarjeta Registro	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	Escanear	JULIAN	ANDRADE	THOLA	39	27/06/2024	30/06/2024	1416 KEY BISCAYNE LN	ORLANDO	01006	FL	Estados Unidos	12/01/2023	JANDRADE@ISY
<input checked="" type="checkbox"/>	AD			Grabar Tarjeta	MARÍA FERNANDA	BALLESTEROS	CAMACHO	33	27/06/2024	30/06/2024							

2 Líneas | 10 Líneas por página

Acciones dropdown: Copiar datos residencia Ocu. 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 .

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

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

Nuevo | Editar | Borrar | **Acciones** 

Importe	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	1416 KEY BISCAYNE LN	ORLANDO	01006	FL	Estados Unidos
	MARÍA FERNANDA	BALLESTEROS	CAMACHO	33	27/06/2024	30/06/2024	1416 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* 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

Nuevo
Desglose de precios
Guardar
Cerrar

Desglose (Sin aplicar % descuento)

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

- 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

Aceptar
Cerrar

Huéspedes Tarifas Cargos habitación SPA Anticipos Fianzas Cambios habitación Tarjeta de crédito Datos diarios Notas									
Nuevo Editar X Borrar Acciones ↻ Recalcular precios									
	Fecha comienzo	Fecha fin	Pensión	Aplicable a	Precio diario	% Descuentos	Divisa	Factura	
<input type="checkbox"/>	27/06/2024	29/06/2024	BB	Todos	250,00			Pendiente	

1 Líneas | 10 Líneas por página

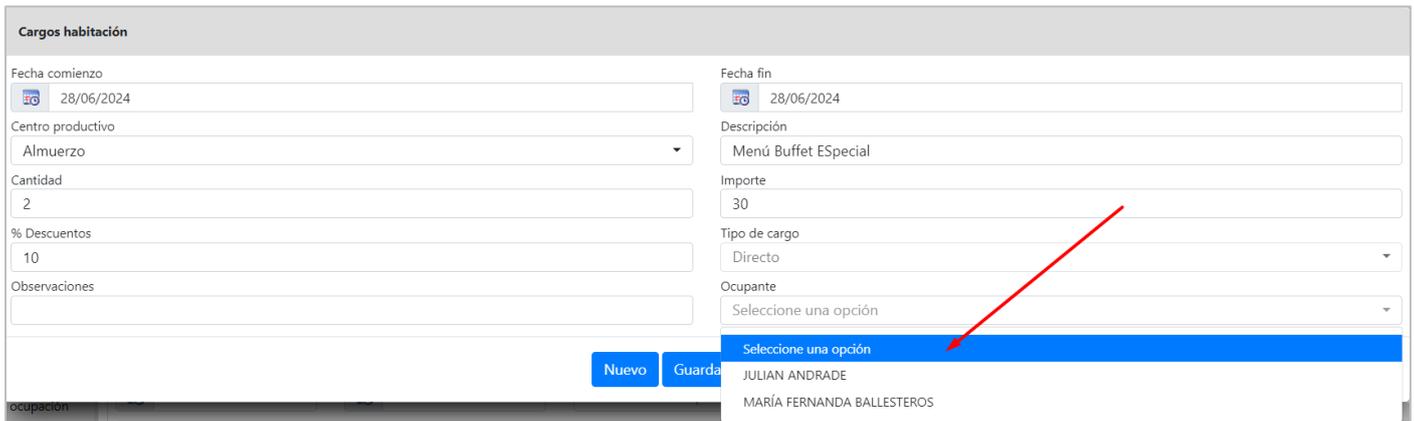
❖ Cargos habitación

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.



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
Total					7,00	105,00		178,00			

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	00002	Tipo*	Tasa	
Hotel*	SATURNO	Tipo de cargo	Diario	
Importe*	1,5	Excluir en grupos	<input type="checkbox"/>	
Descripción	Tasa turística	Centro productivo*	Ecotasa	
Fecha comienzo*	11/07/2023	Fecha fin*	14/08/2025	
Días bonificación*	9	% Bonificación*	50	
Edad mínima aplicación*	16	Aplicar por*	Persona	
Tipo de establecimiento	Seleccione una opción	<input checked="" type="checkbox"/> Adulto <input checked="" type="checkbox"/> Junior <input type="checkbox"/> Niño <input type="checkbox"/> Cuna	Categoría de establecimiento	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
27/06/2024	27/06/2024		Reservado desde recepción.	2	35,00		70,00	Directo	JULIAN ANDRADE	Pendiente
27/06/2024	27/06/2024			2	20,00	15,00	34,00	Directo	MARÍA FERNANDA BALLESTEROS	Pendiente
27/06/2024	27/06/2024		de junio VAN	1	20,00		20,00	Directo	MARÍA FERNANDA BALLESTEROS	Pendiente
28/06/2024	28/06/2024	Ali		2	30,00	10,00	54,00	Directo	JULIAN ANDRADE	Pendiente
Selec				5	70		108			

Al momento de realizar esta opción, se visualizará una ventana emergente donde nos dejará ver las reservas en estado Check-In, y donde podremos seleccionar reserva destino para el traspaso de cargos:



Trasp. a otra Reserva ✕

Núm. reserva	<input type="text"/>	Localizador	<input type="text"/>
Titular	<input type="text"/>	Habitación	<input type="text"/>

	Reserva	Localizador	Titular	Habitación
Seleccionar	2024-116-1	CRSBTCVEWASBU	TEST, TEST CONDICIONES	2010
Seleccionar	2024-116-2	CRSBTCVEWASBU	TEST, TEST CONDICIONES	1020
Seleccionar	2024-123-1		TEST TAREAS, TESTS	2010
Seleccionar	2024-124-1		TEST 2, TEST2	3030
Seleccionar	2025-15-1		TEST FACTURACION AGENCIA, TEST	1040
Seleccionar	2025-17-1	12345	PRUEBA CARGOS AUTO	1095
Seleccionar	2025-19-1		ANDRADE, JULIAN	901
Seleccionar	2025-21-1		TEST CORBROS, CLIENTES	901

8 Líneas | Líneas por página

Cerrar

Una vez seleccionada la reserva a la cual se van a traspasar los cargos, el sistema solicitará confirmación:

Confirmación

En la Reserva Seleccionada se creará un cargo de habitación igual a los seleccionados pero con fecha de último día cerrado + 1. Y la Reserva Original los creará con el signo opuesto y con fecha de último día cerrado + 1. *Estos nuevos cargos serán editables*

Aceptar
Cancelar

Una vez demos clic en la opción Aceptar, el traspaso se realizará de acuerdo con las siguientes observaciones:

- Si ese cargo de habitación ha sido introducido en el mismo día que se está haciendo el traspaso, borrará el cargo de la primera reserva y lo introducirá en la segunda.
- Si ese cargo de habitación NO ha sido introducido en el mismo día que se está haciendo el traspaso, es decir, se ha cerrado el día en el sistema previamente al traspaso, generará una línea con signo contrario en el campo Cantidad en la primera reserva que provocará que sumados ambos cargos tenga un importe de 0 y luego lo introducirá en la segunda reserva.

❖ 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 límite 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)

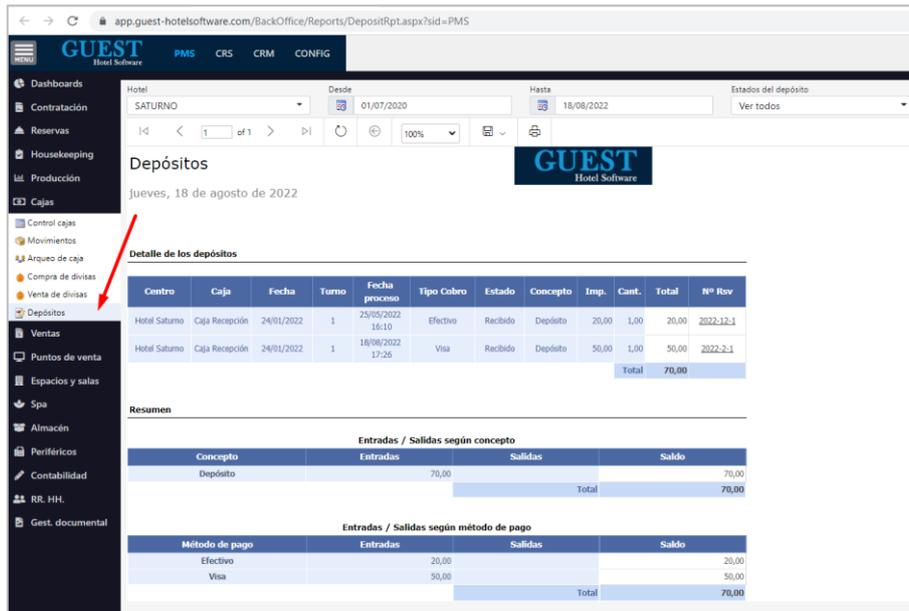
Desde esta pestaña podremos gestionar los depósitos o fianzas que hemos requerido a los clientes a cambio de prestarle algún servicio (Ej: plancha para la ropa, llave caja fuerte, ventilador, elementos deportivos, entre otros).

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.

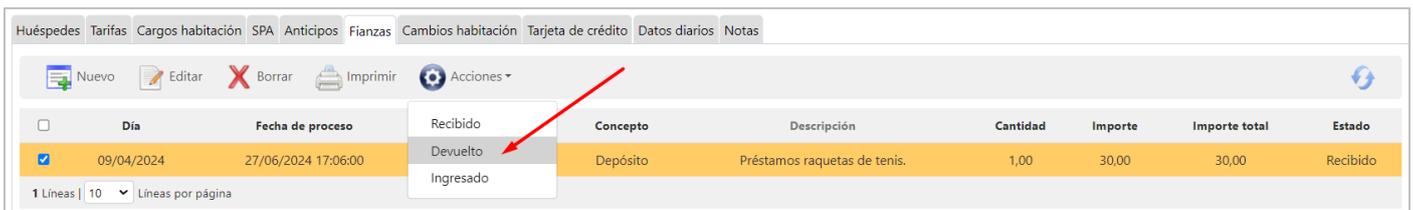
Seleccione la forma de pago ✕

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.



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”:



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 facturarlo y cobrarlo 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:
Cambio Deluxe como plus por reserva anticipada próx. verano

En la opción “Habitación destino”  podremos visualizar las habitaciones disponibles para realizar el cambio. Una vez quede registrado 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

Fecha cambio	Habitación origen	Habitación destino	Observaciones
<input type="checkbox"/>	28/06/2024	3001 → 3020	Cambio Deluxe como plus por reserva anticipada próx. verano

1 Líneas | 10 Líneas por página

❖ 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: Nombre:

Fecha de caducidad (MM/yy): Tipo tarjeta de crédito:

CVV: Token:

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					
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Nuevo Leer tarjeta Editar Borrar Ver Acciones </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th><input type="checkbox"/></th> <th>Tipo tarjeta de crédito</th> <th>Titular tarjeta</th> <th>Fecha registro</th> <th>Token</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>MasterCard</td> <td>JULIAN DAVID ANDRADE</td> <td>28/06/2024</td> <td>No</td> </tr> </tbody> </table>																																<input type="checkbox"/>	Tipo tarjeta de crédito	Titular tarjeta	Fecha registro	Token	<input type="checkbox"/>	MasterCard	JULIAN DAVID ANDRADE	28/06/2024	No
<input type="checkbox"/>	Tipo tarjeta de crédito	Titular tarjeta	Fecha registro	Token																																					
<input type="checkbox"/>	MasterCard	JULIAN DAVID ANDRADE	28/06/2024	No																																					

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

Validar
Cerrar

❖ 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																
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Editar Acciones </div>																																																																																																																																																																									
<input type="checkbox"/>	Fecha	TTOO	Agencia	Cliente	Habitación	Hab. factura	Hab. uso	Pensión factura	Pensión uso	Adulto	Junior	Niño	Cuna	Desayuno	Almuerzo	Cena																																																																																																																																																									
<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																																																																																																																																																									

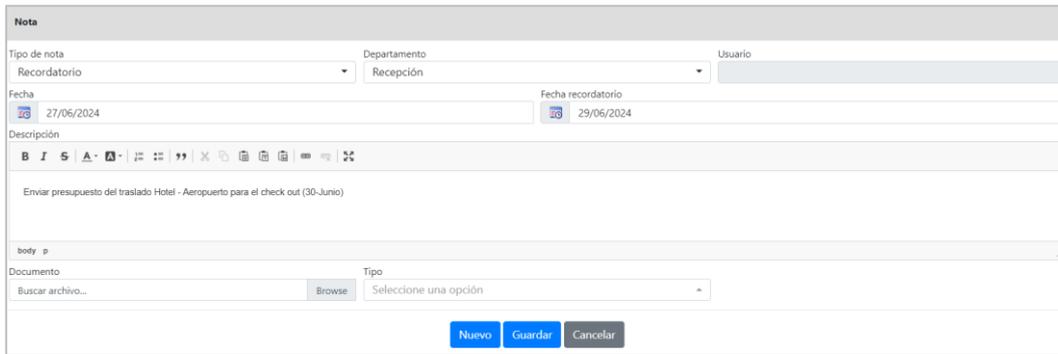
Desde el botón Acciones podremos proceder a realizar el cambio de pensión de la reserva por los días que se deseen, sin embargo, al realizarse por este medio no procederá a realizar cambios de precios de la reserva.

❖ Notas

Las 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									
<input type="button" value="Nuevo"/> <input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Borrar"/> <input type="button" value="Nuevo documento"/> <input type="button" value="Acciones"/>									
<input type="checkbox"/>	Tipo de nota	Fecha	Fecha recordatorio	Descripción	Departamento	Archivado	Documentos	Usuario	
<input type="checkbox"/>	Recordatorio	27/06/2024	28/06/2024	Enviar presupuesto de traslado H0tel - Aeropuerto	Recepción	Archivado Activo	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. 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.

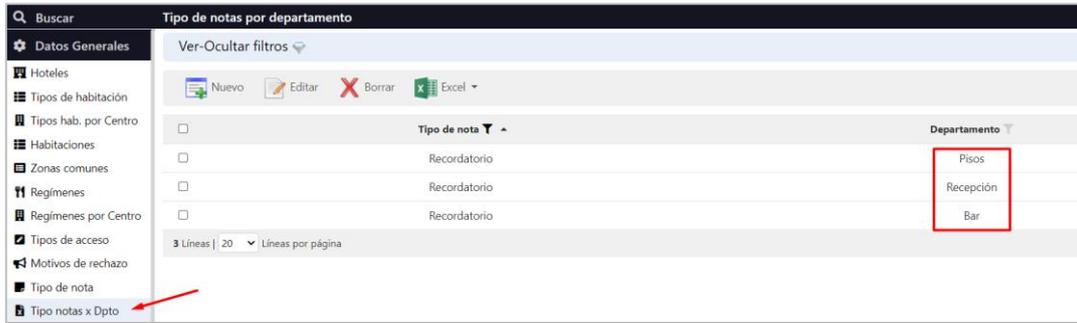


Una vez revisada la notificación la podremos archivar directamente para que nos deje de aparecer:

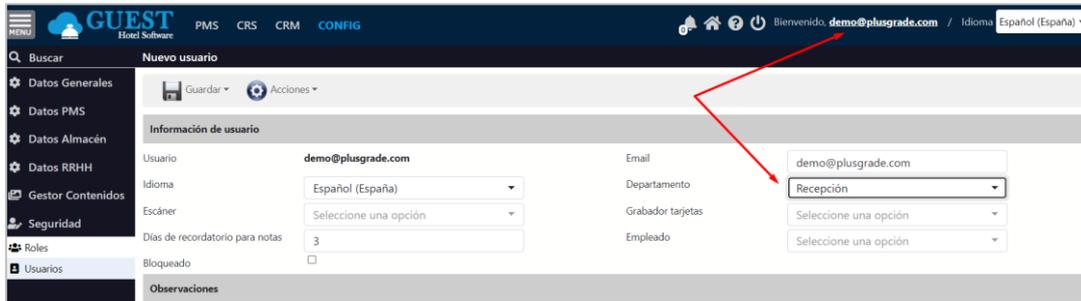
Huéspedes Tarifas Cargos habitación SPA Anticipos Fianzas Cambios habitación Tarjeta de crédito Datos diarios Notas									
<input type="button" value="Nuevo"/> <input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Borrar"/> <input type="button" value="Nuevo documento"/> <input type="button" value="Acciones"/>									
<input type="checkbox"/>	Tipo de nota	Fecha	Fecha recordatorio	Descripción	Departamento	Archivado	Doc		
<input type="checkbox"/>	Recordatorio	27/06/2024	28/06/2024	Enviar presupuesto de traslado H0tel - Aeropuerto	Recepción	Archivado Activo			

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)



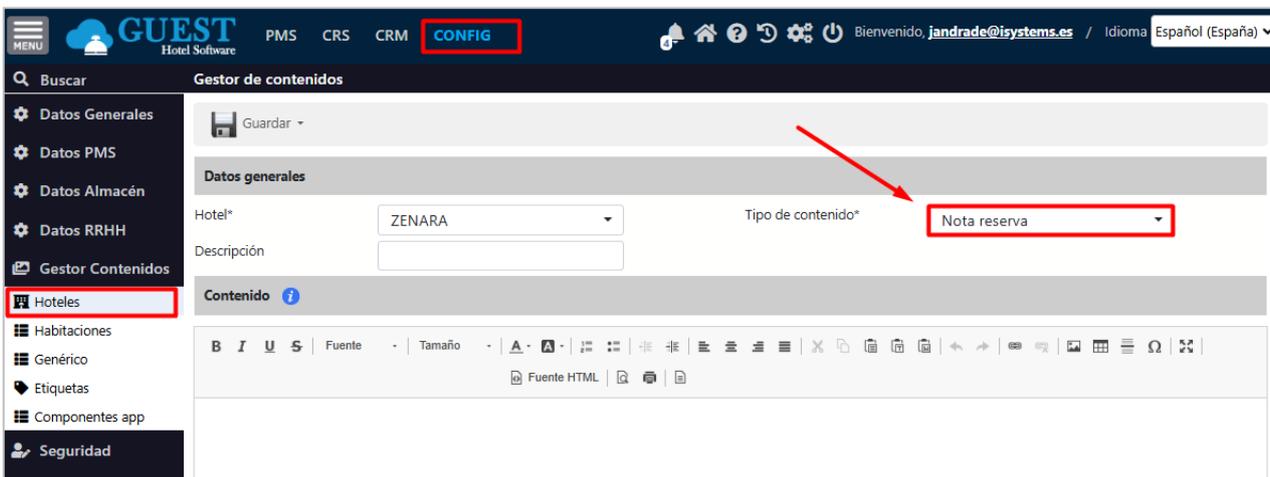


Finalmente, desde nuestro perfil de usuario, le indicaremos al sistema a qué departamento pertenece nuestro usuario.



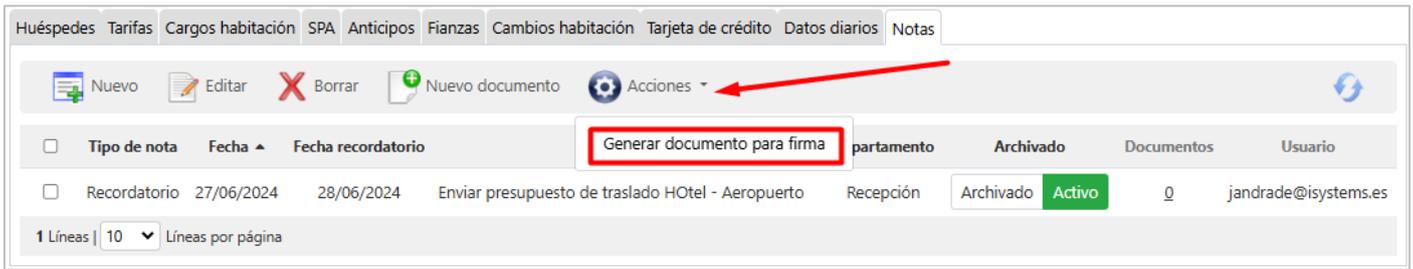
Una opción adicional que encontraremos desde la pestaña de notas, es la opción de generar documentos para firma. Esto podría ser útil, en el caso de desear generar un tipo de documento determinado para los huéspedes, y que quede el registro del documento. Ejemplo de ello, podrían ser documentos relacionados con códigos de conducta, políticas o protocolos para un tipo de servicio ofrecido por el hotel, entre otros.

Para ello, deberemos configurar previamente un documento desde el menú “Hoteles” del módulo Gestor de contenidos de la Sección CONFIG:



Seleccionaremos para el documento el Hotel correspondiente y en el campo Tipo de contenido seleccionaremos la opción “Nota Reserva”.

Una vez creado el documento, procederemos a dar clic en la opción “Generar documento para firma” desde la pestaña Notas, y podremos filtrar entre los documentos disponibles:



Al igual que con la tarjeta de registro, este documento podrá ser enviado, para firma en una tableta, o envío del enlace mediante código QR:

Escanear código QR

Contenido*

Dispositivo

De esta manera, después se guardaría el documento automáticamente en formato PDF asociado a la nota. De esta manera podrían firmarse digitalmente la tarjeta de registro, y luego si es necesario, los documentos que se deseen.

4.3 Factura y cobro de la reserva en un sólo paso

Desde la ficha de la reserva te permitirá cobrar las facturas con ciertas restricciones cuando la reserva es de tipo agencia y seleccionan alojamiento + cargos de habitación, no aparecerá la opción de cobrar.

Cuando se cobren facturas de alojamiento de reservas de tipo agencia con los métodos que cargan tarjetas de crédito, esta solo cargará la tarjeta vinculada a la reserva como hace en la ficha de facturas y si se cobra cargos habitación aparecerán las de listado de tarjetas de crédito.

Si la reserva es de directos aparecen todas.

Factura

¿Es una proforma?

Cobrar contra anticipos

Cobrar contra anticipos facturados de agencia

El cliente tiene anticipos facturados SIN COBRO, por tanto no se descontarán de la factura de servicios.

Cobrar facturas

Si desea cobrar las facturas en este momento seleccione la caja y forma de pago.

Directos / Extras: se liquidarán los anticipos que hubiera pendientes, al resto se aplicará la forma de pago seleccionada

Agencias: podrá seleccionar tarjeta virtual si la reserva dispone de ella, u otra forma de pago.

Caja

Forma de pago



Si el cobro no se ha podido completar por ejemplo por que el pinpad ha dado error de comunicación, se redirigirá a las facturas mostrando un mensaje en la factura de que habido un error en el proceso de cobro que no ha permitido que se completará que revisen los cobros y que lancen la generación de nuevo.

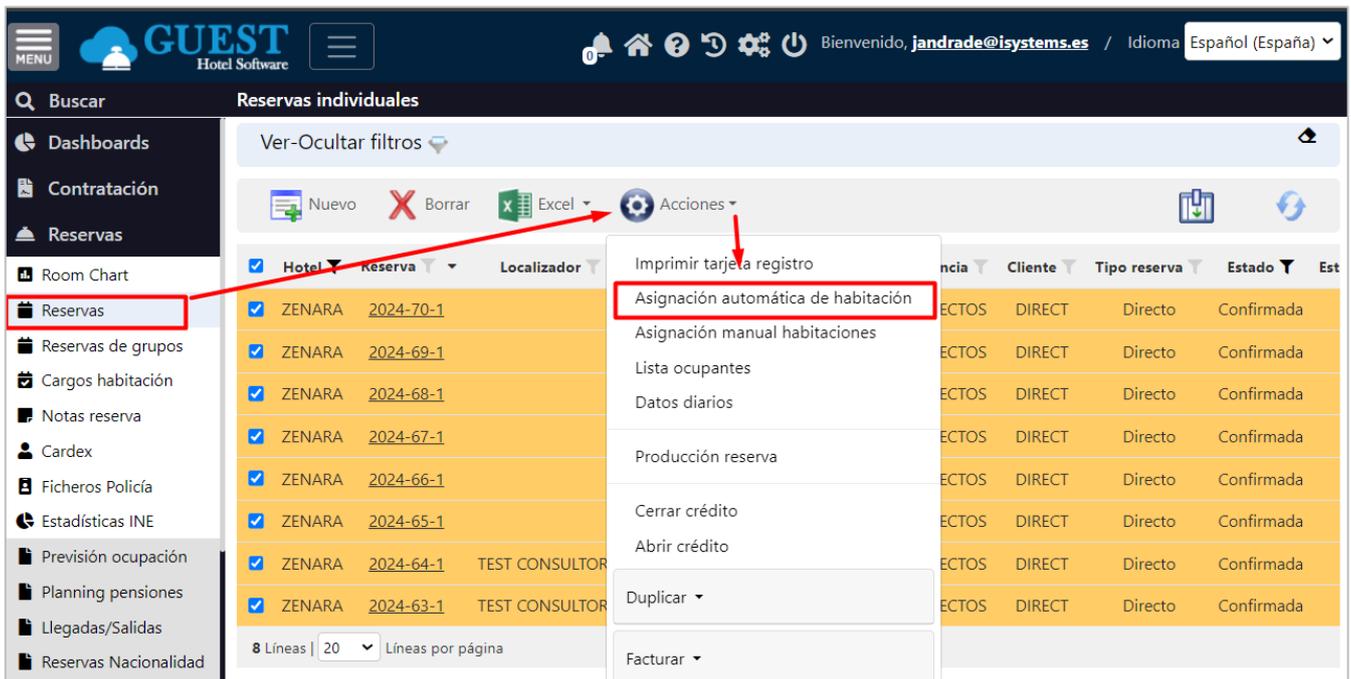
4.4Asignación automática e inteligente de habitaciones

Esta función te ahorrará muchas horas de trabajo, además de optimizar el uso de las habitaciones pudiendo incrementar los ingresos al tener más capacidad para tus reservas.

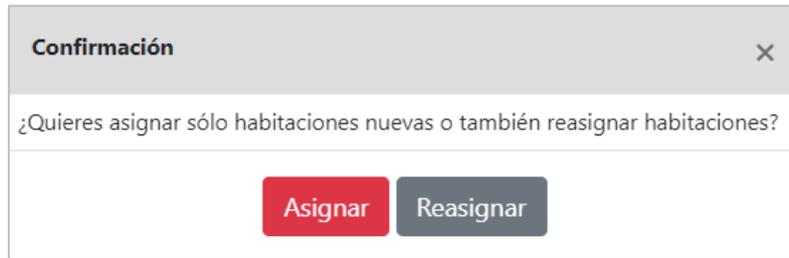
La asignación automática no sólo buscará una habitación disponible para la reserva, sino que buscará la mejor opción para dejar el menor número de espacios diarios posibles entre reserva y reserva, para las diferentes habitaciones. También permite reasignar todas las reservas seleccionadas, para volver a optimizar la asignación en caso de que hayan entrado nuevas reservas desde la última vez que se asignaron.

En esta asignación, se tienen en cuenta las habitaciones "fijadas o bloqueadas", de manera que si hemos fijado una habitación a una reserva para que no se cambie el sistema respetará esas habitaciones para no cambiarlas. Por ejemplo, esto podría ser habitual en los casos de clientes que cada año desean alojarse en la misma habitación, o una familia con varias habitaciones que no quieren que los separen.

Esta función, estará disponibles desde el menú “Reservas”, donde deberemos primero seleccionar las reservas a las cuales deseamos asignar y/o reasignar una habitación, posteriormente, daremos clic en la opción “Asignación automática de habitación”, disponible en el botón **Acciones** :



Nos aparecerá un recuadro solicitando confirmación, para saber si deseamos mediante esta acción, reasignar habitaciones a reservas que ya tenían una habitación asignada:



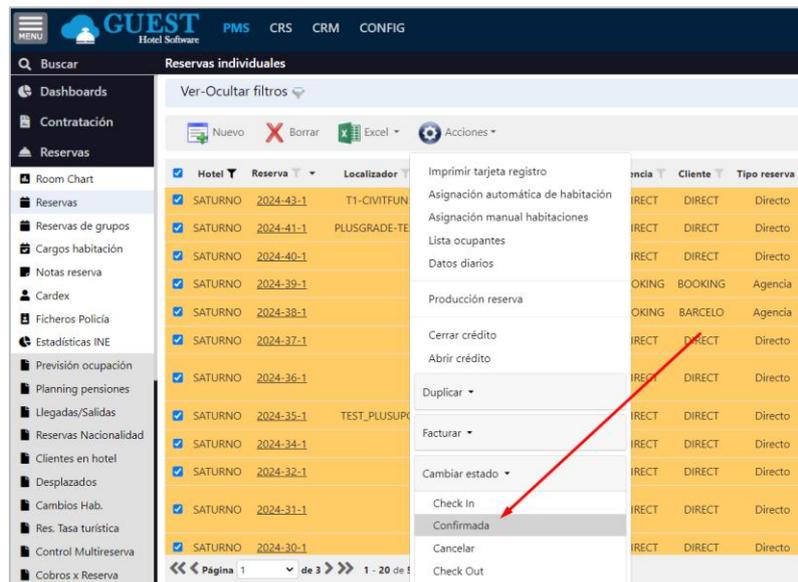
En el caso de dar clic en la opción “Asignar”, sólo asignará habitaciones a reservas que no tenían una habitación. Si damos clic en el botón “Reasignar”, y sólo en el caso de ser necesario, realizará las asignaciones, y adicionalmente, la reasignación de habitaciones para las reservas que ya tenían una habitación asignada.

Esta asignación y/o reasignación podrá verse de manera gráfica desde el Room Chart.

4.5 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”:



4.6 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** :

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

Nuevo Acciones

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 e

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: [] Pax 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

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 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.



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		
Código postal	Ciudad Madrid	Provincia Madrid
Fecha expedición	Tipo documento DNI	Núm. documento 43246413
Nacionalidad España	Fecha nacimiento	Género Seleccione una opción
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 Borrar firma



Finalizar

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 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"/>

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

Pax de la reserva

Información personal | Reservas | Segmentos | Encuestas | Notas



Datos Personales

Nombre: JUAN

Tipo: AD

Fecha nacimiento: 29/01/1976

Fecha expedición: [calendar icon]

Tipo documento: DNI

Aniversario boda: [calendar icon]

Datos de contacto

Dirección: Calle del Olmo 3

Código postal: [input]

País de residencia: España

Idioma: Español

Recibir publicidad:

Mensajes y llamadas:

Datos de reserva

Llegada: 12/07/2023

Salida: 21/07/2023

Tarjeta de registro firmada:

Límite de crédito:

Buscar cardex | Nuevo

❖ 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”:

Gestor de contenidos

Hotel*: SATURNO | Tipo de contenido*: Seleccione una opción

Descripción: [input]

Contenido

Seleccione una opción

- Descripción hotel
- Descripción registro
- Descripción registro
- APP_GUESTEXPERIENCE_HOTELLIST
- APP_GUESTEXPERIENCE_HOTELINFO
- APP_GUESTEXPERIENCE_CONTENT
- APP_GUESTEXPERIENCE_HOME
- Formulario SPA

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:



Idioma ▲		Contenido
<input checked="" type="checkbox"/>	Alemán	Haftungsbeschränkungsklausel. 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 Höchstenschädigung (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.

❖ 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.

Fecha comienzo	Fecha fin	Pensión	Aplicable a	Precio diario	% Descuentos	Divisa	Factura
----------------	-----------	---------	-------------	---------------	--------------	--------	---------

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 .

Reserva - DIRECT/DIRECT

Guardar  Acciones 

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: SUP SUITE | Pensión Fact/Usos: BB BB

Num.Pax (AD, JR, CH, BB): 2 0 0 0 | Habitación / Estado / Fijar: 3020 Sucia

Resumen

Prod. Aloj. (IVA Inc.): ... 750,00
 Prod. Cargos (IVA Inc.): ... 54,00
 Otros: ... 0,00
 Total facturado: ... 0,00
 Anticipos pendientes: ... 300,00
 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:

Guardar  Acciones 

Datos de la reserva

- 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”:

Reserva - DIRECTOS/DIRECTOS

Guardar  Acciones 

Datos de la reserva

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

Reserva / Localizador: 2024-37-1 | Estado reserva* / Factura: Check In Pendiente

Llegada* / Noches: 01/07/2024 3 | Hora*: 14:00

Salida* / Day Pass: 04/07/2024 | Hora*: 11:00

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

Num.Pax (AD, JR, CH, BB): 1 0 0 0 | Habitación / Estado / Fijar: 3010 Sucia

Resumen

Prod. Aloj. (IVA Inc.): ... 750,00
 Prod. Cargos (IVA Inc.): ... 14,85
 Otros: ... 0,00
 Total facturado: ... 0,00
 Anticipos pendientes: ... 300,00
 Facturas pendiente cobro: ... No
 Check-in Online: ... No

4.7 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:

Dirección: Gran Vía Asima nº 4 3er piso, 07009, Palma de Mallorca, España. **Teléfono:** (+34) 871 570 536.

Email: contacto@isystems.es **Web:** www.isystems.es



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:

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

❖ 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

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

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

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

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

Nombre * ANDRADE	1r Apellido * JULIAN	2n Apellido *
Tipo documento * Carta de identidad	ID documento * 2146751w	Fecha expedición * 13/07/2023
Dirección * pis prospertat	Código postal 07001	Ciudad Palma
País * España	Provincia * Baleares	Nacionalidad * Colombia
Género * Hombre	Fecha nacimiento * 13/08/1980	
Email * andrade@isystems.es	Teléfono 671319434	Hora llegada 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

Firma

[Siguiente](#)

© Copyright 2014 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 Integration Technologies

Datos generales

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

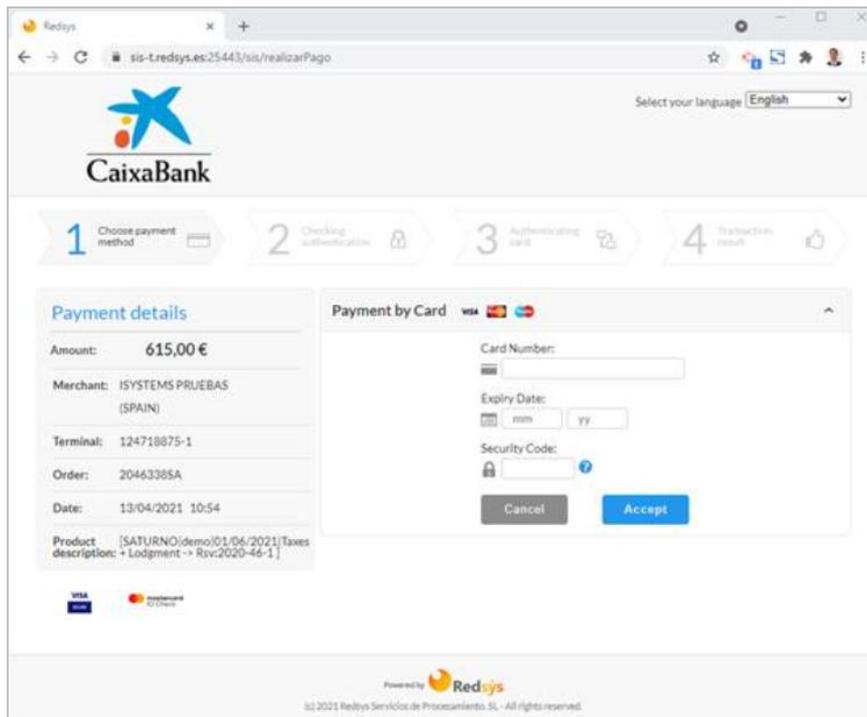
Pagar

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 description: [SATURNO|demo|01_06/2021|Taxes description: + Lodgment -> Rsv:2020-46-1]

Payment by Card visa mastercard

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

Apellidos JULIAN	Nombre ANDRADE
Dirección ps prospentat	Código postal 07001
País Spain	Nacionalidad Colombia
Tipo documento DNI	ID documento 816699777
Fecha expedición 13/07/2023	Fecha nacimiento 13/08/1980
Género Hombre	Fecha llegada 15/07/2023
Teléfono 999999999	Email jandrade@isystems.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 cualesquiera 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

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



4.8 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

Datos de la reserva

Hotel*

Reserva / Localizador

Llegada* / Noches

Check In ALT + I

Cancelar 

No Show

Mostrar histórico de modificaciones

Producción reserva ALT + P

Al intentar factura 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:

Facturar estas noches Facturar este importe

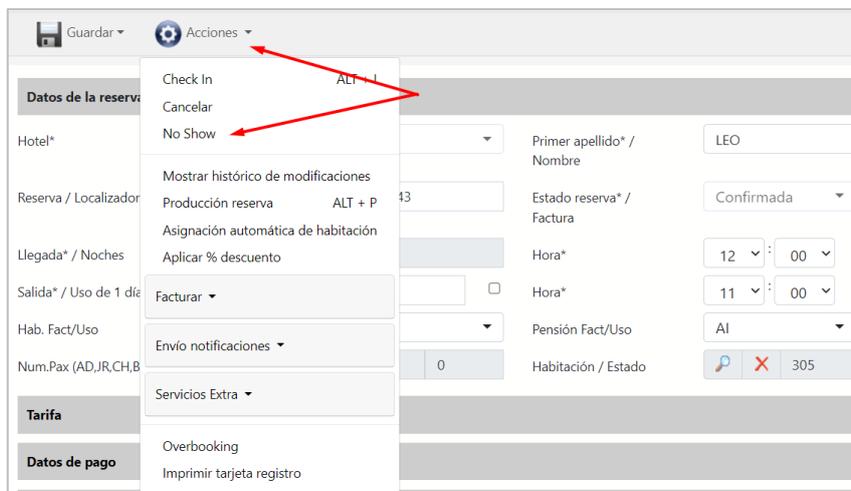
Facturar toda la estancia

No facturar

4.9 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.



Guardar Acciones

- 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

Hotel* Primer apellido* / Nombre LEO

Reserva / Localizador Estado reserva* / Factura Confirmada

Llegada* / Noches Hora* 12 : 00

Salida* / Uso de 1 día Hora* 11 : 00

Hab. Fact/Usó Pensión Fact/Usó AI

Num.Pax (AD, JR, CH, B) Habitación / Estado 0 305

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?

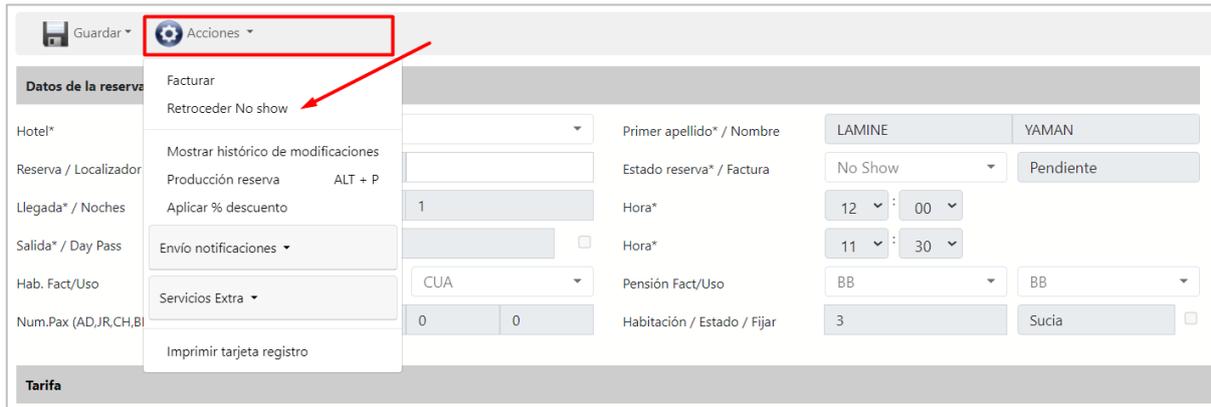
Cantidad de noches a facturar : Importe total factura:

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

- Facturar
- Retroceder No show
- Mostrar histórico de modificaciones
- Producción reserva ALT + P
- Aplicar % descuento
- Envío notificaciones
- Servicios Extra
- Imprimir tarjeta registro

Hotel* [] Primer apellido* / Nombre LAMINE YAMAN

Reserva / Localizador [] Estado reserva* / Factura No Show Pendiente

Llegada* / Noches 1 Hora* 12:00

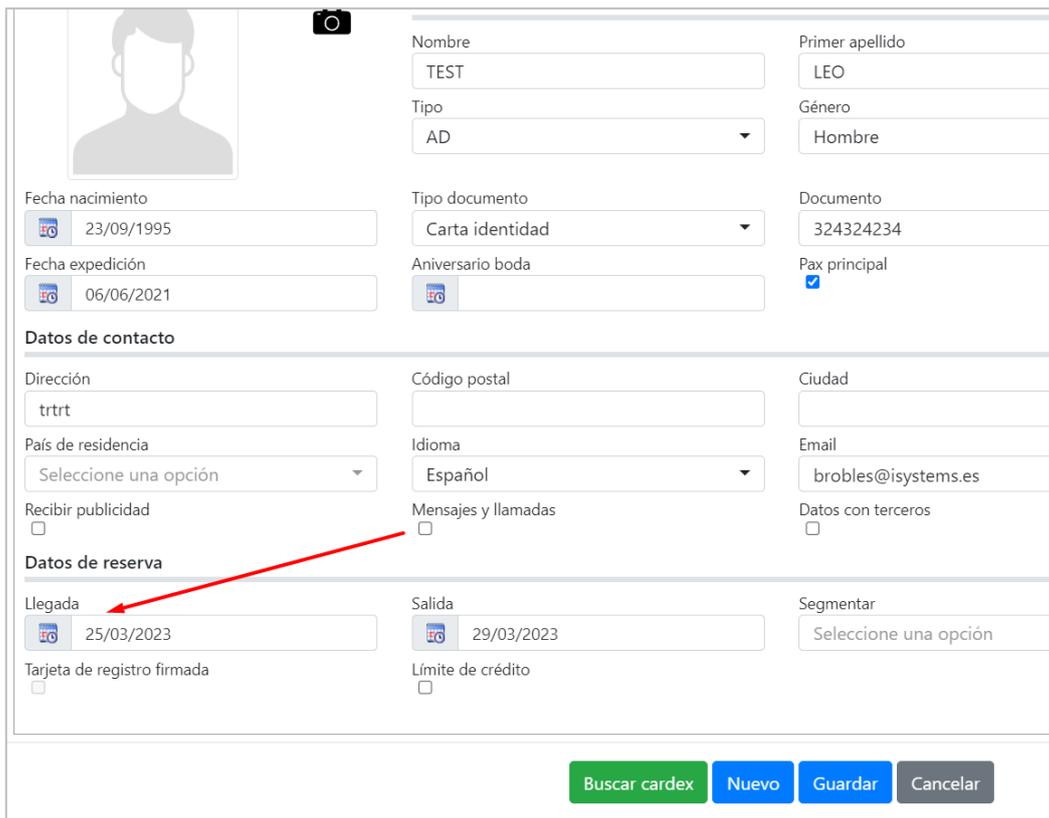
Salida* / Day Pass [] Hora* 11:30

Hab. Fact/Usó CUA Pensión Fact/Usó BB BB

Num.Pax (AD, JR, CH, BI) 0 0 Habitación / Estado / Fijar 3 Sucia

Tarifa

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 [] Pax principal

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.

4.10 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 toda la estancia

No facturar

Reserva en estado Cancelada. ¿Que desea hacer? ✕

Cantidad de noches a facturar: Importe total factura:

Facturar estas noches
Facturar este importe

Facturar toda la estancia

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 toda la estancia

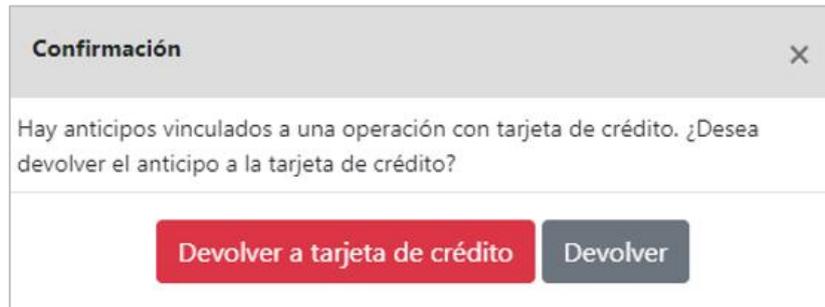
No facturar

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:

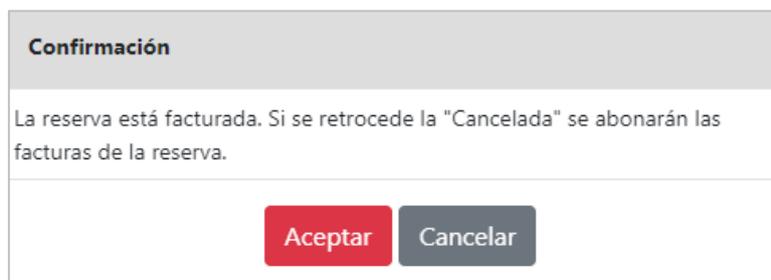


Si le damos a “Devolver a tarjeta de crédito”, se le devolverá automáticamente el importe del anticipo al cliente de la reserva y se generará el movimiento en el sistema.

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.

4.11 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										
Hotel	SATURNO					Titular	DOMINGO, JUAN			
Reserva	2023-174-1					Habitación	305			
Desde	12/07/2023					Hasta	21/07/2023			
Producción reserva	818,18					Importe total factura	900,00			
						Pendiente de facturar	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
TOTAL	90,91	90,91	90,91	90,91	90,91	90,91	90,91	90,91	90,91	90,91

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”.

4.12 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.

Guardar ▾
 Acciones ▾

Datos de la reserva

Hotel*

Reserva / Localizador

Llegada* / Noches

Salida* / Day Pass

Hab. Fact/Usos

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

Tarifa

Datos de pago

Observaciones y p...

Huéspedes

Tarifas

Nuevo

Check Out ALT + O

Prolongar reserva

Salida anticipada

Mostrar histórico de modificaciones

Producción reserva ALT + P

Asignación automática de habitación

Aplicar % descuento

Facturar ▾

Alojamiento

Alojamiento + cargos habitación ALT + U

Facturar alojamiento + cargos habitación seleccionados

Cargos habitación ▾

Facturar todos los cargos habitación ALT + Y

Facturar cargos habitación seleccionados

Envío notificaciones ▾

Servicios Extra ▾

Primer apellido* / Nombre

Estado reserva* / Factura

Hora*

Hora*

Pensión Fact/Usos

Habitación / Estado / Fijar

Carta de crédito

Datos diarios

Notas



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
Seleccionar	AGODA	AGODA	HOTUSA	Agencia
Seleccionar	BOOKING	BOOKING	MANDARIN TOURS	Agencia
Seleccionar	BOOKING	BOOKING	BARCELO	Agencia
Seleccionar	BOOKING	BOOKING	DIRECT	Directo
Seleccionar	BOOKING	BOOKING	BOOKING	Agencia
Seleccionar	BOOKING	BOOKING	EXPEDIA	Agencia
Seleccionar	CONTADOS	CONTADOS	CONTADOS	Directo
Seleccionar	DIRECT	DIRECT	DIRECT	Directo
Seleccionar	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/Usó	DBL DBL	Pensión Fact/Usó	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":



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
Total					2,00	1,50		9,00			

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:

Reserva - DIRECT/DIRECT

Guardar Acciones

Fecha venta* TTOO/Agencia* DIRECT

Tipo reserva* Cliente* DIRECT

Canal de venta Segmento Marketing Seleccione una opción

Generar cargos auto. Campaña Seleccione una opción

Fecha cancelación Email

Datos de pago

Mostrar histórico de modificaciones

Producción reserva ALT + P

Asignación automática de habitación

Aplicar % descuento

Observaciones y p...

Facturar

Alojamiento

Alojamiento + cargos habitación ALT + U

Facturar alojamiento + cargos habitación seleccionados

Cargos habitación

Facturar todos los cargos habitación ALT + Y

Facturar cargos habitación seleccionados

Envío notificaciones

Servicios Extra

Descripción	Observaciones	Cantidad	Importe	% Descuentos	Total	Tipo de cargo	Ocupante	Factura
Tasa turística		2	1,50		9,00	Directo		Pendiente
Total					2,00	1,50		9,00

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

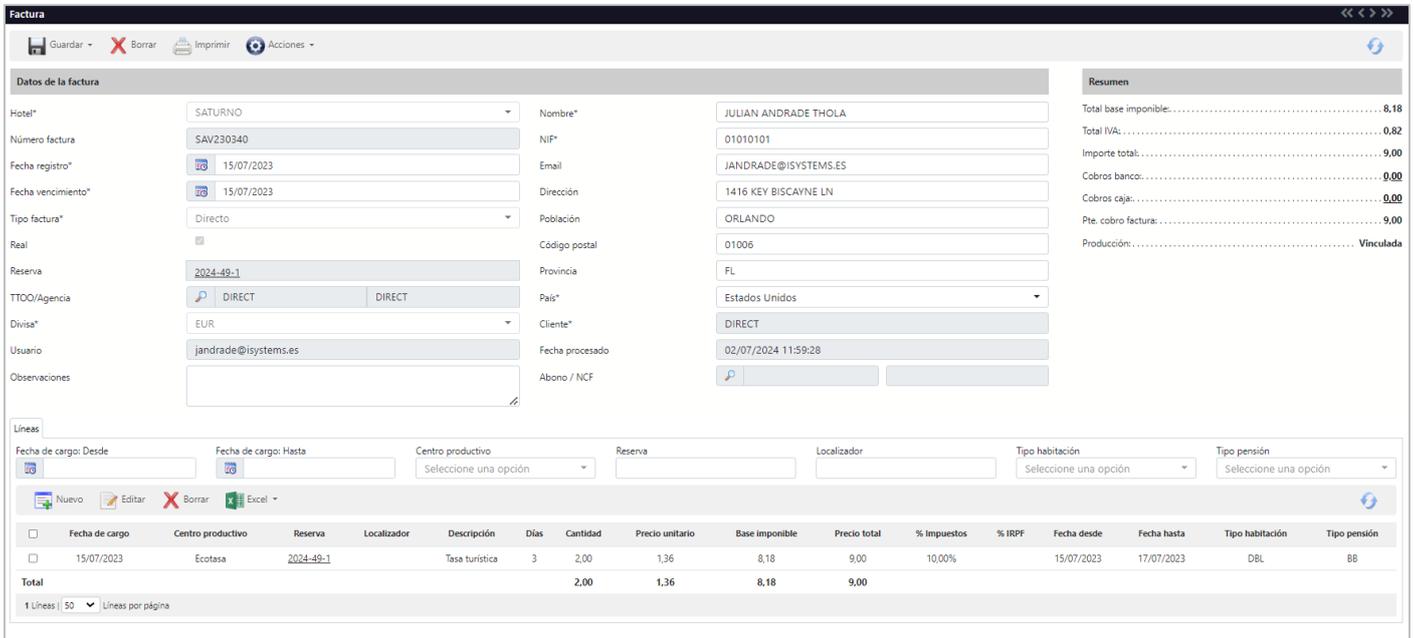
Factura

¿Es una proforma?

Aceptar
Cancelar

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.

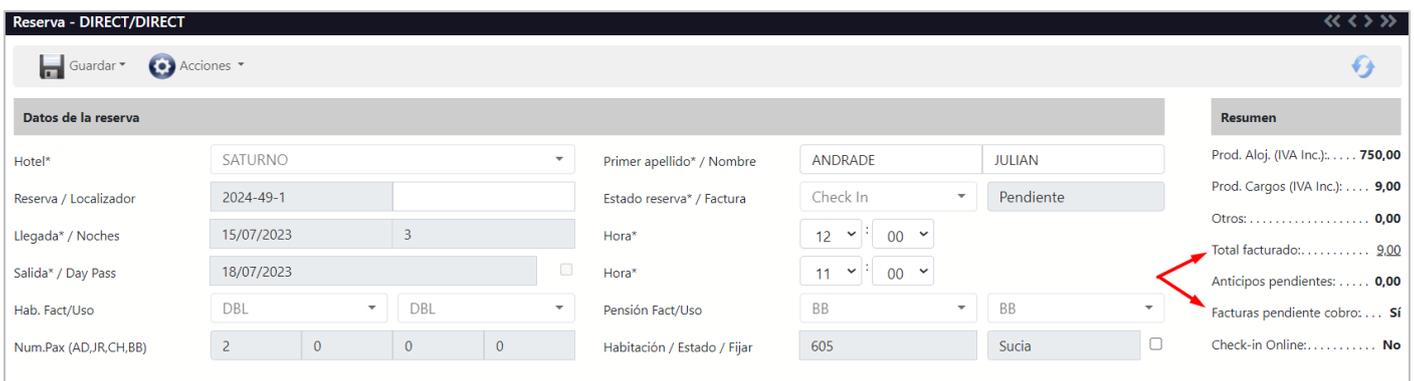
Por defecto del sistema, aparecerá marcada la casilla de “proforma”, en este caso, si deseamos ver antes de la facturación real los conceptos facturados, dejaremos habilitada esta casilla. Ahora bien, si deseamos generar en el momento la “factura Real”, desmarcaremos esta opción y daremos clic en el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



Fecha de cargo	Centro productivo	Reserva	Localizador	Descripción	Días	Cantidad	Precio unitario	Base imponible	Precio total	% Impuestos	% IRPF	Fecha desde	Fecha hasta	Tipo habitación	Tipo pensión
15/07/2023	Ecotasa	2024-49-1		Tasa turística	3	2,00	1,36	8,18	9,00	10,00%		15/07/2023	17/07/2023	DBL	BB
Total							2,00	1,36	8,18	9,00					

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.

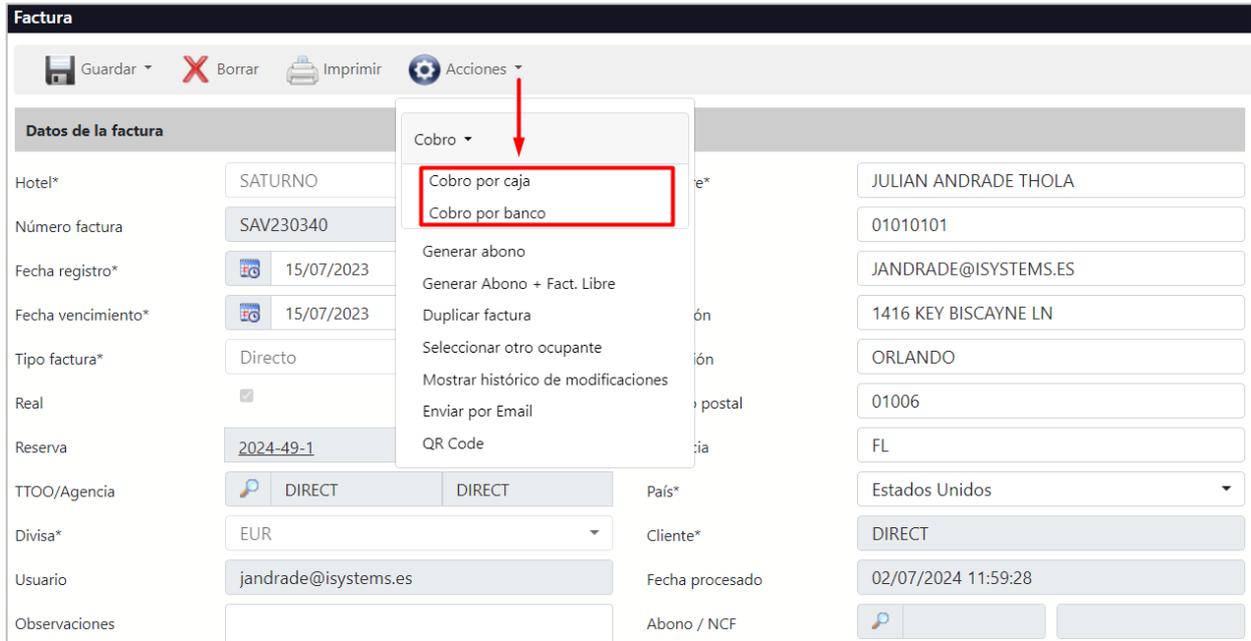
Si actualizamos la reserva individual, veremos que el “Total facturado” ha cambiado, e indica que tenemos facturas pendientes de cobro:



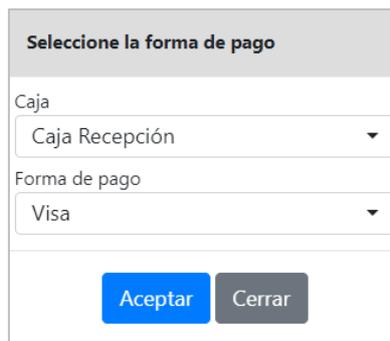
Fecha de cargo	Centro productivo	Reserva	Localizador	Descripción	Días	Cantidad	Precio unitario	Base imponible	Precio total	% Impuestos	% IRPF	Fecha desde	Fecha hasta	Tipo habitación	Tipo pensión
15/07/2023	Ecotasa	2024-49-1		Tasa turística	3	2,00	1,36	8,18	9,00	10,00%		15/07/2023	17/07/2023	DBL	BB
Total							2,00	1,36	8,18	9,00					

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:

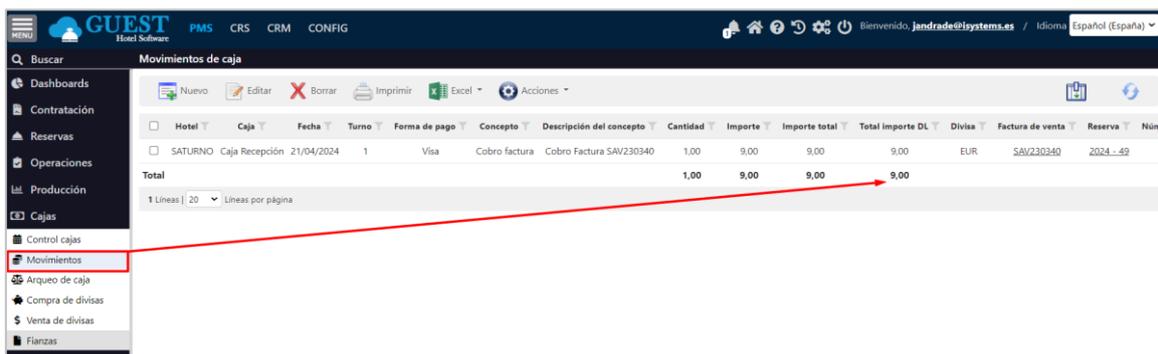




En este caso procederemos a realizar el Cobro por Caja, por lo tanto, deberemos seleccionar la caja donde se realizará la transacción y el método de pago:



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:

Reserva - DIRECT/DIRECT

Guardar Acciones

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		Total facturado: 9,00
Hab. Fact/Usso	DBL DBL	Pensión Fact/Usso	BB BB		Anticipos pendientes: 0,00
Num.Pax (AD, JR, CH, BB)	2 0 0 0	Habitación / Estado / Fijar	605	Sucia	Facturas pendiente cobro: No
					Check-in Online: No

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

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

Listado facturas / Listado de abonos

Ver-Ocultar filtros

Hotel	Real / Proforma	Número factura	NCF	Tipo factura	Tipo	Garantía	Cliente	NIF	Reserva	Localizador	Fecha llegada	Fecha válida	Fecha registro	Fecha vencimiento
SATURNO	Real	SAV/230340		Directo	Factura	Direct customers	01010101	2024-49-1	15/07/2023	18/07/2023	15/07/2023	15/07/2023		

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		Resumen	
Hotel*	SATURNO	Nombre*	JULIAN ANDRADE THOLA
Número factura	SAV23	NIF*	01010101
Fecha registro*	15/07/2023	Email	JANDRADE@ISYSTEMS.ES
Fecha vencimiento*	15/07/2023	Dirección	1416 KEY BISCAYNNE LN
Tipo factura*	Directo	Población	ORLANDO
Real	<input checked="" type="checkbox"/>	Código postal	01006
Reserva	2024-49-1	Provincia	FL
TTOO/Agencia	DIRECT DIRECT	País*	Estados Unidos
Divisa*	EUR	Cliente*	DIRECT
Usuario	jandrade@isystems.es	Fecha procesado	02/07/2024 11:59:28
Observaciones		Abono / NCF	

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
Total							9.00

Invoice collections

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

GUEST DEMO SL
ING ES57 0111 0211 2311 0111 5111
INGVAM956

% Tax	Base	Amount
10.00%	8.18	0.82
Total invoice		9.00 EUR
Pending to pay		0.00 EUR
Pendiente de pago DA		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

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
Reserva / Localizador 2024-49-1
Llegada* / Noches 15/07/2023 3
Salida* / Day Pass 18/07/2023
Hab. Fact/Usó DBL DBL
Num.Pax (AD, JR, CH, BB) 2 0 0 0

Primer apellido* / Nombre ANDRADE JULIAN
Estado reserva* / Factura Check In Pendiente
Hora* 12:00
Hora* 11:00
Pensión Fact/Usó BB BB
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”:

Reserva - DIRECT/DIRECT

Guardar Acciones

Datos de la reserva	Check Out Prolongar reserva Salida anticipada	ALT + O
Hotel*		
Reserva / Localizador	Mostrar histórico de modificaciones	
Llegada* / Noches	Producción reserva	ALT + P
Salida* / Day Pass	Asignación automática de habitación	
Hab. Fact/Us	Aplicar % descuento	
Num.Pax (AD, JR, CH, BB)	Facturar	
	Alojamiento	
	Alojamiento + cargos habitación	ALT + U
	Facturar alojamiento + cargos habitación seleccionados	
Tarifa		
Datos de pago	Cargos habitación	
Observaciones y pr	Facturar todos los cargos habitación	ALT + Y
	Facturar cargos habitación seleccionados	

Primer apellido* / Nombre: ANDRADE JULIAN
 Estado reserva* / Factura: Check In Pendiente
 Hora*: 12:00 / 11:00
 Pensión Fact/Us: BB BB
 Habitación / Estado / Fijar: 605 Sucia

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:

Reserva - DIRECT/DIRECT

Guardar Acciones

Datos de la reserva	Hotel*: SATURNO	Primer apellido* / Nombre: ANDRADE JULIAN	Resumen
Reserva / Localizador: 2024-49-1	Estado reserva* / Factura: Check In	Facturada	Prod. Aloj. (IVA Inc.): ... 750,00
Llegada* / Noches: 15/07/2023 3	Hora*: 12:00		Prod. Cargos (IVA Inc.): ... 161,00
Salida* / Day Pass: 18/07/2023	Hora*: 11:00		Otros: ... 0,00
Hab. Fact/Us: DBL DBL	Pensión Fact/Us: BB BB		Total facturado: ... 911,00
Num.Pax (AD, JR, CH, BB): 2 0 0 0	Habitación / Estado / Fijar: 605 Sucia		Anticipos pendientes: ... 0,00
			Facturas pendiente cobro: ... Sí
			Check-in Online: ... No

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.

Reserva - DIRECT/DIRECT

Guardar Acciones

Datos de la reserva	Hotel*: SATURNO	Primer apellido* / Nombre: ANDRADE JULIAN	Resumen
Reserva / Localizador: 2024-49-1	Estado reserva* / Factura: Check In	Facturada	Prod. Aloj. (IVA Inc.): ... 750,00
Llegada* / Noches: 15/07/2023 3	Hora*: 12:00		Prod. Cargos (IVA Inc.): ... 161,00
Salida* / Day Pass: 18/07/2023	Hora*: 11:00		Otros: ... 0,00
Hab. Fact/Us: DBL DBL	Pensión Fact/Us: BB BB		Total facturado: ... 911,00
Num.Pax (AD, JR, CH, BB): 2 0 0 0	Habitación / Estado / Fijar: 605 Sucia		Anticipos pendientes: ... 0,00
			Facturas pendiente cobro: ... No
			Check-in Online: ... No

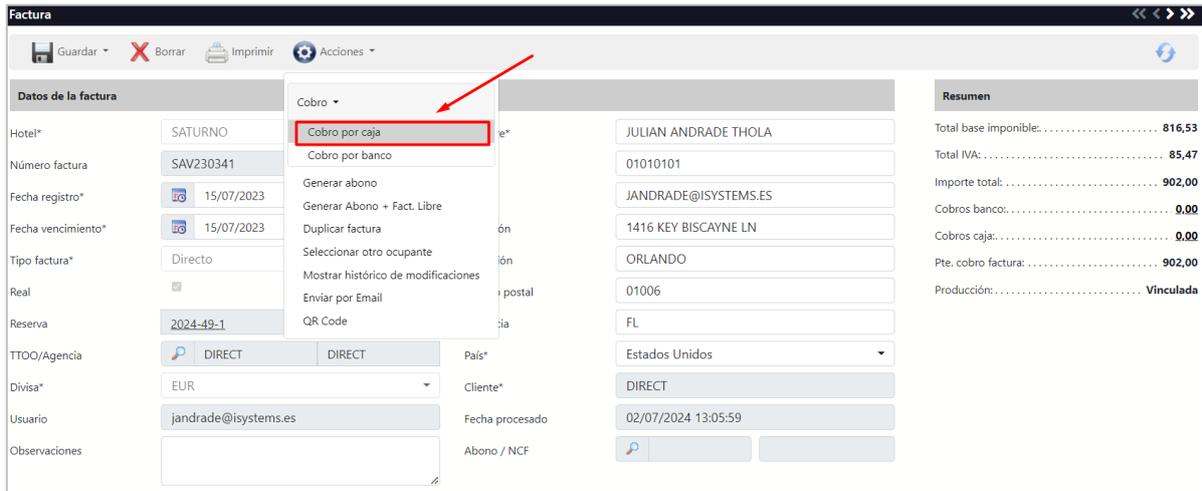
En el anterior caso, dado que se trata de un cliente "Directo", los conceptos de alojamiento y cargos habitación debían ser pagados por el huésped titular de la reserva. Es importante aclarar que la gestión de cobros podrá gestionarse según las políticas de cada hotel o establecimiento, donde se definirán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

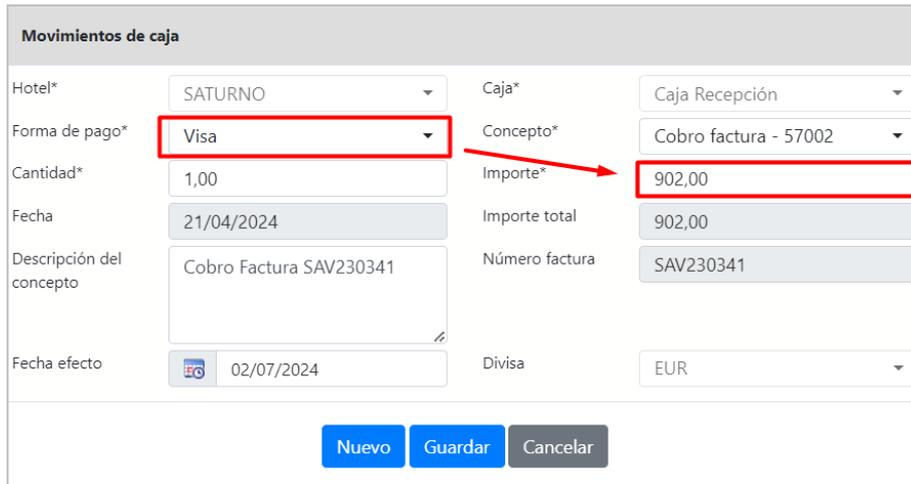
Forma de pago

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



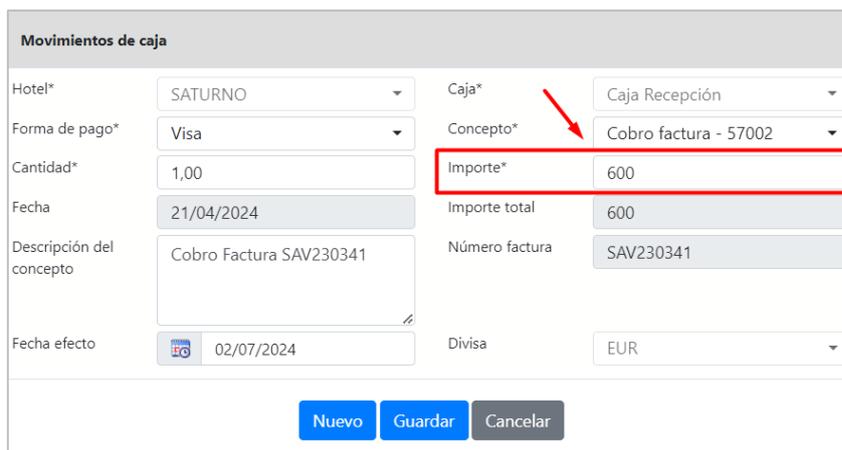
- Al abrirse el registro del movimiento de caja aparecerá por defecto el total de la factura cobrada:



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

Nuevo Guardar Cancelar

- Procederemos a editar el valor del importe, según el monto que se dese 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

Nuevo Guardar Cancelar

- 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?

Sí
No

- 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:

Movimientos de caja

Hotel* SATURNO Caja* Caja Recepción

Forma de pago* Efectivo Concepto* Cobro factura - 57002

Cantidad* Seleccione una opción Importe* 302

Fecha Bank transfer Importe total 302,00

Descripción del concepto Cuenta casa Efectivo Número factura SAV230341

Fecha efecto Invitación TPV_PASARELA Divisa Seleccione una opción

Visa

Nuevo Guardar Cancelar

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

Movimientos de caja

Nuevo Editar Borrar Imprimir Excel Acciones

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	
Total							2,00	902,00	902,00	902,00				

2 Líneas | 20 Líneas por página

Siguiendo 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.

❖ **Dividir una factura en 2**

En caso de que un cliente solicite una parte de la factura a nombre de una empresa (u otro huésped) y otra parte con otros datos fiscales procederemos de la siguiente manera:

Generamos un “abono + factura libre” de la factura original, duplicamos la factura libre y editamos los conceptos en las nuevas facturas con los datos solicitados por el cliente en cada una de ellas.

4.13 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:



Reserva - DIRECT/DIRECT

Guardar Acciones

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	Facturada	Prod. Cargos (IVA Inc): ... 161,00
Llegada* / Noches	15/07/2023 3	Hora*	12 : 00	Otros: ... 0,00	Total facturado: ... 911,00
Salida* / Day Pass	18/07/2023	Hora*	11 : 00	Anticipos pendientes: ... 0,00	Facturas pendiente cobro: ... No
Hab. Fact/Us	DBL DBL	Pensión Fact/Us	BB BB	Check-in Online: ... No	
Num.Pax (AD,JR,CH,BB)	2 0 0 0	Habitación / Estado / Fijar	605	Sucia	

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

Reserva - DIRECT/DIRECT

Guardar Acciones

Datos de la reserva

- Check Out ALT + O
- Prolongar reserva
- Salida anticipada
- Mostrar histórico de modificaciones
- Producción reserva ALT + P
- Asignación automática de habitación
- Aplicar % descuento
- Facturar

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.

Confirmación

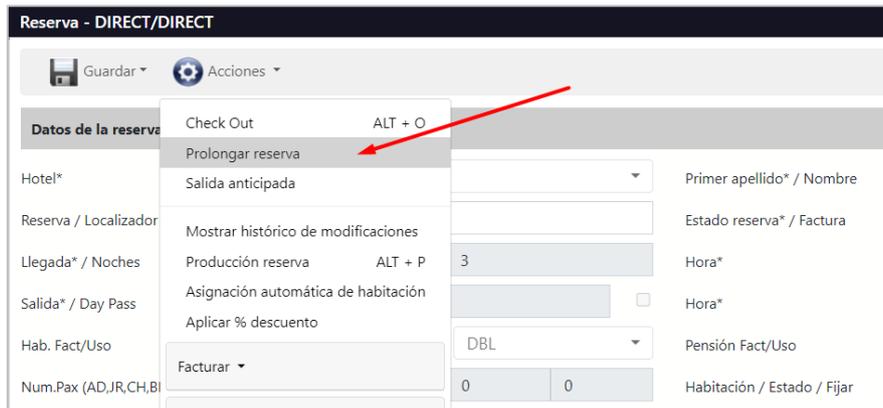
No es posible hacer el Check-out de la reserva '2023-136-1', tiene cargos a la habitación pendientes de facturar

Facturar y realizar Check-Out Cancelar

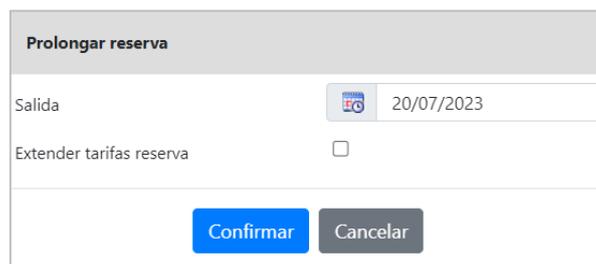
Por último, deberemos realizar los cobros pertinentes por la generación de las nuevas facturas creadas.

4.14 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:



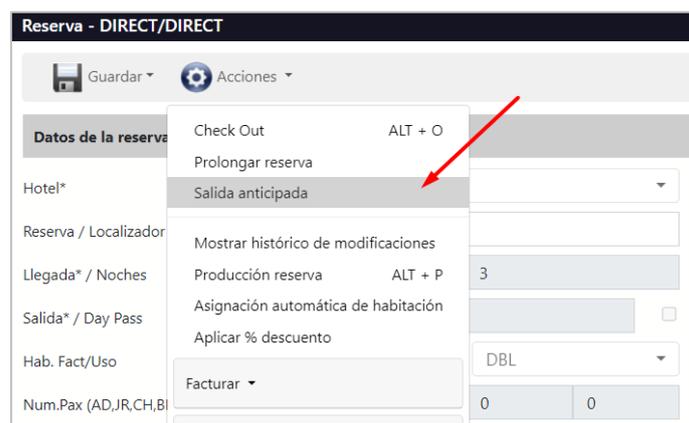
Una vez demos clic en esta opción, aparecerá un recuadro de confirmación donde solicitará la nueva fecha de salida y la extensión de las tarifas de la reserva:



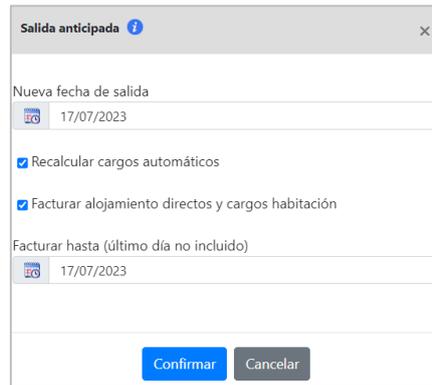
- **Extender tarifas reserva:** si el precio es manual asignará el mismo precio diario al resto de días que van desde la antigua a la nueva fecha de salida. Si el precio es de tipo contrato independientemente de que se marque la opción ya calculará un nuevo precio diario para el resto de días.

4.15 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:



- **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.

4.16 Habitaciones para personal

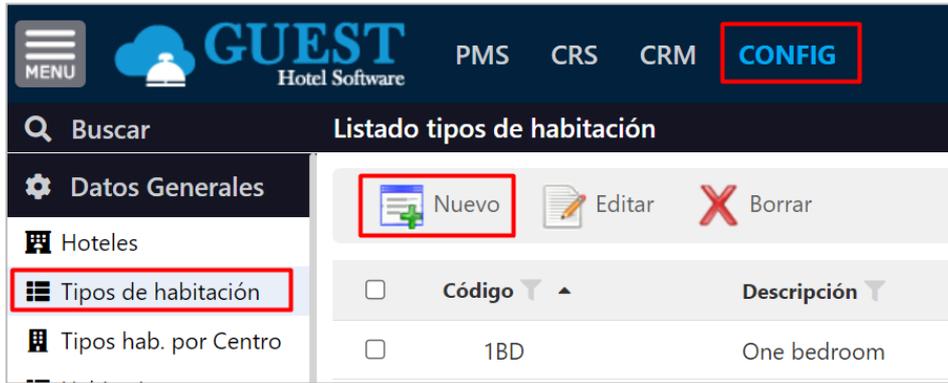
Cuando hablamos de tipos de habitaciones en [GUEST Hotel Software](#), a nivel de funcionalidad pueden ser de los siguientes tipos:

- **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”.

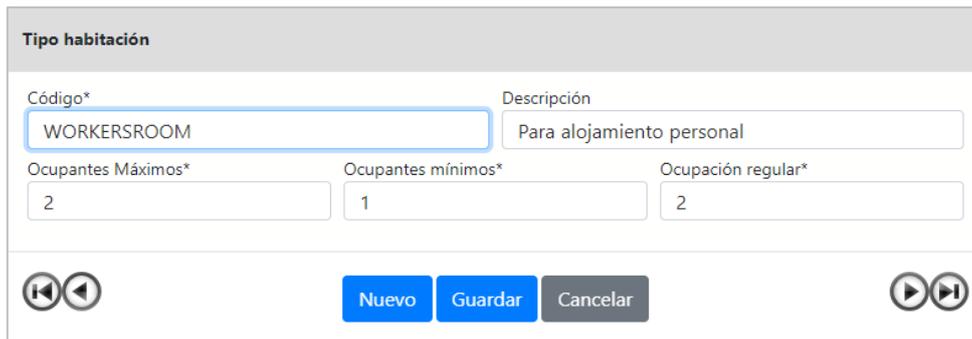
Cuando hagamos una reserva podremos seleccionarla como si fuera una habitación Real pero no incrementan el total de habitaciones disponibles para la venta. Por otro lado, si tenemos habitaciones destinadas a ser usadas por los usuarios y son habitaciones reales, para no imputar producción seleccionaremos 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”:

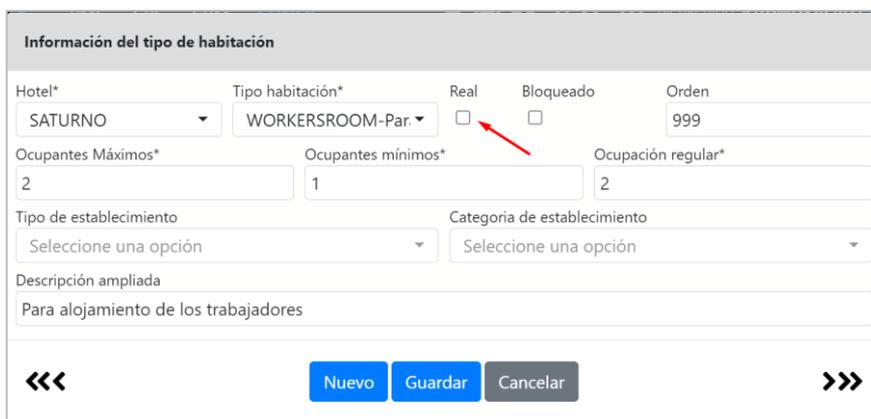


A continuación, nos ubicaremos en el menú “Tipos hab. por Centro” y crearemos desde el botón Nuevo un Tipo de habitación para el hotel al que se desee asignar la habitación WORKERSROOM:

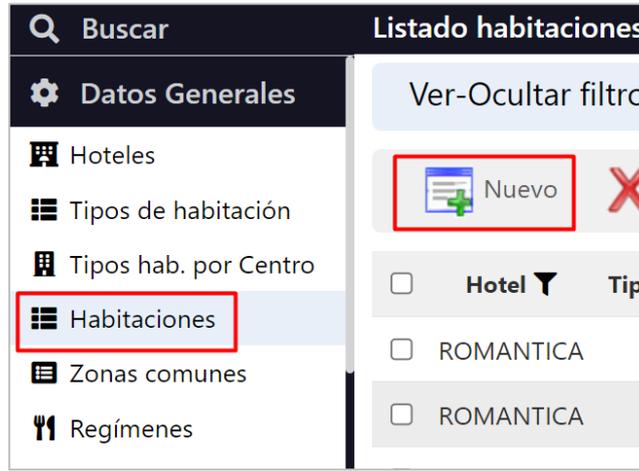


<input type="checkbox"/>	Hotel	Tipo habitación	Descripción	Descripción ampliada	Real
<input type="checkbox"/>	ROMANTICA	DO	Premium básica		<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ROMANTICA	VM	Doble vista mar	Double beach area	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ROMANTICA	IND	Individual		<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ROMANTICA	PERSONAL	Bloqueadas personal hotel		<input type="checkbox"/>

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:

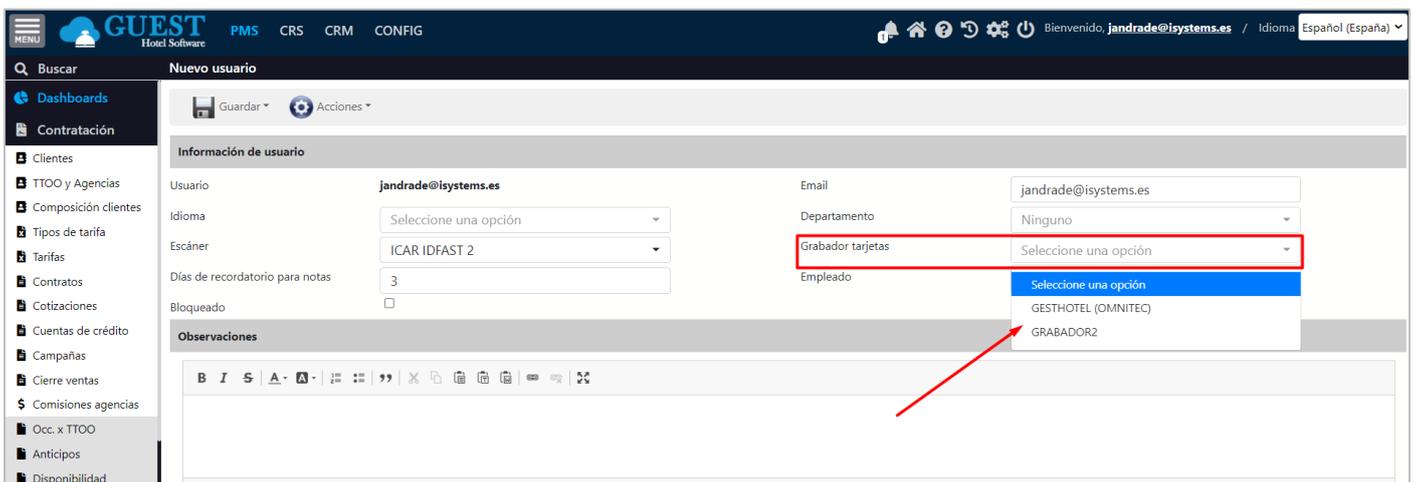
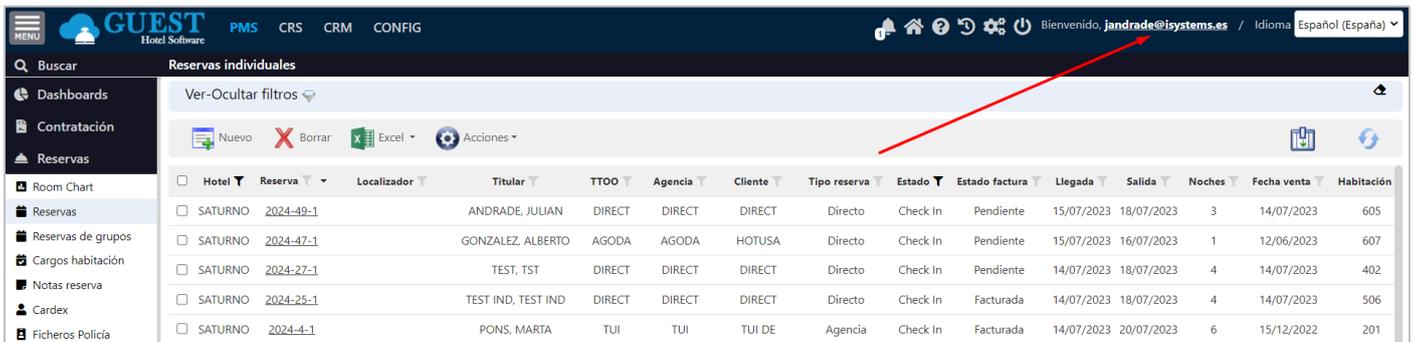


Nota: En caso de que se quieran distinguir las habitaciones se pueden crear las que se necesiten.

4.17 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:



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”:



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: :

4.18 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
Salida* / Day Pass	18/07/2023	<input type="checkbox"/>	Hora*	00 : 00
Hab. Fact/Usó	DBL	DBL	Pensión Fact/Usó	BB BB
Num.Pax (AD, JR, CH, BB)	2	0	0	0
		Habitación / Estado / Fijar	605	Sucia <input type="checkbox"/>

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

Editar | Acciones

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

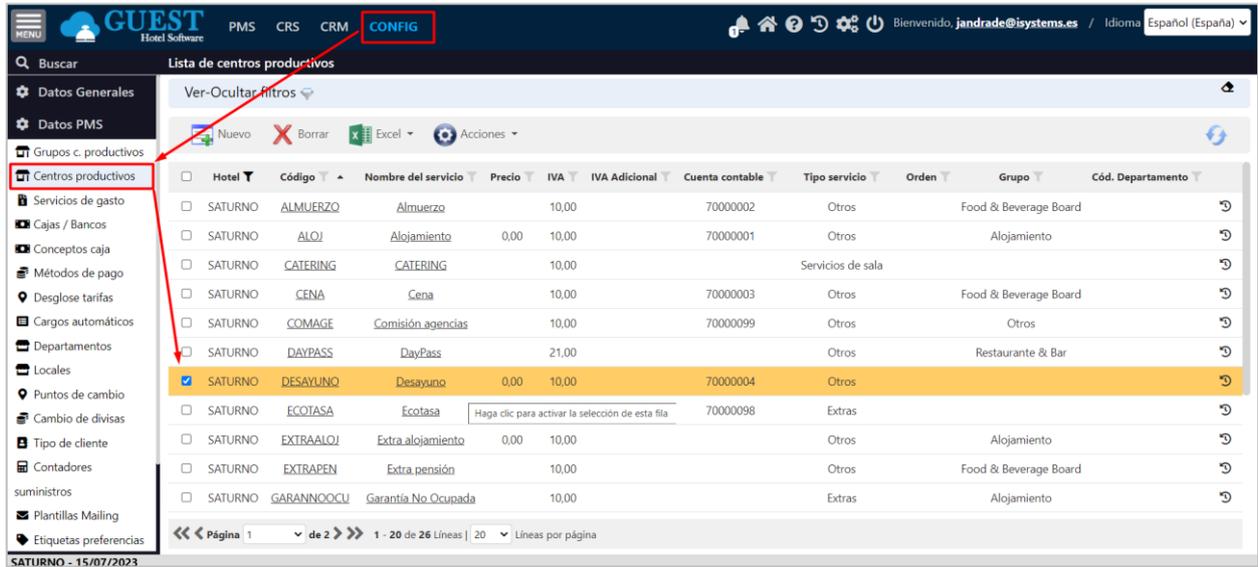
Fecha hasta

Pensión factura

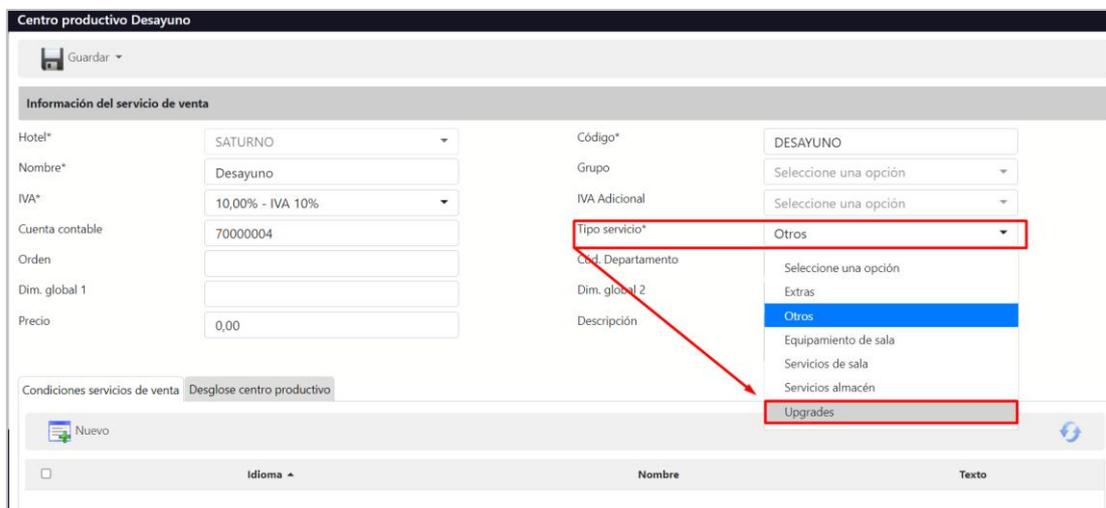
Pensión uso

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).

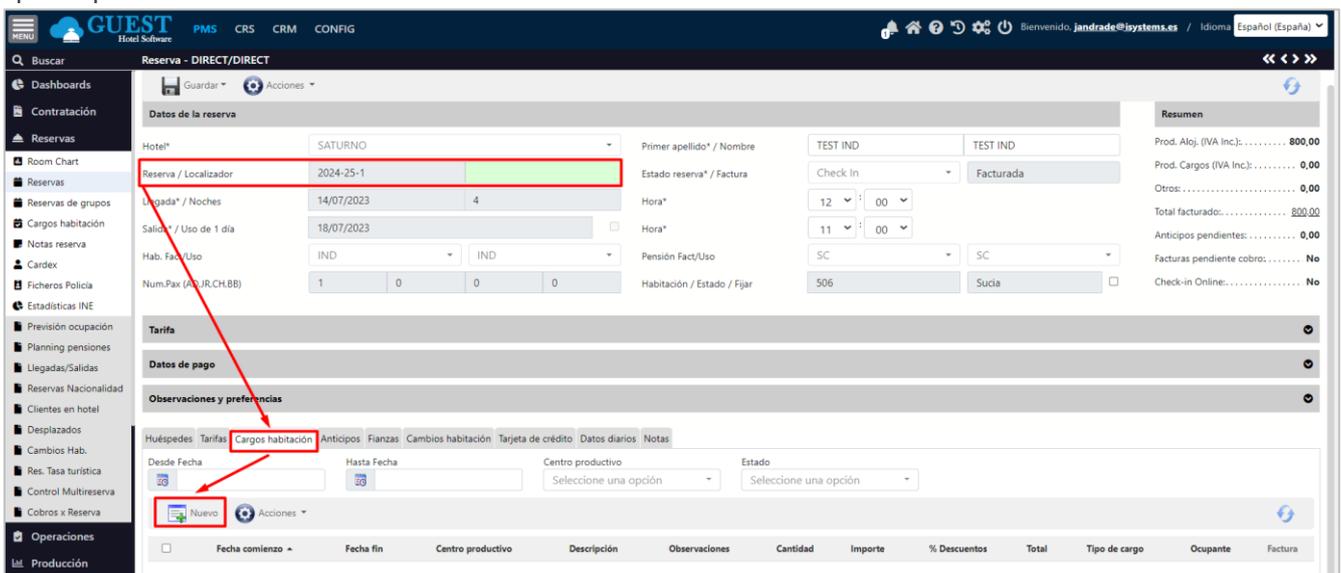
A modo de ejemplo, podríamos cambiar la pensión de una reserva de SC (Self Catering) a BB (Bed & Breakfast), en este caso deberemos ir a los Centros productivos de la sección CONFIG (CONFIG → Datos PMS → Centros productivos), y seleccionar el registro “Desayuno”:



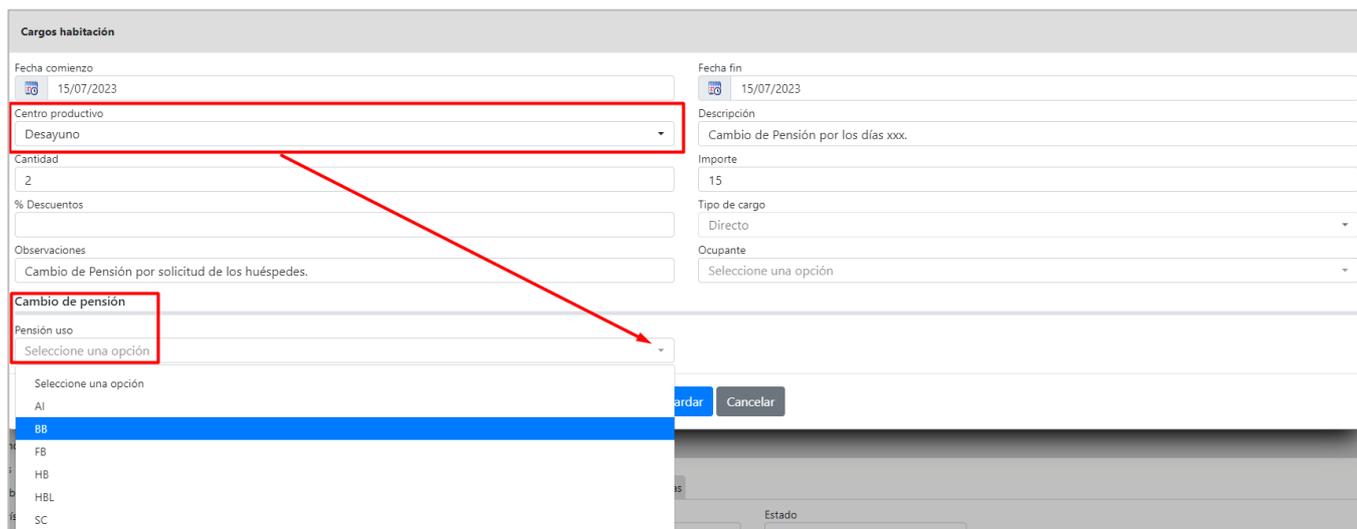
Una vez seleccionado, deberemos habilitar en la lista desplegable de “Tipo de Servicio” la opción “Upgrades”.



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”:



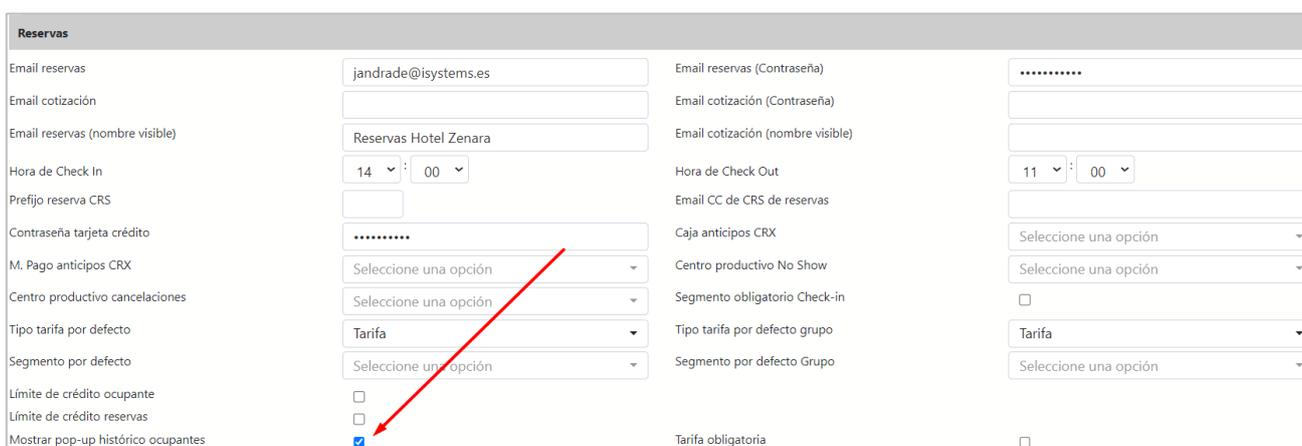
Posteriormente dar clic en el botón “Guardar” y la pensión será cambiada para la reserva. En el caso de cambiar a otro tipo de pensión (AI, HB, HBL, entre otras), se deberá seguir el mismo procedimiento.

4.19 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:

Notas (Cardex)								Notas (Reservas)								
Nombre	Primer apellido	Tipo de nota	Fecha	Fecha recordatorio	Descripción	Departamento	Archivado	Documento	Hotel	Reserva	Llegada	Tipo de nota	Fecha	Fecha recordatorio	Descripción	Departamento
JUAN	TET	01	10/08/2023				Archivado	Activo	1	PUROHTLPMI	2022-279-1	18/08/2021	Check-in Online	09/03/2023	T_Registro Check-in Online	
1 Líneas 10 Líneas por página								<< < Página 1 de 6 >> >> 1 - 5 de 28 Líneas 10 Líneas por página								

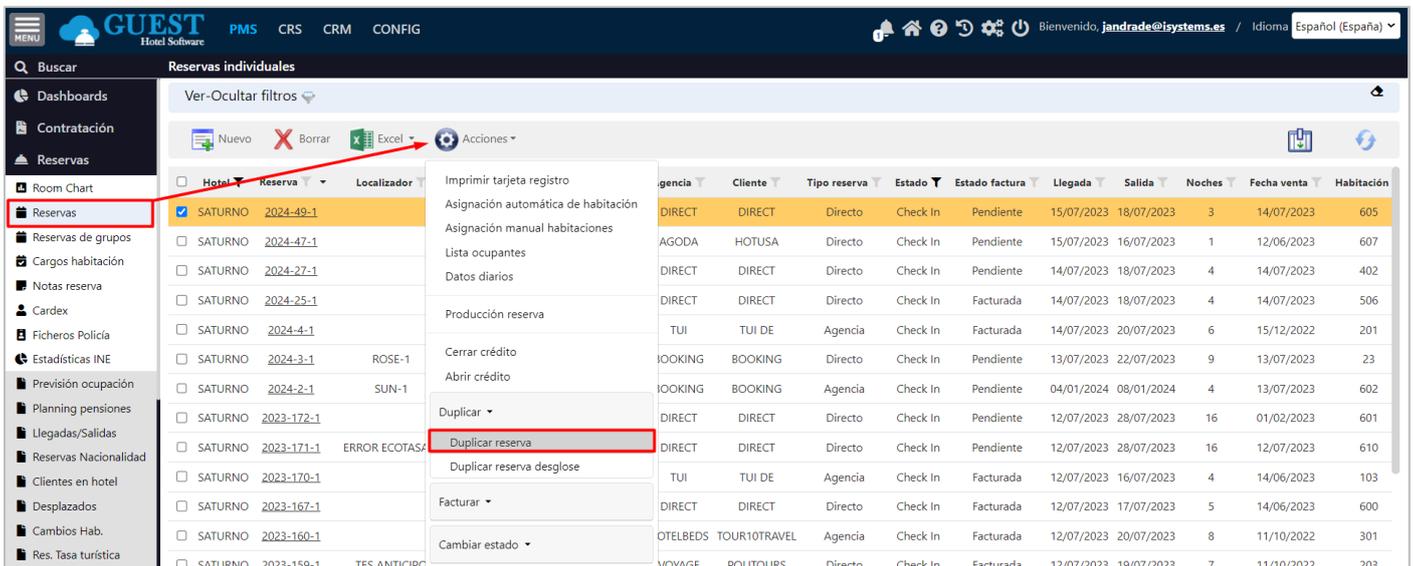
Hotel	Reserva	Llegada	Salida	Noches	Habitación	Hab. factura	Preferencias de la reserva
BPBILLETAS	2023-24-1	08/10/2021	09/10/2021	1		DEL	
BPBILLETAS	2023-23-1	07/09/2021	07/09/2021	0	Normal2	DEL	
PUROHTLPMI	2023-94-1	17/08/2021	17/08/2021	0	10	JOY	
PUROHTLPMI	2023-199-1	17/08/2021	17/08/2021	0	11	IND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

Cerrar

4.20 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.



The screenshot shows the 'Reservas individuales' section of the GUEST Hotel Software. A table lists reservations with columns for 'Hotel', 'Reserva', 'Localizador', 'Agencia', 'Cliente', 'Tipo reserva', 'Estado', 'Estado factura', 'Llegada', 'Salida', 'Noches', 'Fecha venta', and 'Habitación'. The 'Acciones' menu is open for the selected reservation 'SATURNO 2024-49-1', and the 'Duplicar' option is expanded, with 'Duplicar reserva' highlighted. A red box highlights the 'Reservas' menu item in the left sidebar.

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 la 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* SATURNO

Tipo habitación* DBL

Tipo pensión* BB

Llegada 15/07/2023

Salida 18/07/2023

Fecha venta 14/07/2023

Composición de clientes DIRECT DIRECT

Copiar los datos de los huéspedes

Traspasar cargos sin facturar

Calcular producción

Duplicar Cerrar

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.

The screenshot shows the 'Reserva - TUI/TUI' interface. A dropdown menu 'Acciones' is open, with 'Overbooking' highlighted by a red arrow. The 'Overbooking' modal form is displayed, containing the following fields:

- Llegada*: 14/07/2023
- Salida*: 20/07/2023
- Habitación Overbooking*: OVB
- Observaciones: Traspaso a Hotel Luna
- Precio diario: 120
- Extras: (empty)

Buttons: Guardar, Cerrar

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.



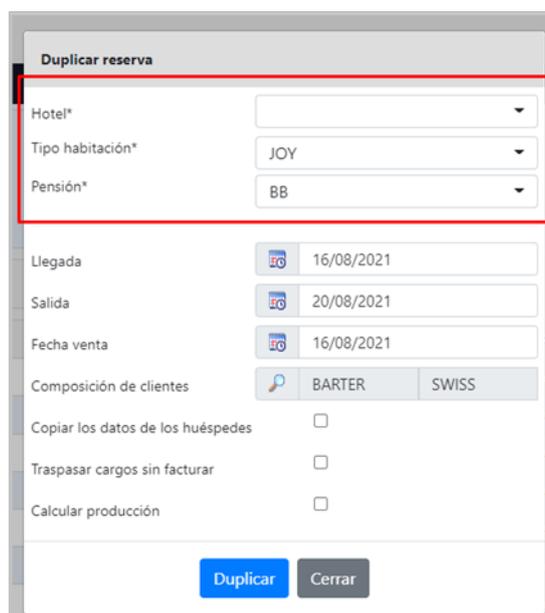
▪ **Hotel de diferente sociedad:**

- 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:**

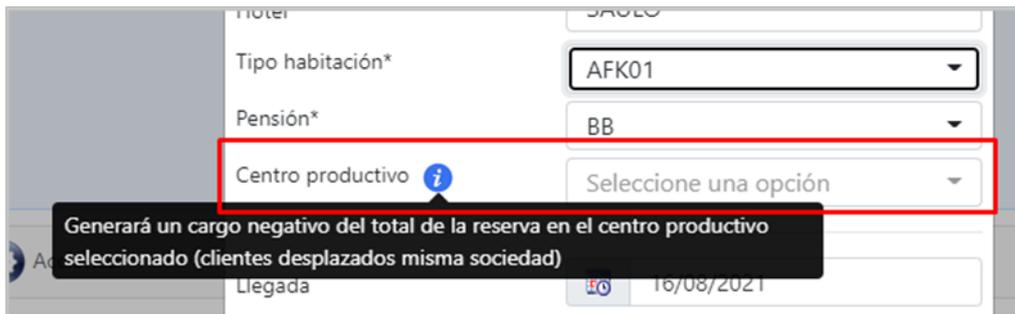
- Clientes directos: en el hotel de origen se cancela la reserva, y se crea de nuevo en el hotel de destino, donde se factura al cliente.
- Clientes de agencia:
 - En el hotel de origen se hace un cambio de habitación de desplazados, y se factura a la agencia. También si es el caso, se registrará y llevará 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.
 - 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:

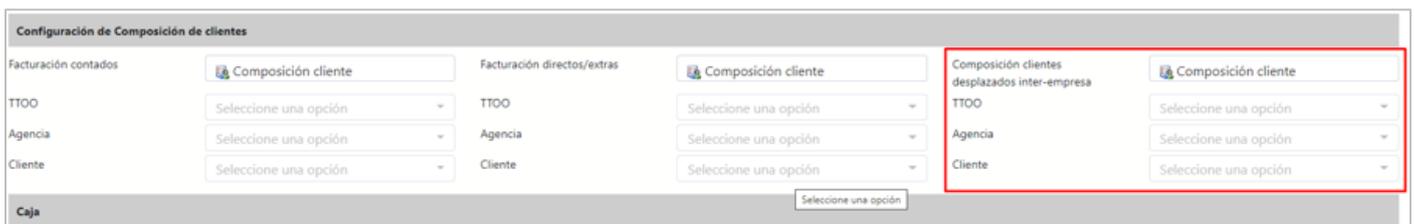


Si se selecciona un centro productivo, se generará un cargo negativo del importe (alojamiento) total de la reserva. El cargo se generará de tipo 'Agencia' para que se sume en la factura de alojamiento y no en la de cargos habitación.

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:



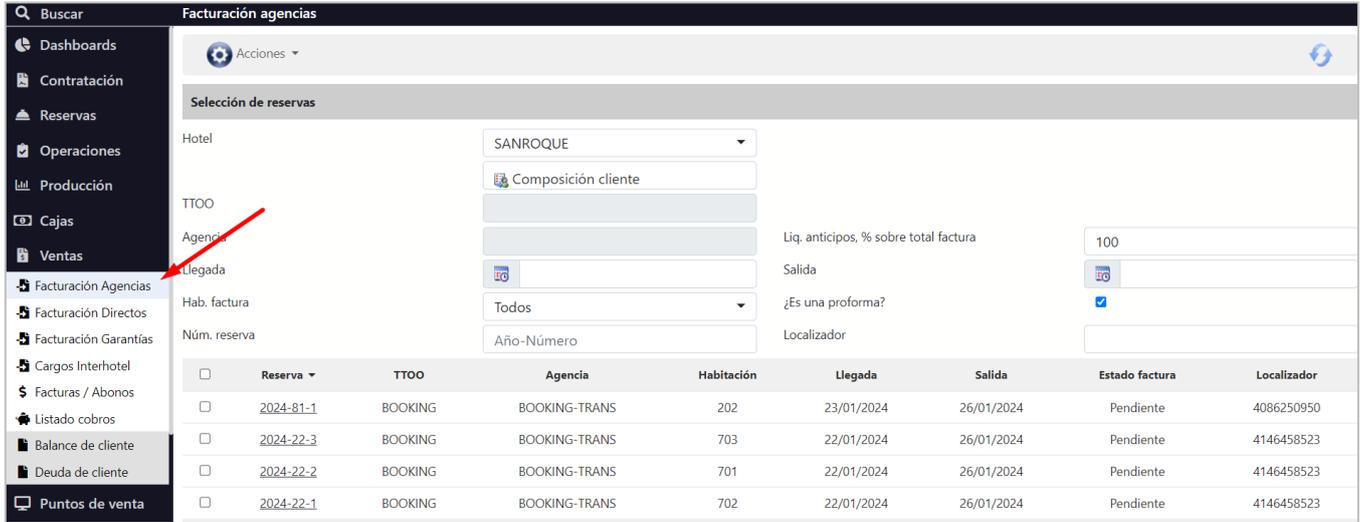
6) FACTURACIÓN

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.



Facturación agencias

Acciones

Selección de reservas

Hotel: SANROQUE

Composición cliente

TTOO

Agencia

Liq. anticipos, % sobre total factura: 100

Salida

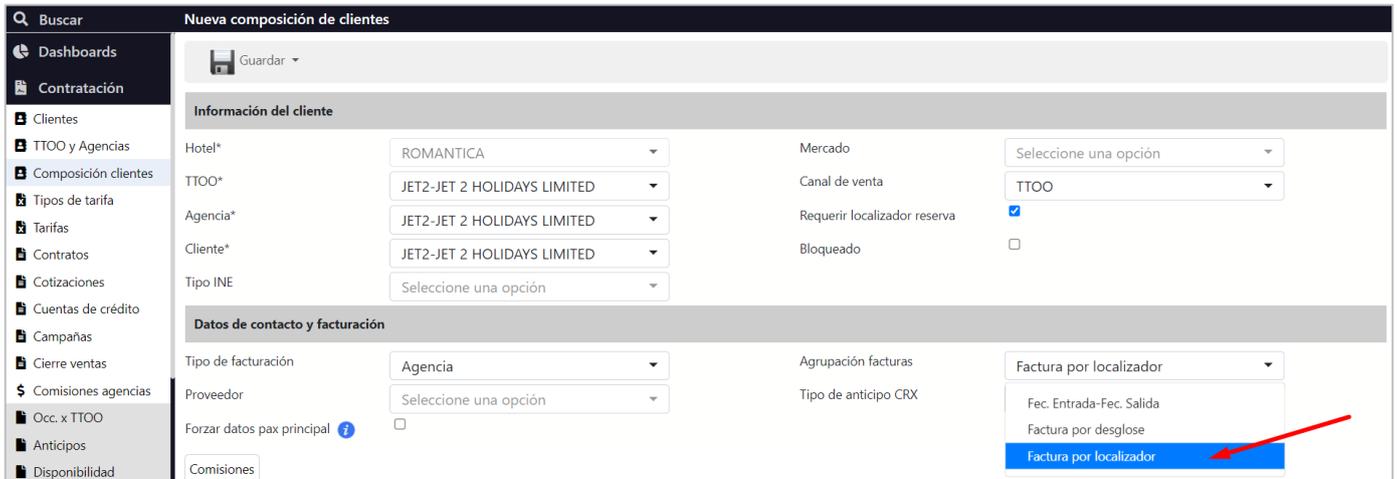
Hab. factura: Todos

¿Es una proforma?:

Núm. reserva: Año-Número

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.



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:

Cliete*: 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:

Comisiones

Factura por desglose

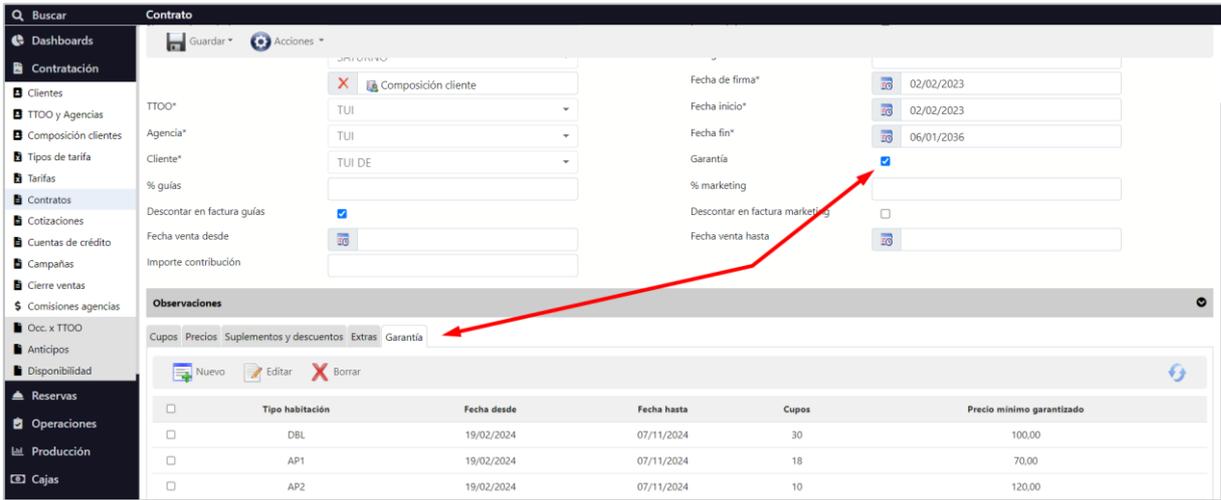
Factura por localizador

6.2 Contratos Garantía

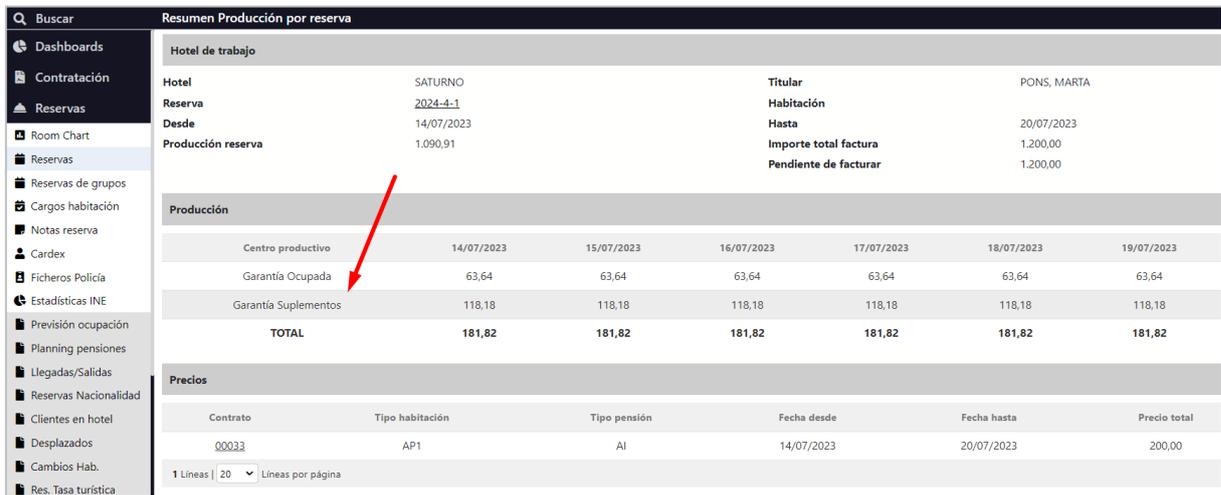
Para la facturación de los contratos de garantía seguiremos los siguientes pasos:

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





- 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).



- 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.



- 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.

Factura

Observaciones: Abono / NCF

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	% 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	
Total						6,00	709,08	709,08	780,00						

6 Líneas | 50 Líneas por página

- 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.

Facturación garantías

Selección garantías

Hotel: SATURNO Pendiente de facturar: Descontar anticipos facturados:

TTOO: TUI ¿Es una proforma?:

Agencia: TUI

Cliente: TUI DE

Desde Fecha: Hasta Fecha: 30

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

Factura

Observaciones: Abono / NCF

Líneas

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

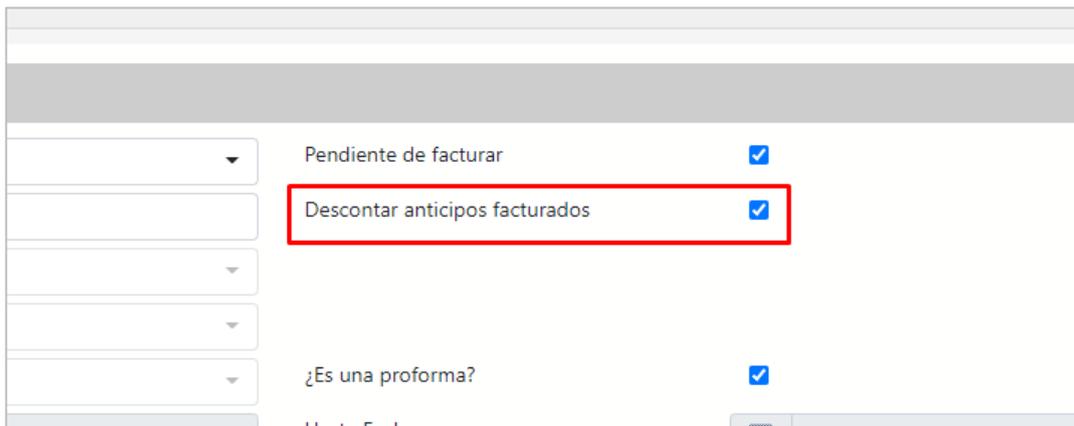
Nuevo Editar Borrar Excel

Fecha de cargo	Centro productivo	Reserva	Localizador	Descripción	Días	Cantidad	Precio unitario	Base imponible	Precio total	% 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	
Total						6,00	709,08	709,08	780,00						

❖ 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 Splto. (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
<input type="checkbox"/>	SATURNO	Real	SAV230308	Agencia	Factura	Suplementos de garantía	TUI Deutschland	Y0203289X	2024-4-1	
<input type="checkbox"/>	SATURNO	Real	SAV230307	Agencia	Factura		Hotusa	78945623	2023-168-1	
<input type="checkbox"/>	SATURNO	Real	SAV230306	Agencia	Factura		Hotusa	78945623	2023-169-1	
<input type="checkbox"/>	SATURNO	Real	SAV230305	Agencia	Factura		TUI Deutschland	Y0203289X	2023-152-1	
<input type="checkbox"/>	SATURNO	Real	SAV230304	Agencia	Factura		Smilo	287327392	2023-122-1	
<input type="checkbox"/>	SATURNO	Real	SAV230271	Agencia	Factura		TUI Deutschland	Y0203289X	2023-170-1	
<input type="checkbox"/>	SATURNO	Real	SAV230268	Agencia	Factura		BOOKING	33123123	2023-165-1	
<input type="checkbox"/>	SATURNO	Real	SAV230266	Agencia	Factura		BOOKING	33123123	2023-164-1	

❖ Reservas que exceden el cupo garantizado

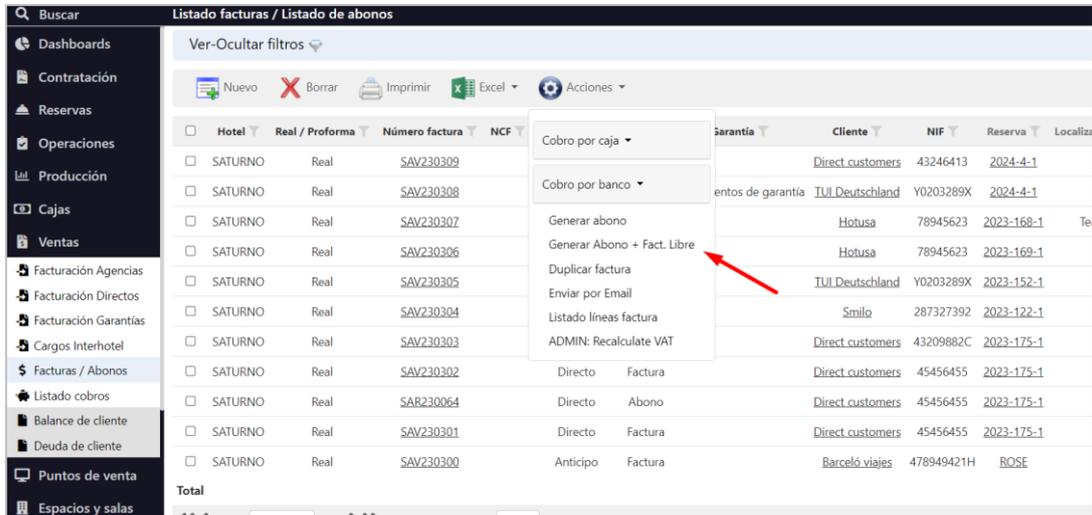
Si tenemos un contrato con 10 reservas garantizadas para un tipo de habitación en concreto, a la que llega la reserva número 11, ésta debe facturarse como Garantía Extra Cupo. Si la reserva pertenece a un contrato con garantía y entra dentro de algún periodo con garantía (por la fechas y tipo de habitación 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).

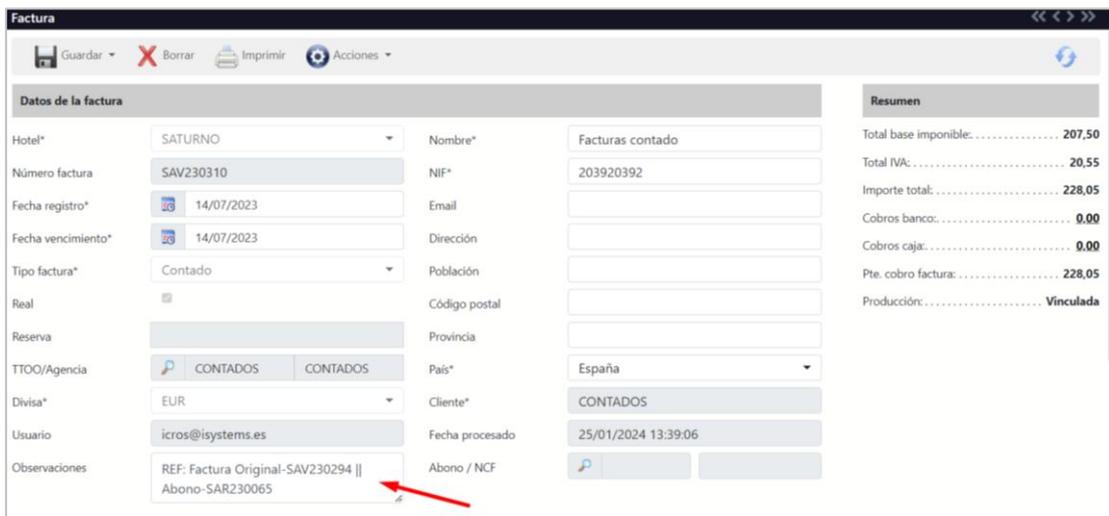


6.3 Editar/abonar facturas remesadas

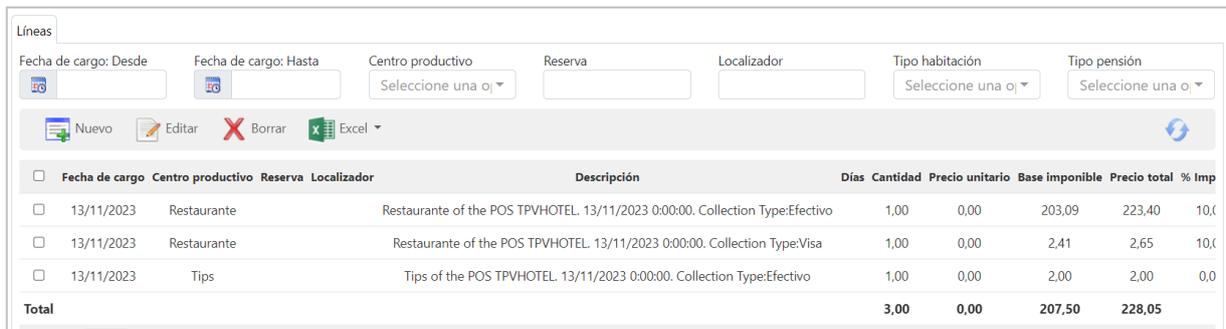
Una vez las facturas están remesadas (se han enviado a la contabilidad), ya no se podrán modificar, así que en caso de tener que hacer alguna modificación la manera correcta es hacer un “abono más factura libre”.



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.



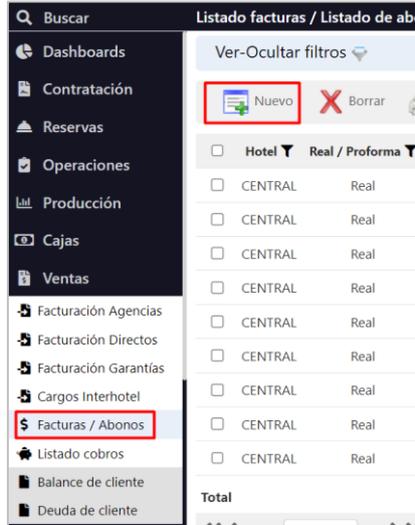
Podremos modificar cualquier dato, así como Borrar  líneas o Editar  los importes:



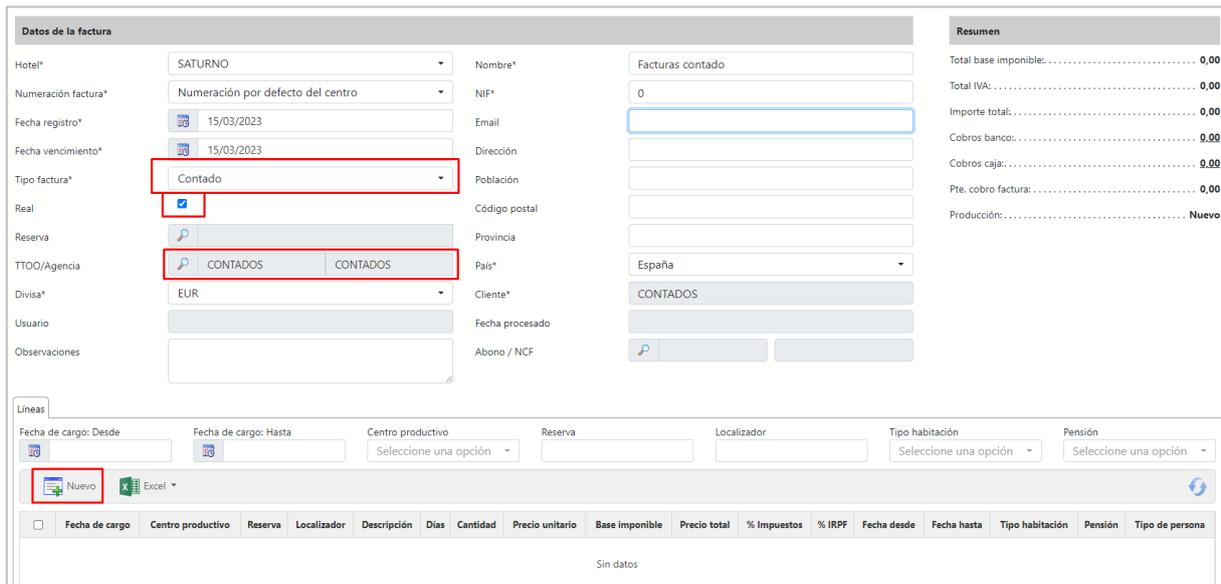
6.4 Facturas Manuales (Contados / Regularizaciones)



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

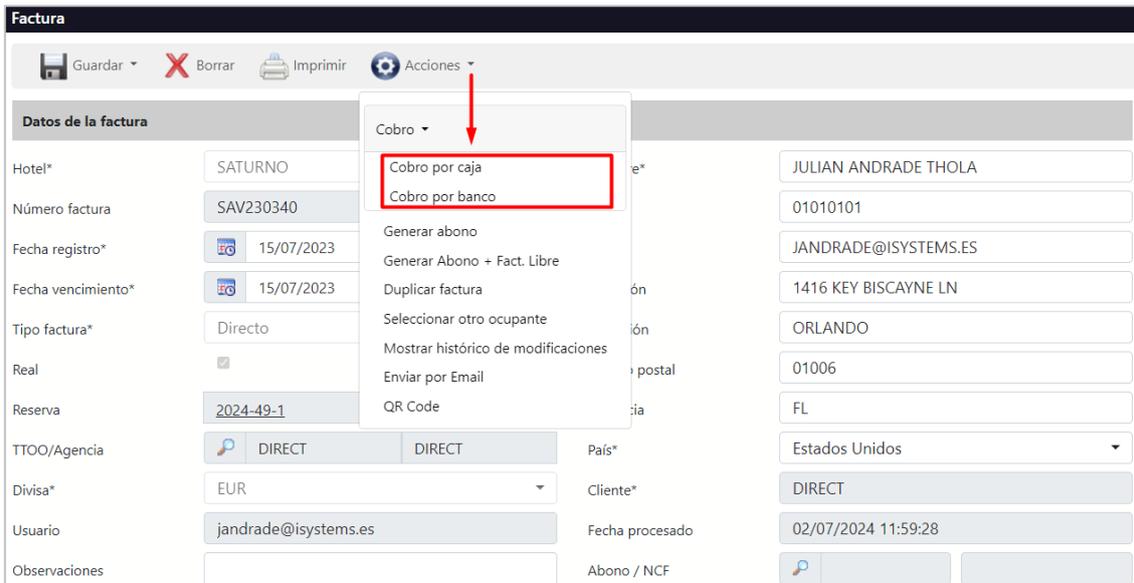


Nos aparecerá la ficha de factura donde debemos rellenar el tipo de factura, marcar que es Real (en caso de que no se quiera hacer previamente proforma), y elegir la composición de cliente (TTOO/Agencia). También es posible vincularla a una reserva. Una vez completados los campos de la cabecera vamos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



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

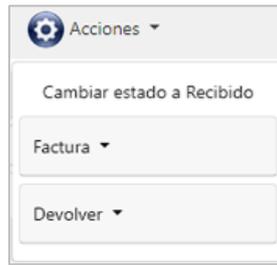
6.5 Anticipos de Agencia

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										
Anticipos										
Documentos										
Notas										
Contactos										
Locales										
Número de anticipo	Desde Fecha	Hasta Fecha	Forma de pago	Estado anticipo						
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Seleccione una opción	Todos						
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Nuevo Editar Borrar Imprimir Excel Acciones </div>										
Número de anticipo	Fecha	Forma de pago	Importe	Importe liquidado	Estado	Banco	Observaciones	Cuenta / Cotización	Factura	
<input type="checkbox"/>	SAV230017	12/07/2023	Bank transfer	10.000,00	0,00	Pendiente	Banco BMN			Pendiente
Total			10.000,00	0,00						

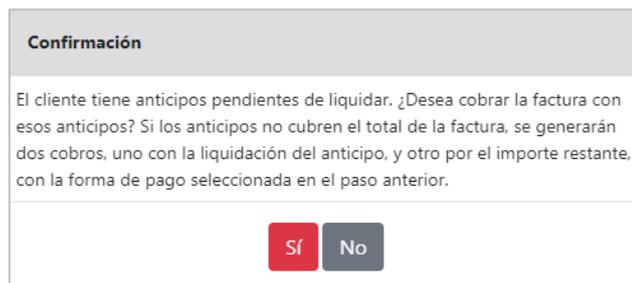
Por defecto se crea como “Pendiente”, por lo que el primer paso cuando realmente hemos recibido el dinero, es ir al botón Acciones  y cambiarlo a “Recibido” (*Nota: mientras no esté en estado recibido no empezará a descontarse de las reservas*).



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:

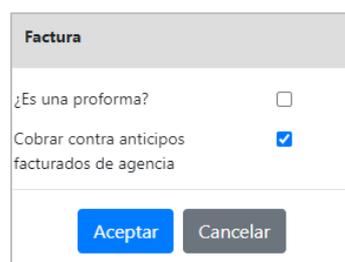


Si decimos que Sí, nos liquidará la factura contra el anticipo, dejando pendiente el importe restante del anticipo o en caso de que el anticipo no sea suficiente cobrará solo la parte que pueda y para el resto generará otro cobro. Si decimos que No, esa reserva en concreto no descontará del anticipo.

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:



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 .

Buscar Detalles del ticket

Imprimir

Información del ticket

Numero ticket	RS2523000168	Fecha registro	13/11/2023
TPV	TPVHOTEL	Hora	12:08
Mesa	MSL01	Camarero	
Zona	SALON	Nº Pax	1
Reserva			

Resumen

Total base imponible.....	59,09
10.00%.....	5,55 (Base: 55,45)
Total IVA:.....	5,91
Descuento aplicado.....	0,00
Importe total:.....	65,00

Lineas venta ticket

Línea	Centro productivo	Grupo	Artículo	Código	Cantidad	Importe	SubTotal	% Descuentos	% Impuestos	Importe total	Zona	Mesa	Nº Pax
2	Restaurante	ENSALADAS	105-000004	Ensalada Salmon y Espinacas	1	21,00	21,00	0	10	21,00	SALON	MSL01	1
3	Restaurante	CARNES	127-000007	Canelon Cordero y Aceite Trufa	1	25,00	25,00	0	10	25,00	SALON	MSL01	1
4	Restaurante	CARNES	119-000001	Hamburguesa Buey con Patatas	1	12,00	12,00	0	10	12,00	SALON	MSL01	1
5	Restaurante	REFRESCOS	224-000001	Coca Cola	1	3,00	3,00	0	10	3,00	SALON	MSL01	1

4 Líneas | 10 Líneas por página

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

Acciones

Datos cliente of 1

FACTURA TICKET CCVR23000396
Fecha: 10/15/2023 5:53 PM

Can Calco SL
New Can Furios
B07971187
Esglesia,1 A
07314 Binibona
Spain

Lineas de ticket

	Código	Artículo	Cant.	Importe	Subtotal	% Desc.	Total
1	COPADESANG	COPA DE SANGRIA	12	8.00	96.00		96.00
2	VARIOS COM	VARIOS COMIDA	3	24.00	72.00		72.00
Total				32.00	168.00		168.00

Cobros

Forma de pago	Descripción	Importe
VISA	VISA	168.00
Total		168.00

% Imp.	Base	Importe
10 %	152.73	15.27
Total ticket		168.00

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

Datos cliente

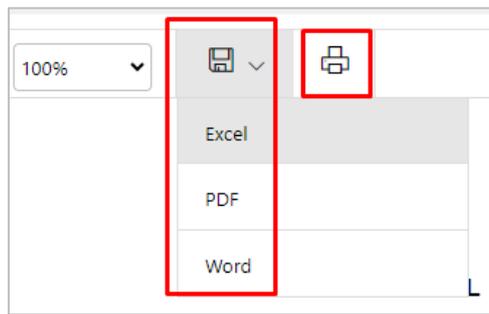
Nombre N.I.F.

Dirección Código postal

Ciudad País



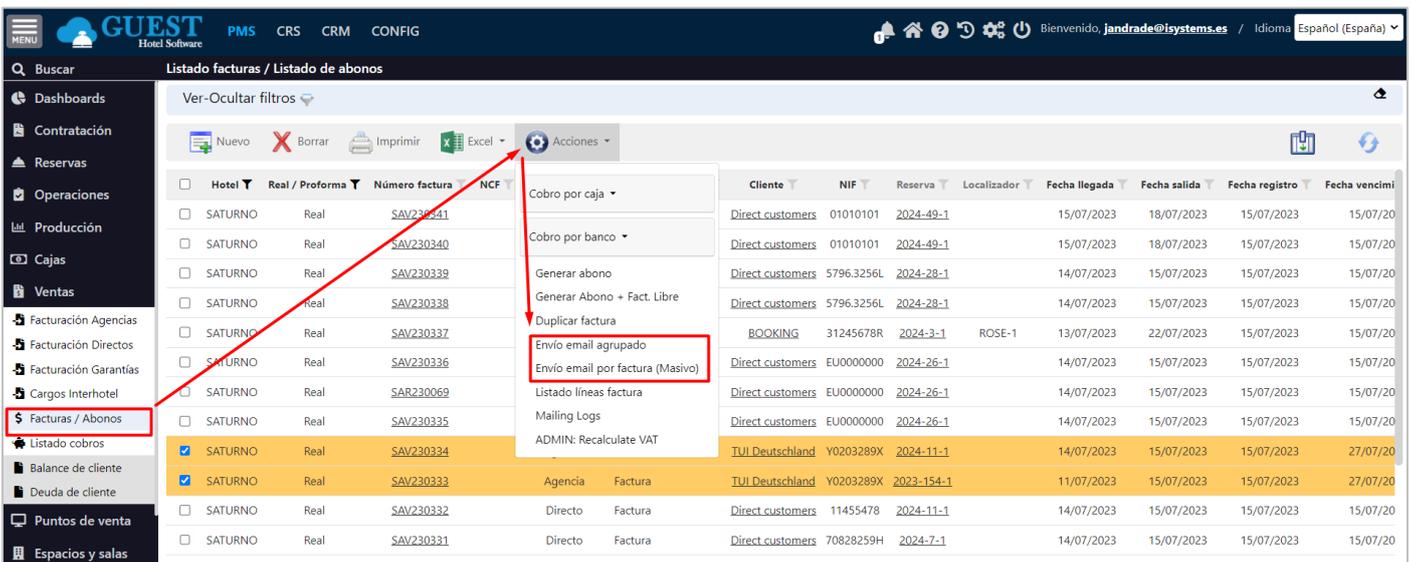
Una vez ponemos los datos ya podemos guardarla en Excel, PDF y Word o bien imprimirla y nos aparecerá el ticket en formato “factura”, con los datos fiscales tanto del cliente como los de nuestra sociedad:



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				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*

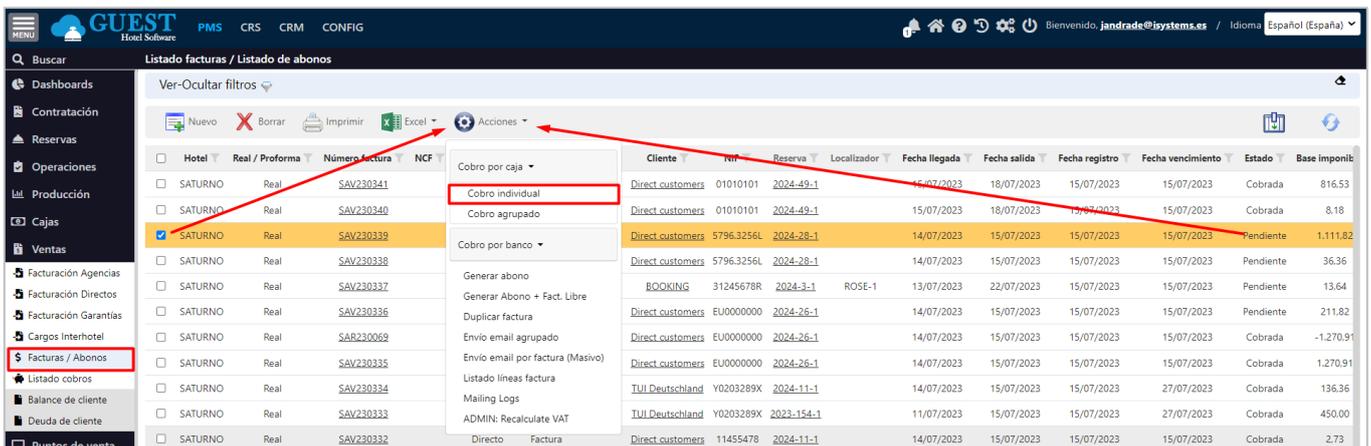
Caja*

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

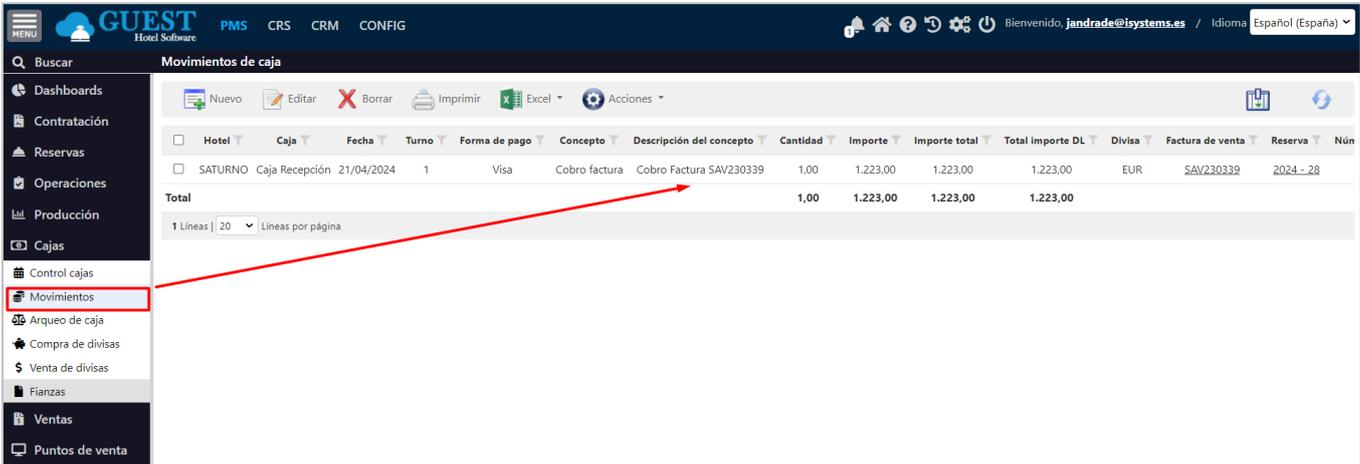
Los cobros por caja de facturas se hacen desde el botón Acciones  desde la ficha de la factura. Por ejemplo, si nos vamos al menú de Ventas listado de facturas y buscamos una factura pendiente de cobro como la que tenemos a continuación:



La imagen muestra la interfaz de usuario del sistema GUEST Hotel Software. En la parte superior, se ve el menú de navegación con opciones como Dashboards, Contratación, Reservas, Operaciones, Producción, Cajas, Ventas, Facturación Agencias, Facturación Directos, Facturación Garantías, Cargos Interhotel, Facturas / Abonos (destacado), Balance de cliente, Deuda de cliente y Puntos de venta. El panel principal muestra 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 estado 'Pendiente' y una base imponible de 1.111,82 está resaltada. Un menú de acciones se ha desplegado sobre esta factura, mostrando opciones como 'Cobro por caja' (con subopciones de 'Cobro individual' y '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 indica la acción de '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.

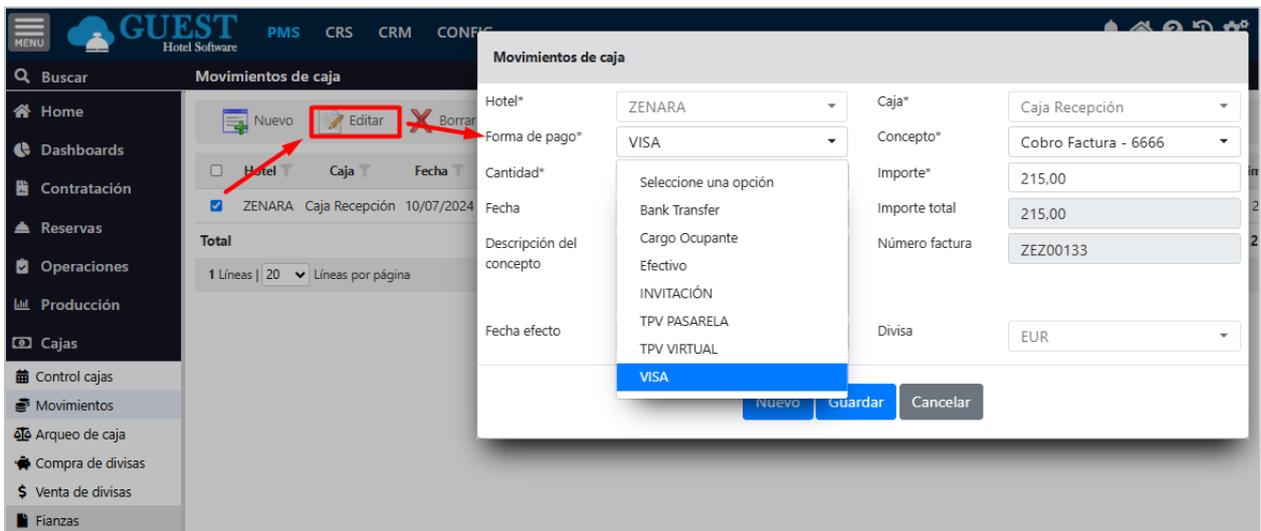
El resultado después del cobro es una línea informativa donde podremos acceder a la factura ya cobrada:



❖ Cambio Forma de pago de cobros por Caja

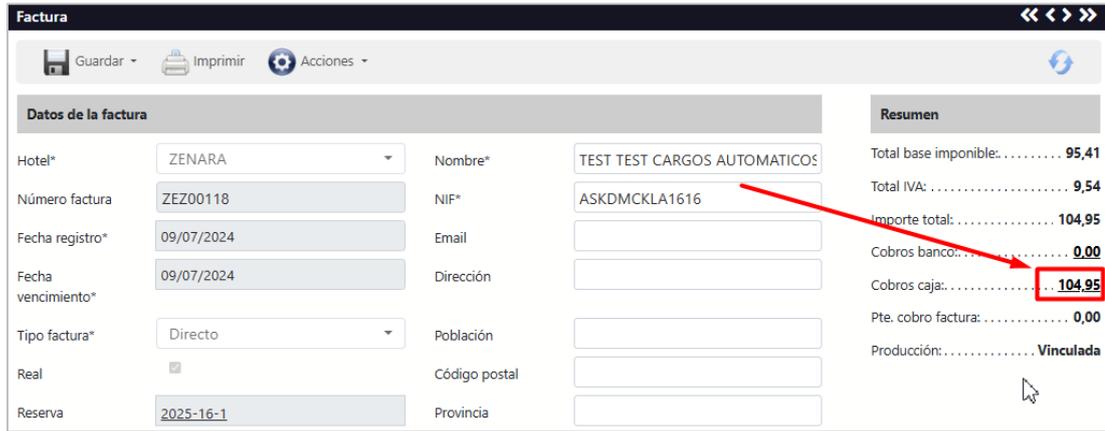
Puede presentarse que por algún motivo hemos registrado un cobro por Caja con una Forma de pago errada. En este caso tendremos las siguientes opciones para poder realizar el ajuste correspondiente.

- Si el cambio de la Forma de pago se debe realizar previo al cierre de la Caja o cierre de Turno de Caja, tendremos la opción de “Editar” la Forma de pago de un movimiento determinado y dar clic nuevamente en Guardar:

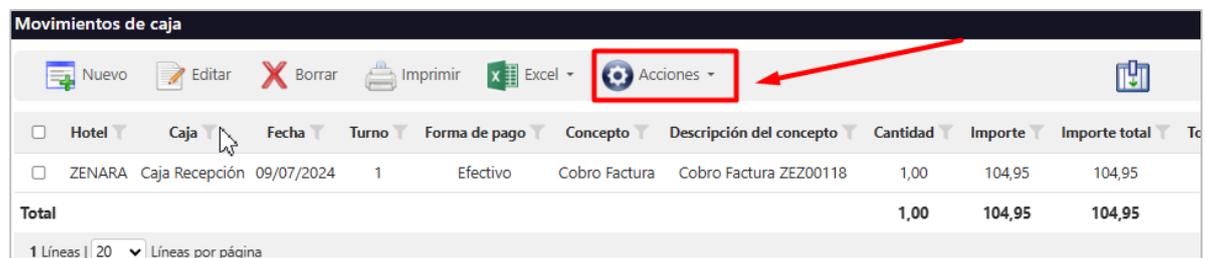


- Si el cambio de la Forma de pago se debe realizar una vez cerrado el día en [GUEST Hotel Software](#), el procedimiento será el siguiente:
 - Debemos acceder desde la factura a la cual se encuentra vinculado el Cobro, dando clic en el importe “Cobros caja” del cuadro de Resumen:



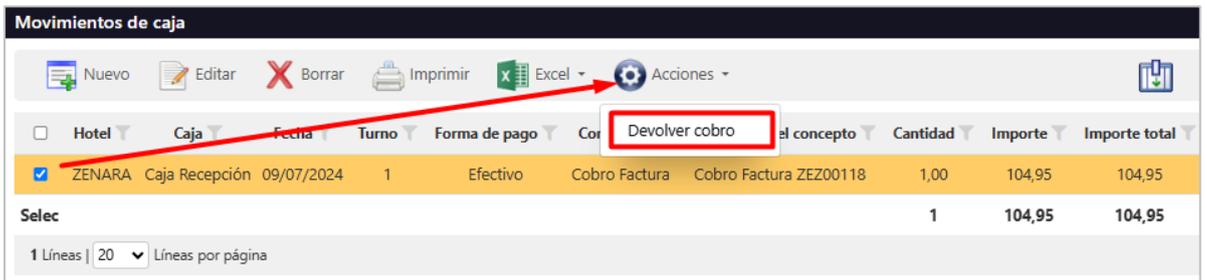


- Automáticamente nos llevará a los movimientos de caja generados para la respectiva factura y podremos visualizar el botón **Acciones** :



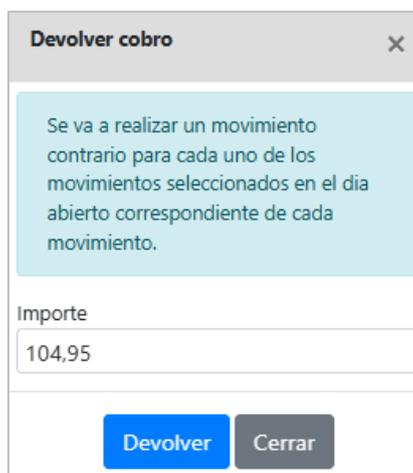
<input type="checkbox"/>	Hotel	Caja	Fecha	Turno	Forma de pago	Concepto	Descripción del concepto	Cantidad	Importe	Importe total
<input type="checkbox"/>	ZENARA	Caja Recepción	09/07/2024	1	Efectivo	Cobro Factura	Cobro Factura ZEZ00118	1,00	104,95	104,95
Total								1,00	104,95	104,95

- Seleccionaremos el registro del movimiento con Forma de pago errado, y seleccionaremos la opción “Devolver cobro”:



<input type="checkbox"/>	Hotel	Caja	Fecha	Turno	Forma de pago	Concepto	Descripción del concepto	Cantidad	Importe	Importe total
<input checked="" type="checkbox"/>	ZENARA	Caja Recepción	09/07/2024	1	Efectivo	Cobro Factura	Cobro Factura ZEZ00118	1,00	104,95	104,95
Selec								1	104,95	104,95

- El sistema solicitará confirmación de la devolución del importe registrado y procederemos a dar clic en la opción “Devolver”:



Devolver cobro ✕

Se va a realizar un movimiento contrario para cada uno de los movimientos seleccionados en el día abierto correspondiente de cada movimiento.

Importe

104,95

Devolver
Cerrar

Movimientos de caja

Nuevo Editar Borrar Imprimir Excel Acciones

Hotel	Caja	Fecha	Turno	Forma de pago	Concepto	Descripción del concepto	Cantidad	Importe	Importe total
<input checked="" type="checkbox"/>	ZENARA	Caja Recepción	10/07/2024	1	VISA	Cobro Factura Cobro Factura ZEZ00118	1,00	104,95	104,95
<input checked="" type="checkbox"/>	ZENARA	Caja Recepción	10/07/2024	1	Efectivo	Cobro Factura Cobro Factura ZEZ00118	-1,00	104,95	-104,95
<input type="checkbox"/>	ZENARA	Caja Recepción	09/07/2024	1	Efectivo	Cobro Factura Cobro Factura ZEZ00118	1,00	104,95	104,95
Selec							0	209,9	0

❖ 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”:

GUEST Hotel Software PMS CRS CRM CONFIG

Buscar Listado facturas / Listado de abonos

Ver-Ocultar filtros

Nuevo Borrar Imprimir Excel Acciones

Hotel	Real / Proforma	Número factura	NCF	Cliente	NIF	Reserva	Localizador	Fecha llegada	Fecha salida	Fecha registro	Fecha vencimiento	Estado	Base imponible
<input checked="" type="checkbox"/>	SATURNO	Real	SAV230043	Direct customers	01010101	2024-49-1		15/07/2023	18/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	Pendiente	32,98
<input checked="" type="checkbox"/>	SATURNO	Real	SAV230342	Direct customers	01010101	2024-49-1		15/07/2023	18/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	Pendiente	45,45
<input type="checkbox"/>	SATURNO	Real	SAV230341	Direct customers	01010101	2024-49-1		15/07/2023	18/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	Cobrada	816,53
<input type="checkbox"/>	SATURNO	Real	SAV230340	Direct customers	01010101	2024-49-1		15/07/2023	18/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	Cobrada	8,18
<input type="checkbox"/>	SATURNO	Real	SAV230339	Direct customers	5796.3256L	2024-28-1		14/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	Cobrada	1.111,82
<input type="checkbox"/>	SATURNO	Real	SAV230338	Direct customers	5796.3256L	2024-28-1		14/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	Pendiente	36,36
<input type="checkbox"/>	SATURNO	Real	SAV230337	BOOKING	31245678R	2024-3-1	ROSE-1	13/07/2023	22/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	Pendiente	13,64
<input type="checkbox"/>	SATURNO	Real	SAV230336	Direct customers	EU0000000	2024-26-1		14/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	Pendiente	211,82
<input type="checkbox"/>	SATURNO	Real	SAR230069	Direct customers	EU0000000	2024-26-1		14/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	Cobrada	-1.270,91
<input type="checkbox"/>	SATURNO	Real	SAV230335	Direct customers	EU0000000	2024-26-1		14/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	Cobrada	1.270,91
<input type="checkbox"/>	SATURNO	Real	SAV230334	TUI_Deutschland	Y0203289X	2024-11-1		14/07/2023	15/07/2023	15/07/2023	27/07/2023	Cobrada	136,36

Acciones: Cobro por caja, 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, ADMIN: Recalculate VAT, Agencia, Factura

A continuación, el resultado del cobro agrupado es:

GUEST Hotel Software PMS CRS CRM CONFIG

Buscar Movimientos de caja

Ver-Ocultar filtros

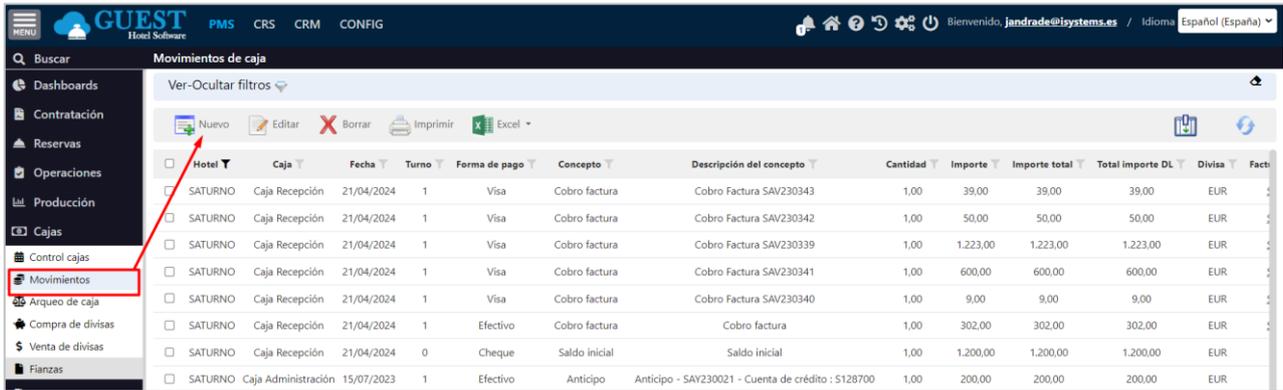
Nuevo Editar Borrar Imprimir Excel

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
<input type="checkbox"/>	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		
<input type="checkbox"/>	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		
Total							2,00	89,00	89,00	89,00					

2 Lines | 20 Lines por página

❖ 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.



Hotel	Caja	Fecha	Turno	Forma de pago	Concepto	Descripción del concepto	Cantidad	Importe	Importe total	Total importe DL	Divisa	Fact
SATURNO	Caja Recepción	21/04/2024	1	Visa	Cobro factura	Cobro Factura SAV230343	1,00	39,00	39,00	39,00	EUR	5
SATURNO	Caja Recepción	21/04/2024	1	Visa	Cobro factura	Cobro Factura SAV230342	1,00	50,00	50,00	50,00	EUR	5
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	5
SATURNO	Caja Recepción	21/04/2024	1	Visa	Cobro factura	Cobro Factura SAV230341	1,00	600,00	600,00	600,00	EUR	5
SATURNO	Caja Recepción	21/04/2024	1	Visa	Cobro factura	Cobro Factura SAV230340	1,00	9,00	9,00	9,00	EUR	5
SATURNO	Caja Recepción	21/04/2024	1	Efectivo	Cobro factura	Cobro factura	1,00	302,00	302,00	302,00	EUR	5
SATURNO	Caja Recepción	21/04/2024	0	Cheque	Saldo inicial	Saldo inicial	1,00	1.200,00	1.200,00	1.200,00	EUR	5
SATURNO	Caja Administración	15/07/2023	1	Efectivo	Anticipo	Anticipo - SAV230021 - Cuenta de crédito : S128700	1,00	200,00	200,00	200,00	EUR	5

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

Seleccione una opción
Anticipo - 57001
Cobro factura - 57002
Depósito - 57003
Depósito devolución
Depósito ingreso
Pagos varios
Saldo inicial

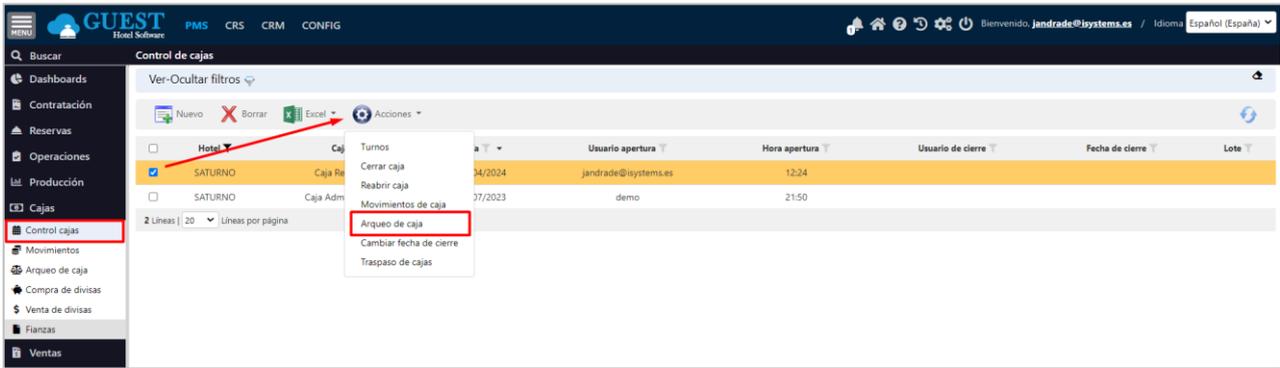
Es importante conocer para cada hotel, la configuración de sus “Conceptos de Caja” y determinar si afectan los movimientos de caja en función de si son: entrada, salida o traspaso. Esta información podrá verificarse en la sección CONFIG (CONFIG → Datos PMS → Conceptos caja):

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

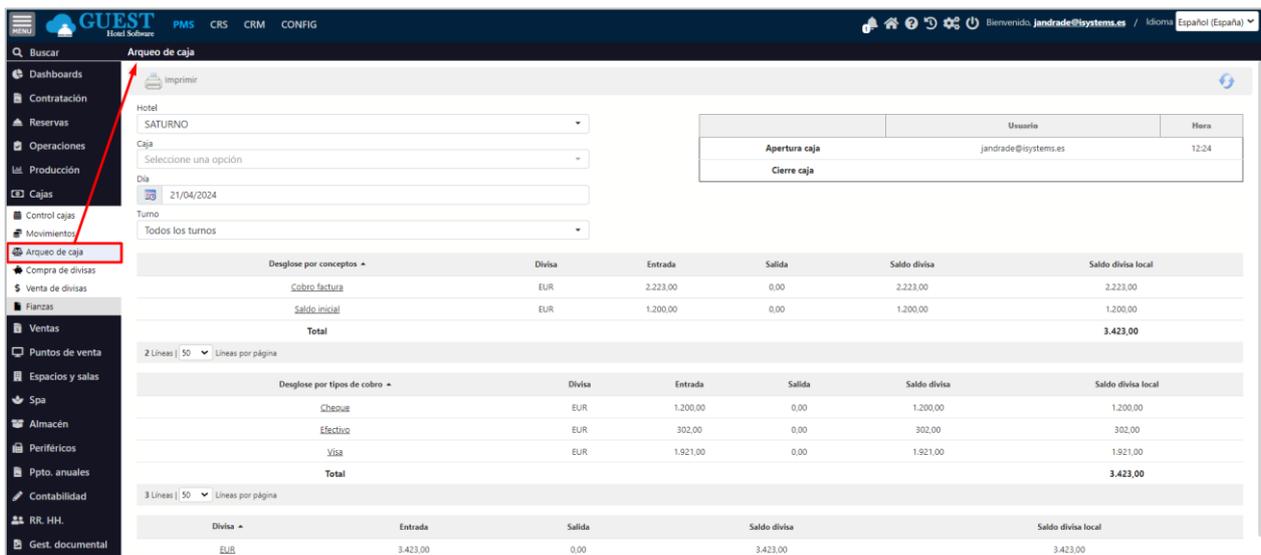
Los conceptos de Entradas crearán un movimiento “positivo”, los conceptos de Salida por el contrario crearán un movimiento “negativo” en el saldo de cada Caja. Sin embargo, GUEST Hotel Software permitirá ingresar movimientos manuales con valores negativos, en caso de querer realizar algún tipo de regularización.

❖ 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:



	Usuario	Hora
Apertura caja	jandrade@isystems.es	12:24
Cierre caja		

Desglose por conceptos	Divisa	Entrada	Salida	Saldo divisa	Saldo divisa local
Cobro factura	EUR	2.223,00	0,00	2.223,00	2.223,00
Saldo inicial	EUR	1.200,00	0,00	1.200,00	1.200,00
Total					3.423,00

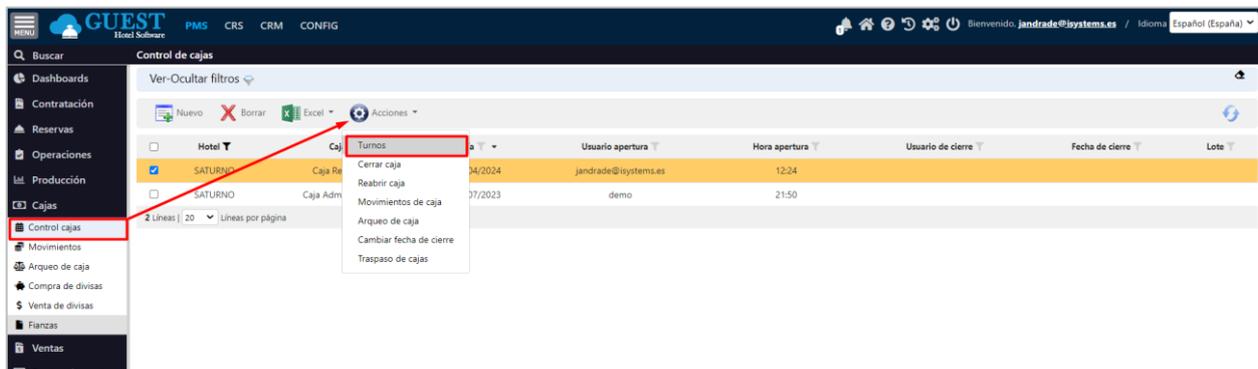
Desglose por tipos de cobro	Divisa	Entrada	Salida	Saldo divisa	Saldo divisa local
Cheque	EUR	1.200,00	0,00	1.200,00	1.200,00
Efectivo	EUR	302,00	0,00	302,00	302,00
Visa	EUR	1.921,00	0,00	1.921,00	1.921,00
Total					3.423,00

Divisa	Entrada	Salida	Saldo divisa	Saldo divisa local
EUR	3.423,00	0,00	3.423,00	3.423,00

❖ 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.



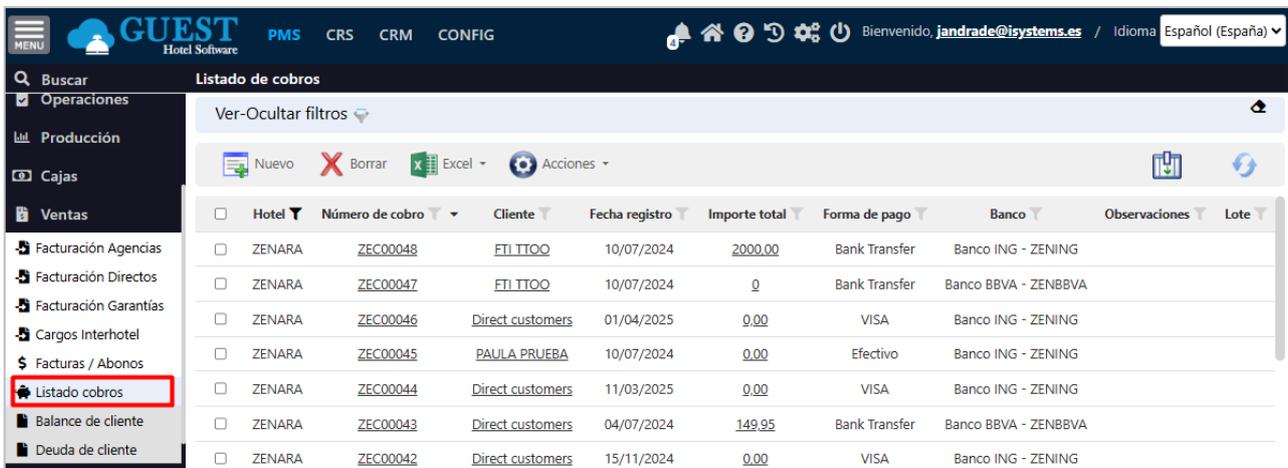
❖ Cierre de Caja

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) LISTADO DE COBROS

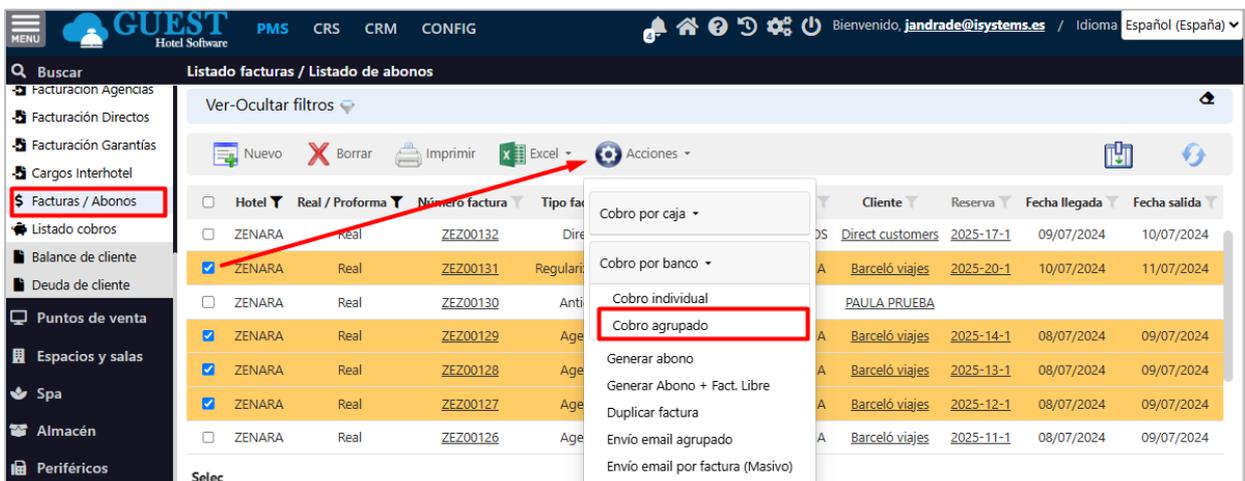
GUEST Hotel Software permitirá gestionar desde el menú “Listado Cobros”, los cobros por Banco que se gestionen de las facturas de reservas:



Desde este menú podremos iniciar con la generación de un cobro por Banco para una o un grupo de facturas para un cliente determinado. Para ello, tendremos las siguientes opciones:

❖ Generación de un cobro de facturas de manera Agrupada

Ubicados desde el menú Facturas / Abonos, podremos seleccionar una o varias facturas e iniciar su Cobro por banco. En el siguiente ejemplo, realizaremos un “Cobro agrupado” al seleccionar varias facturas para un mismo cliente:



Seleccionado esta opción, el sistema solicitará confirmación del cobro, relacionando el número de facturas incluidas y el valor del importe total:

Confirmación

¿Quieres cobrar un total de 4 facturas por un importe total de: 2350,00?

Aceptar
Cancelar

Al dar clic en la opción Aceptar, deberemos seleccionar el Banco, Forma de pago y fecha de pago para registrar el Cobro por banco:

Seleccione la forma de pago

Hotel

Banco

Forma de pago

Fecha

Aceptar
Cerrar

Registrada esta información, se generará el cobro y se asignará un número consecutivo:

Información

Nº Cobro: ZEC00049

Cerrar

Una vez ubicados en el menú “Listado cobros”, ingresaremos al cobro correspondiente:

Cobro

Guardar - Borrار - Acciones

Datos del cobro

Hotel: ZENARA Fecha registro*: 10/07/2024

Número de cobro: ZEC00049 Banco: Banco BBVA - ZENBBVA - 16516516651

Cliente*: Barceló viajes Forma de pago*: Bank Transfer

Importe ingresado: Observaciones:

Resumen

Importe total: 2.350,00

Total Diferencia: 0

Líneas de Cobro Documentos

Nuevo Editar Borrار Excel

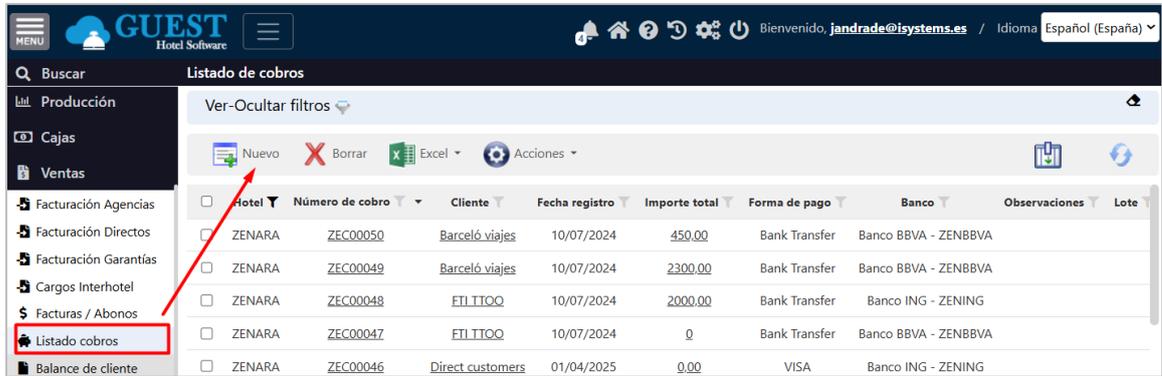
	Factura / Anticipo / Recibo	Descripción	Importe total	Importe a cobrar
<input type="checkbox"/>	ZEZ00127		150,00	150,00
<input type="checkbox"/>	ZEZ00128		100,00	100,00
<input type="checkbox"/>	ZEZ00129		100,00	100,00
<input type="checkbox"/>	ZEZ00131		2.000,00	2.000,00

Finalmente, validaremos que el Importe total coincida con el importe del cobro.

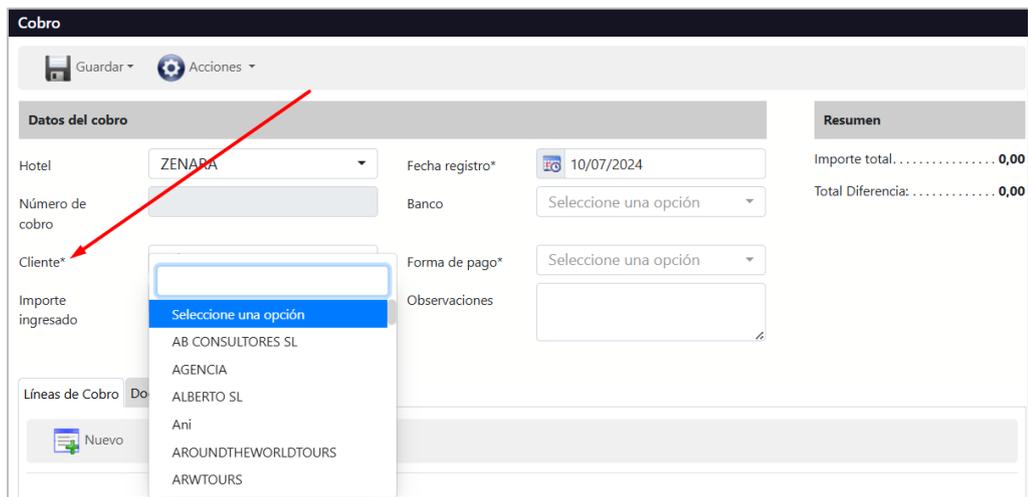


❖ Generación de Cobros por cliente

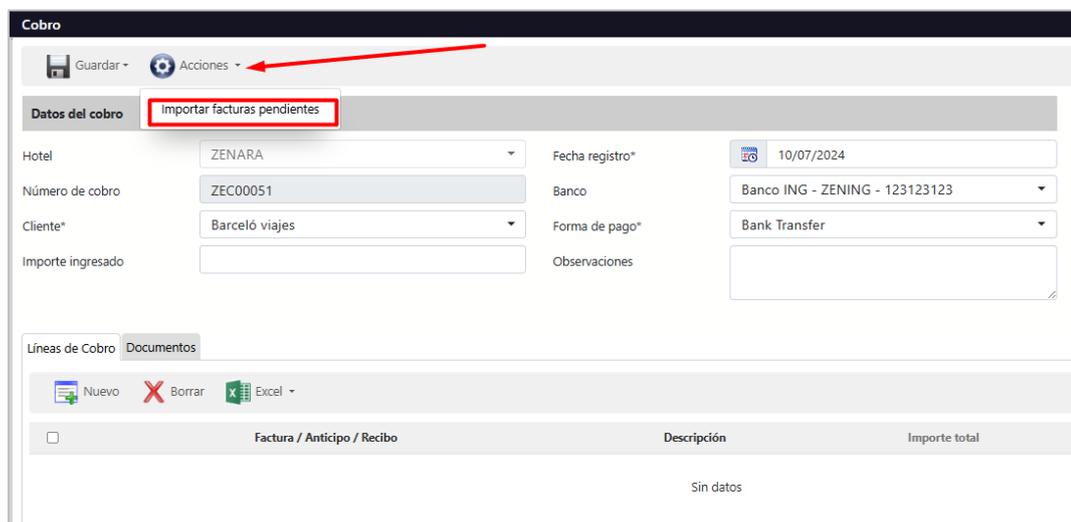
Ubicados en el menú “Listado cobros” podremos generar un cobro dando clic en el botón **Nuevo** :



Deberemos seleccionar el cliente para el cual deseamos registrar el Cobro, Fecha de registro, Banco y Forma de pago, y procederemos a dar clic en el botón **Guardar** :



Se guardará el cobro con “Importe total” en cero, y se asignará el número consecutivo del cobro. Si deseamos adicionar facturas de manera masiva, podremos utilizar la opción “Importar facturas pendientes” desde el botón **Acciones** :



Con esta acción, tendremos la opción de importar todas las reservas pendientes de cobro o hacer una importación de manera selectiva utilizando los filtros disponibles:

Listado facturas de venta

Número factura: Descontar anticipos no facturados:

Factura de venta desde: Factura de venta hasta:

Fecha desde (Fecha registro): Fecha hasta (Fecha registro):

<input type="checkbox"/>	Hotel	Número factura	Reserva	Localizador	Fecha registro	Fecha vencimiento	Importe total	Cobros banco	Cobros caja	Divisa	Estado
<input type="checkbox"/>	ZENARA	ZEZ00106	2025-8	1234	06/07/2024	05/08/2024	200.00	0.00	0.00	EUR	Pendiente
<input type="checkbox"/>	ZENARA	ZEZ00105	2025-9	001	06/07/2024	05/08/2024	170.00	0.00	0.00	EUR	Pendiente
<input type="checkbox"/>	ZENARA	ZEZ00104	2025-10	TEST01	06/07/2024	05/08/2024	100.00	0.00	0.00	EUR	Pendiente

3 Líneas | 10 Líneas por página

Mediante esta opción, podrán liquidarse contra las facturas los anticipos no facturados por el cliente. En caso de utilizarse la anterior opción, para que se liquiden estas facturas de anticipos, en la ficha del Cliente el anticipo deberá tener estado "Recibido":

Cliente

Buscar

Home | Dashboards | Contratación | Clientes | TT00 y Agencias | Composición clientes | Tipos de tarifa | Tarifas | Contratos | Cotizaciones | Cuentas de crédito | Campañas | Cierre ventas | Comisiones agencias | Occ. x TT00 | Anticipos | Disponibilidad | Reservas | Operaciones | Producción | Cajas | Ventas

Guardar | Acciones

Ciudad: Provincia:

País*: Alemania Idioma: Alemán

Bloqueado: Timeshare:

Datos de contacto

Información de entrega

Información financiera

Observaciones y preferencias

Hotel: ZENARA

Datos de pago | Anticipos | Documentos | Notas | Contactos | Locales

Número de anticipo: Desde Fecha: Hasta Fecha: Forma de pago: Seleccione una opción Estado anticipo: Todos

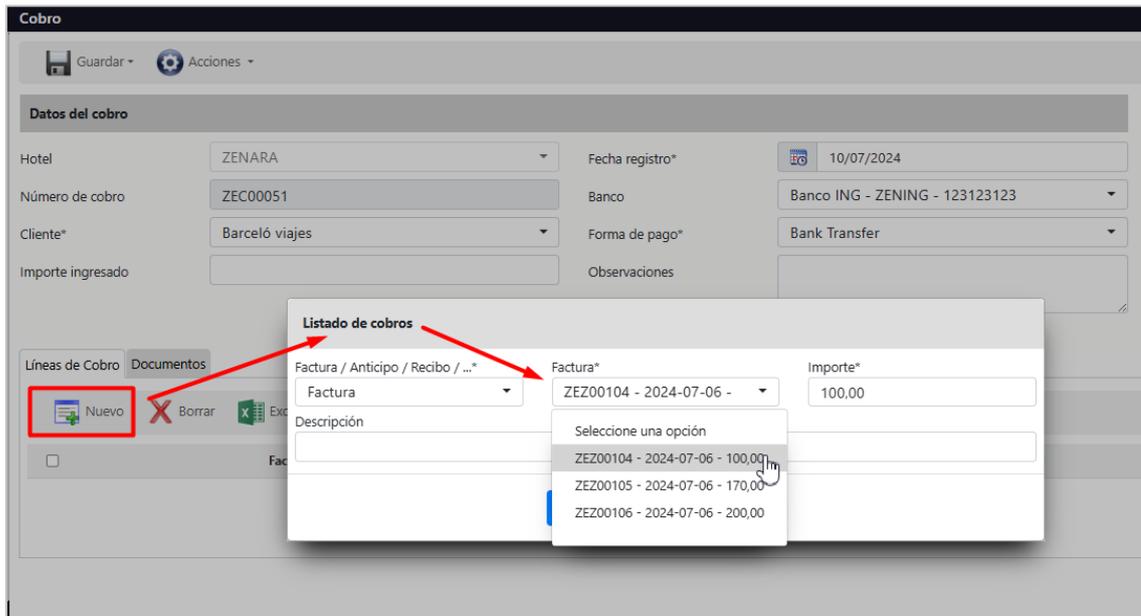
Nuevo | Editar | Borrar | Imprimir | Excel | Acciones

<input type="checkbox"/>	Número de anticipo	Fecha	Forma de pago	Importe	Importe liquidado	Estado	Banco	Observaciones
<input type="checkbox"/>	ZEM00001	10/07/2024	Bank Transfer	2.000,00	1.300,00	Recibido	Banco ING	
Total				2.000,00	1.300,00			

1 Líneas | 10 Líneas por página

Desde la pestaña Líneas de cobro podremos adicionar o borrar facturas, e inclusive, editar líneas de cobro para registrar deducciones, sobrantes o sus respectivas liquidaciones.

Otra forma de adicionar las facturas que se desean dentro del cobro, es dando clic en el botón **Nuevo** desde la pestaña "Líneas de cobro":

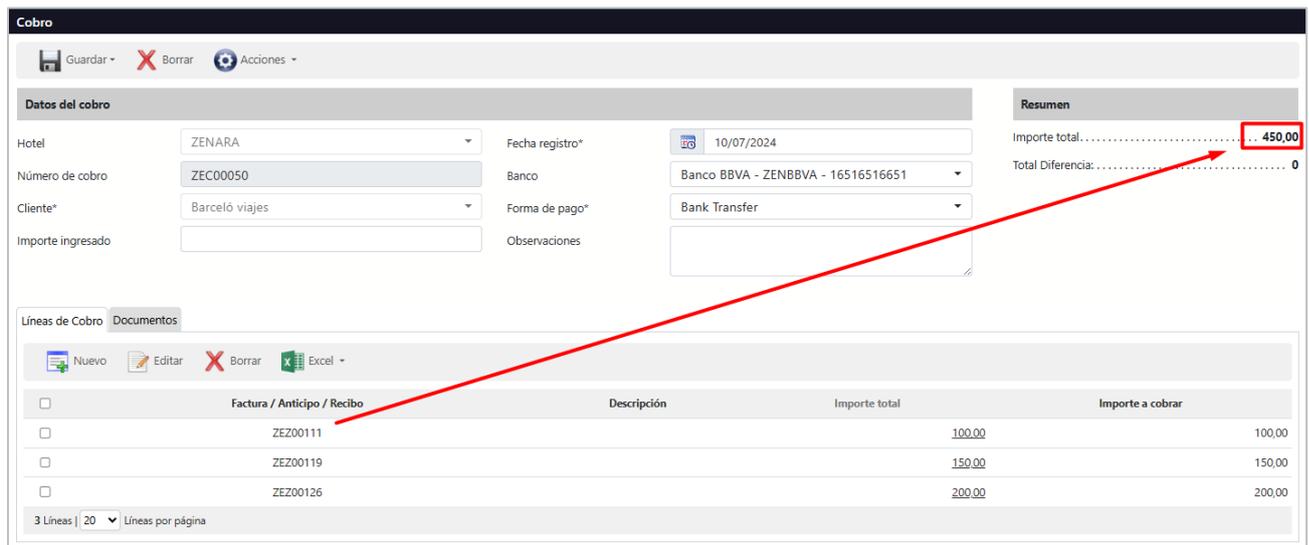


Con la anterior opción, desde el campo “Factura” se desplegará un listado de las facturas pendientes de cobro, y podremos adicionar facturas de una en una.

❖ Gestión de Deducciones y Sobrantes en los cobros

En ciertos casos, podremos recibir un pago de un TTOO o Agencia por un valor diferente al total del importe de las facturas incluidas en un cobro. Por ejemplo, podemos recibir un valor de depósito superior o inferior a las facturas que deseamos dar por cobradas. En estos casos, tendremos la posibilidad de registrar sobranter o deducciones por Cliente, para conciliar estos cobros.

A modo de ejemplo, en el siguiente Cobro hemos incluido facturas por un importe total de 450:

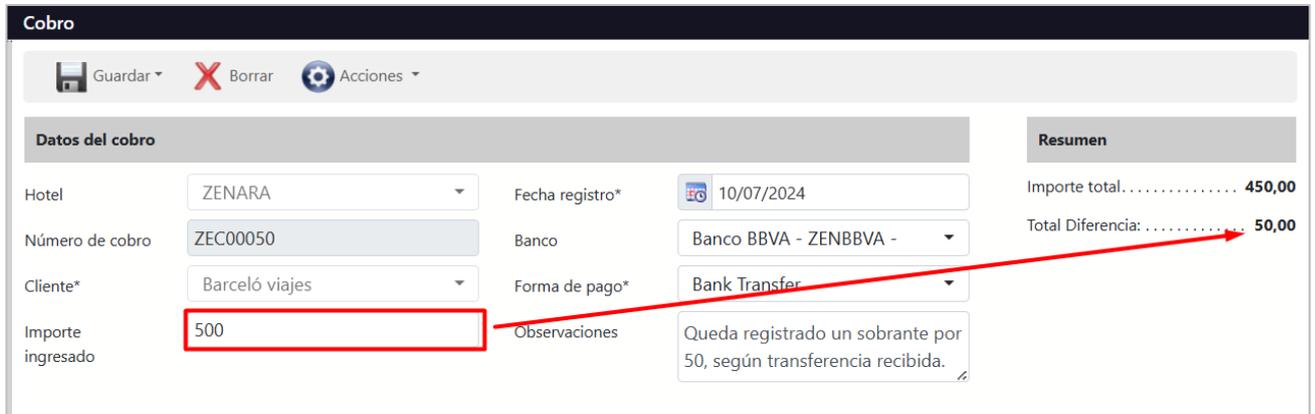


Sin embargo, el TTOO o Agencia (para nuestro ejemplo) realizó un depósito al hotel por valor de 500. Es decir, hay un mayor valor recibido por el hotel, respecto a la sumatoria de las facturas incluidas inicialmente en el cobro.

En el anterior caso, podremos registrar en el menú Listado de cobros, un cobro por valor de 500, dejando cobradas las facturas, y adicionalmente, registrando la diferencia presentada. En este caso, se deberá

proceder con el registro de un “Sobrante” dentro del cobro, quedando asociado a la ficha del cliente y que podrá aplicarse, de ser necesario, en futuros cobros.

Para validar que el cobro corresponda con el importe recibido por el hotel, tendremos la opción de utilizar como asistente el campo “Importe ingresado”. Si hemos registrado un valor en este campo, nos dejará visualizar en el cuadro “Resumen” a modo informativo, si existe alguna diferencia:



Cobro

Guardar ✕ Borrar Acciones

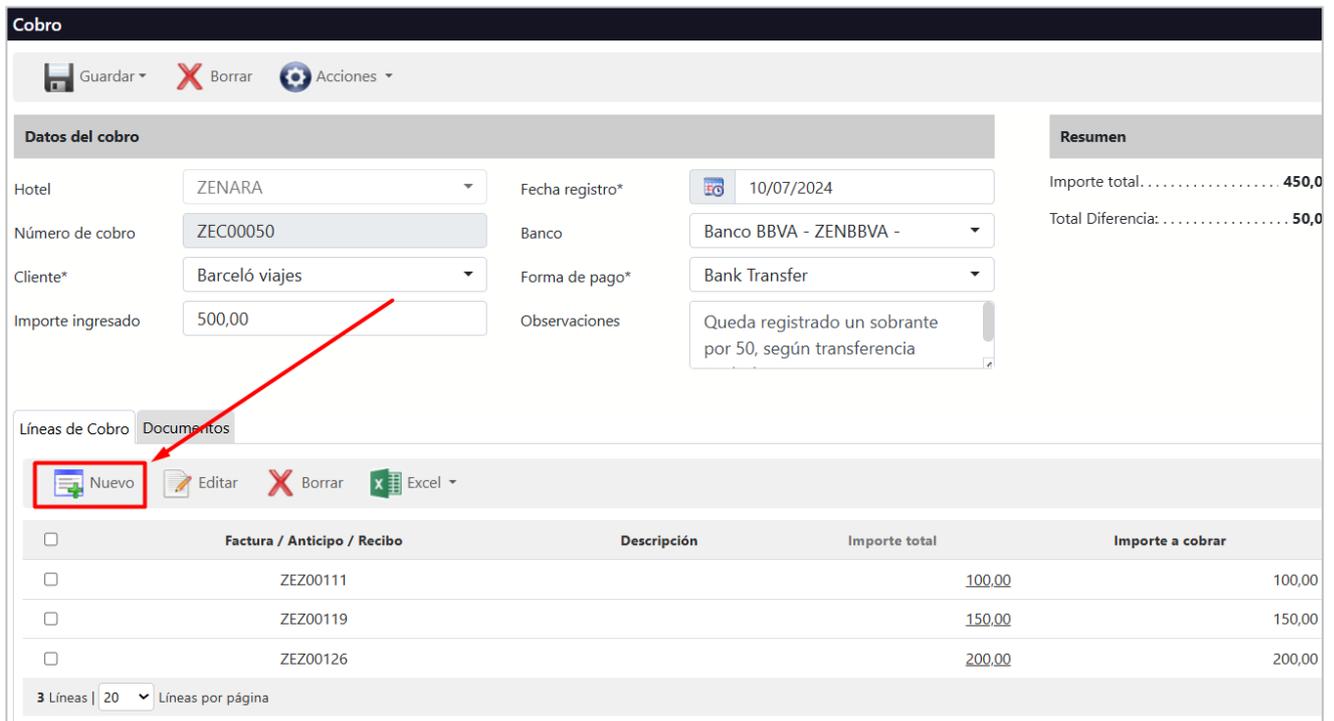
Datos del cobro

Hotel: ZENARA Fecha registro*: 10/07/2024
 Número de cobro: ZEC00050 Banco: Banco BBVA - ZENBBVA -
 Cliente*: Barceló viajes Forma de pago*: Bank Transfer
 Importe ingresado: 500 Observaciones: Queda registrado un sobrante por 50, según transferencia recibida.

Resumen

Importe total: 450,00
 Total Diferencia: 50,00

Como en nuestro caso tenemos una diferencia de 50, procederemos a registrar una nueva Línea de Cobro, dando clic en el botón **Nuevo** :



Cobro

Guardar ✕ Borrar Acciones

Datos del cobro

Hotel: ZENARA Fecha registro*: 10/07/2024
 Número de cobro: ZEC00050 Banco: Banco BBVA - ZENBBVA -
 Cliente*: Barceló viajes Forma de pago*: Bank Transfer
 Importe ingresado: 500,00 Observaciones: Queda registrado un sobrante por 50, según transferencia

Resumen

Importe total: 450,00
 Total Diferencia: 50,00

Líneas de Cobro Documentos

Nuevo Editar Borrar Excel

	Factura / Anticipo / Recibo	Descripción	Importe total	Importe a cobrar
<input type="checkbox"/>	ZEZ00111		100,00	100,00
<input type="checkbox"/>	ZEZ00119		150,00	150,00
<input type="checkbox"/>	ZEZ00126		200,00	200,00

3 Líneas | 20 Líneas por página

Visualizaremos una ventana emergente, y en el campo “Factura / Anticipo / Recibo” / ...*” tendremos las siguientes opciones:

Listado de cobros

Factura / Anticipo / Recibo / ...*

Factura* Importe*

Factura Seleccione una opción

Factura

Recibo

Liq. Anticipo

Sobrante

Deducción

Liq. sobrante

Liq. deducción

Nuevo Guardar Cancelar

Forma de pago* Bank Transfer

Observaciones Queda registrado un sobrante por

Para nuestro caso, deberemos registrar como "Sobrante" los 50 de diferencia, quedando el registro de la siguiente manera:

Listado de cobros

Factura / Anticipo / Recibo / ...*

Sobrante Importe* 50,00

Descripción

La transferencia se realizó por un mayor valor

«« Nuevo Guardar Cancelar

Una vez demos clic en la opción Guardar, se actualizará el Cobro:

Cobro

Guardar Borrar Acciones

Datos del cobro

Hotel: ZENARA Fecha registro*: 10/07/2024

Número de cobro: ZEC00050 Banco: Banco BBVA - ZENBBVA -

Cliente*: Barceló viajes Forma de pago*: Bank Transfer

Importe ingresado: 500,00 Observaciones: Queda registrado un sobrante por 50, según transferencia

Resumen

Importe total..... 500,00

Total Diferencia: 0,00

Líneas de Cobro Documentos

Nuevo Editar Borrar Excel

	Factura / Anticipo / Recibo	Descripción	Importe total	Importe a cobrar
<input type="checkbox"/>	ZE00011		100,00	100,00
<input type="checkbox"/>	ZE00019		150,00	150,00
<input type="checkbox"/>	ZE00026		200,00	200,00
<input type="checkbox"/>	Sobrante: ZE00001	La transferencia se realizó por un mayor valor	0	50,00

4 Líneas | 20 Líneas por página

Si, por el contrario, queremos dar por cobradas algunas facturas cuando el hotel ha recibido un menor valor, se procederá de manera similar, pero en este caso, la línea de cobro deberá incluirse como una Deducción, registrando en el campo Importe un valor en negativo:

Listado de cobros

Factura / Anticipo / Recibo / ...* Importe*

Descripción

En el caso de las Deducciones, el cobro se visualizará de la siguiente manera:

Cobro

Guardar Borrar Acciones

Datos del cobro

Hotel: ZENARA Fecha registro*: 10/07/2024

Número de cobro: ZEC00050 Banco: Banco BBVA - ZENBBVA -

Cliente*: Barceló viajes Forma de pago*: Bank Transfer

Importe ingresado: 400,00 Observaciones: Queda registrado un sobrante por 50, según transferencia recibida.

Resumen

Importe total: 400,00

Total Diferencia: 0,00

Líneas de Cobro Borrar

	Factura / Anticipo / Recibo	Descripción	Importe total	Importe a cobrar
<input type="checkbox"/>	ZE200111		100,00	100,00
<input type="checkbox"/>	ZE200119		150,00	150,00
<input type="checkbox"/>	ZE200126		200,00	200,00
<input checked="" type="checkbox"/>	Deducción: ZE00001	El valor de la transferencia se realizó por menor valor	0	-50,00

4 Líneas | 20 Líneas por página

Los Sobrantes y Deducciones, quedarán registrados en la ficha de cada cliente y podrán ser consultados en la pestaña “Sobrantes / Deducciones”:

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

Buscar Cliente

Home Dashboards Contratación **Cientes** TTOO y Agencias Composición clientes Tipos de tarifa Tarifas Contratos Cotizaciones Cuentas de crédito Campañas Cierre ventas Comisiones agencias Occ. x TTOO Anticipos Disponibilidad Sobrantes / Deduc.

Guardar Acciones

Datos de contacto **Información de entrega** **Información financiera** **Observaciones y preferencias**

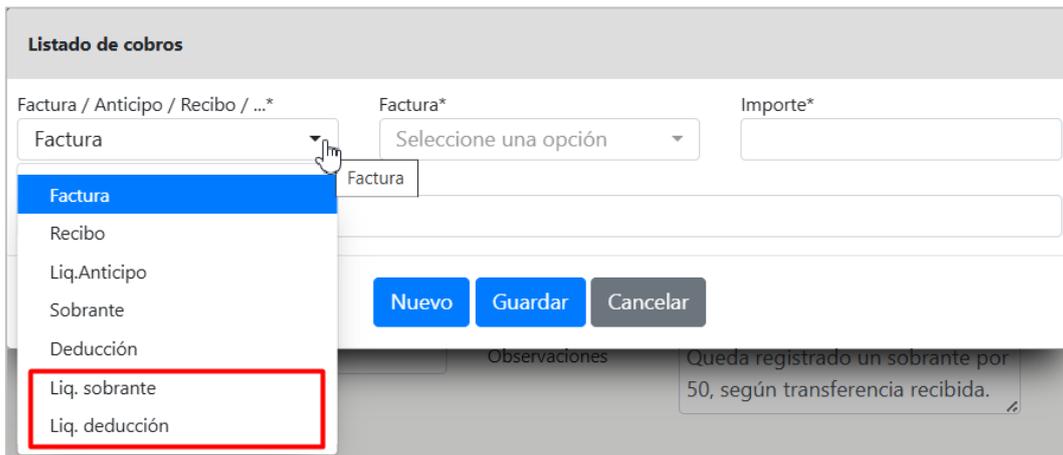
Hotel: ZENARA

Datos de pago Anticipos **Sobrantes / Deducciones** Documentos Notas Contactos Locales

Mostrar liquidado

	Hotel	Número de cobro	Fecha registro	Forma de pago	Descripción	Número	Importe	Pte. cobro	Tipo
<input type="checkbox"/>	ZENARA	ZEC00050	10/07/2024	Bank Transfer	El valor de la transferencia se realizó por menor valor	ZE00001	-50,00	-50,00	Deducción
<input type="checkbox"/>	ZENARA	ZEC00050	10/07/2024	Bank Transfer	La transferencia se realizó por mayor valor	ZE00001	50,00	50,00	Sobrante
Total							0,00	0,00	

Finalmente, en la medida que se requiera, se podrán ir liquidando en Cobros futuros los diferentes Sobrantes y Deducciones. Para ello, deberemos seleccionar en el registro de la Línea de cobro alguna de las siguientes opciones:



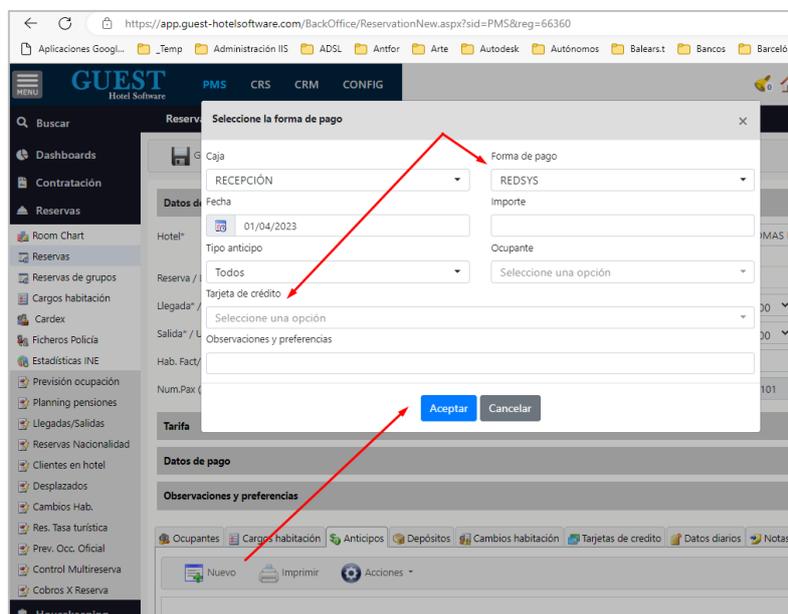
Se visualizará una lista desplegable donde se verán todas las Deducciones o Sobrantes registradas en la ficha del Cliente, ordenadas por la fecha del cobro y podrán aplicarse las que sean del mismo banco y cliente del cobro vinculado a este registro. En la medida que se vayan liquidando, se dejarán de visualizar en la pestaña “Sobrantes y Deducciones” de la ficha del cliente.

9) 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.

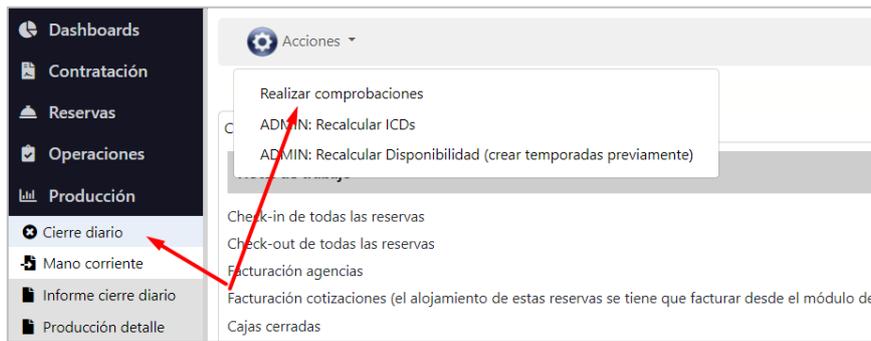
Para generar un cargo a través de un número de tarjeta, será necesario que nuestro banco nos autorice a la generación de cargos manuales no seguros. Adicionalmente, se podrán generar cargos a tarjetas que previamente han sido tokenizadas. Los tokens se pueden generar a través del Check-in Online, o que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

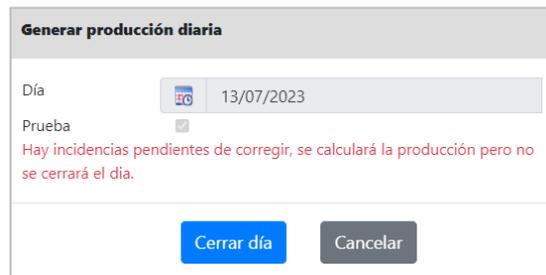


10) CÁLCULO PRODUCCIÓN Y CIERRE DIARIO

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:



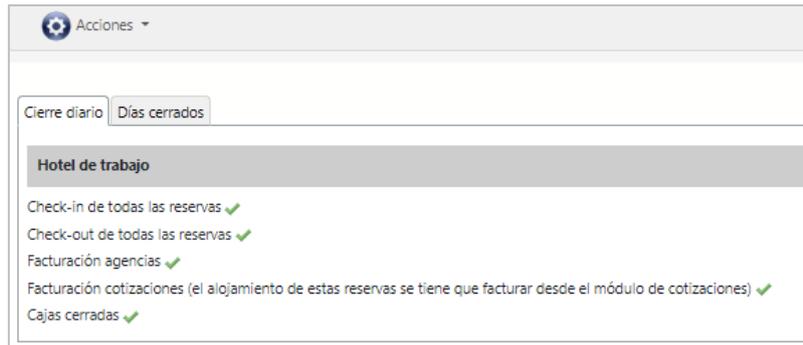
Marcaremos “Cerrar día” y después procedemos a ver la lista de tareas pendientes.

Hotel	Reserva	Localizador	Estado	TTOO
SATURNO	2023 - 53 - 1	55555	Check-In	BOOKING
SATURNO	2023 - 55 - 1	55555	Check-In	BOOKING
SATURNO	2023 - 56 - 1	5544	Check-In	DIRECT

Hotel	Reserva	Desglose	TTOO
SATURNO	2023 - 55	1	BOOKING

Hotel	Caja	Día
SATURNO	Caja Administración	17/02/2023

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



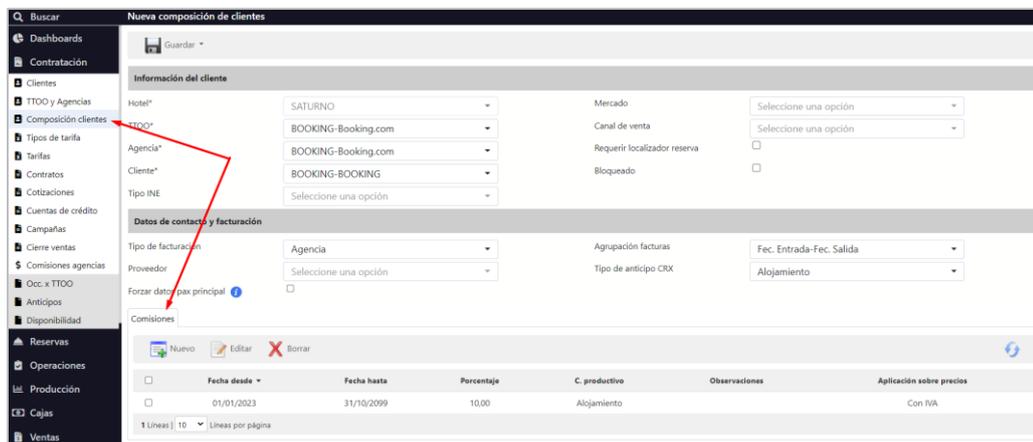
11) COMISIÓN AGENCIAS (TARIFAS NETAS VS TARIFAS BRUTAS)

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

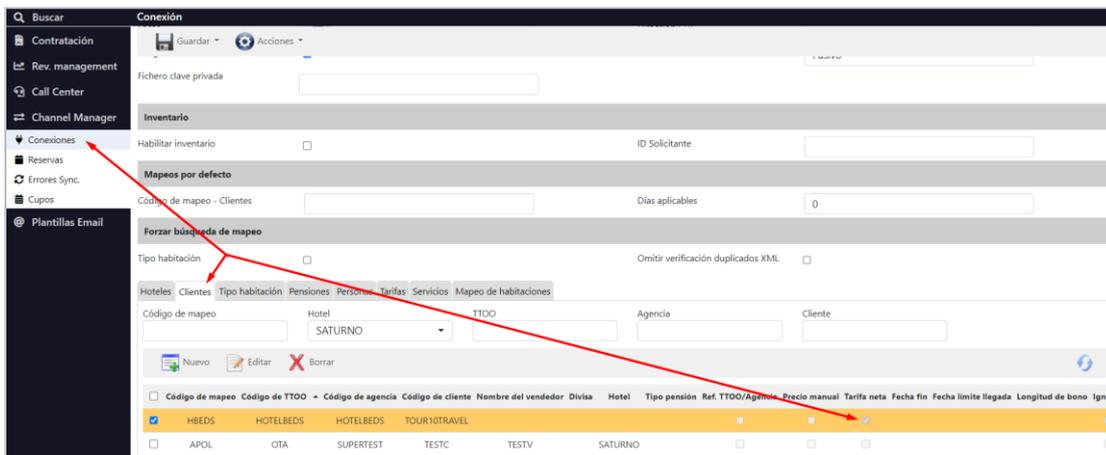
10.1 Tarifas Netas

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:



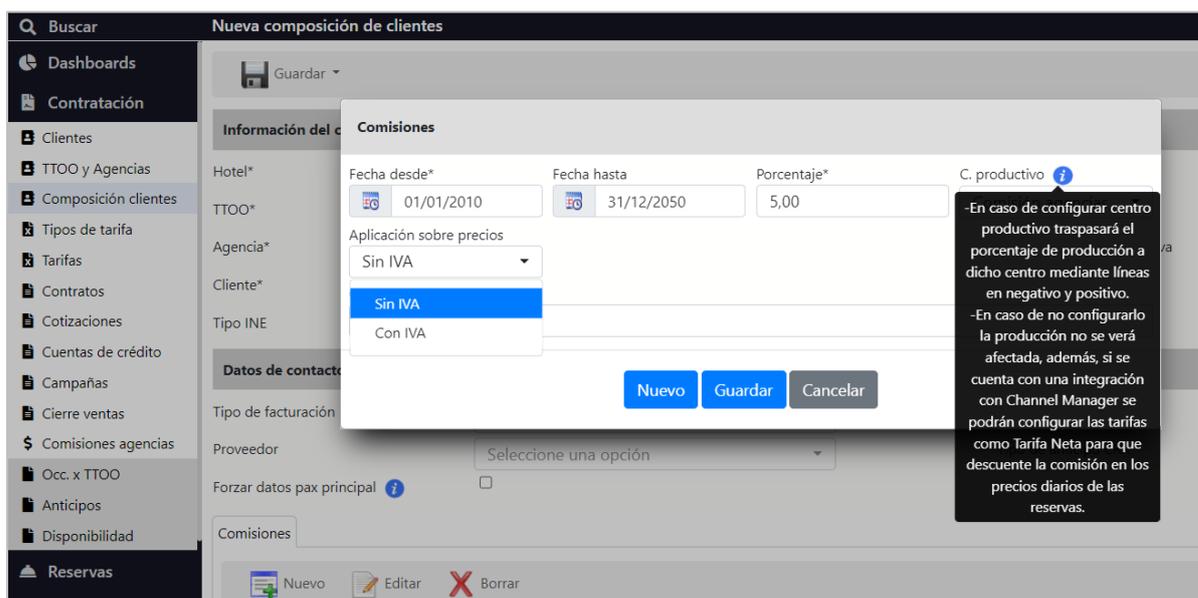
2. En el mapeo de clientes de la aplicación CRS, le indicaremos que queremos aplicar tarifas netas, para que el sistema descuente automáticamente la comisión sobre el precio de la reserva. Es decir, que las reservas ya se generarán con el precio correspondiente, habiendo descontado la comisión.



10.2 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: Todos | Hab. factura: Todos | Porcentaje: [] | Bloque: Todos

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:.....	818,18
Total Comisionable:.....	900,00
Total Base comisión:.....	40,91
Total Comisión:.....	45,00

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

12) FICHERO POLICÍA

En este módulo tendremos la posibilidad de cumplir con las obligaciones de registro documental e información de las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades de hospedaje, según la normatividad aplicable en España.

Podremos proceder con el reporte de información a través de las siguientes opciones:

- **Webpol.** Aplica para el registro de viajeros a través del sistema Webpol o E-Hotel de la Policía, en cumplimiento a la Ley Orgánica de Protección de la Seguridad Ciudadana del 30 de marzo de 2015. Según este procedimiento, se deberá descargar el fichero con la información requerida de los huéspedes, y posteriormente, cargar el fichero directamente en la plataforma.
- **SES Hospedaje.** Aplica para el envío de la información solicitada según el Real Decreto 933/2021, tanto para la información de huéspedes (mediante ficheros o vía web service), como para el envío de la información de reservas.

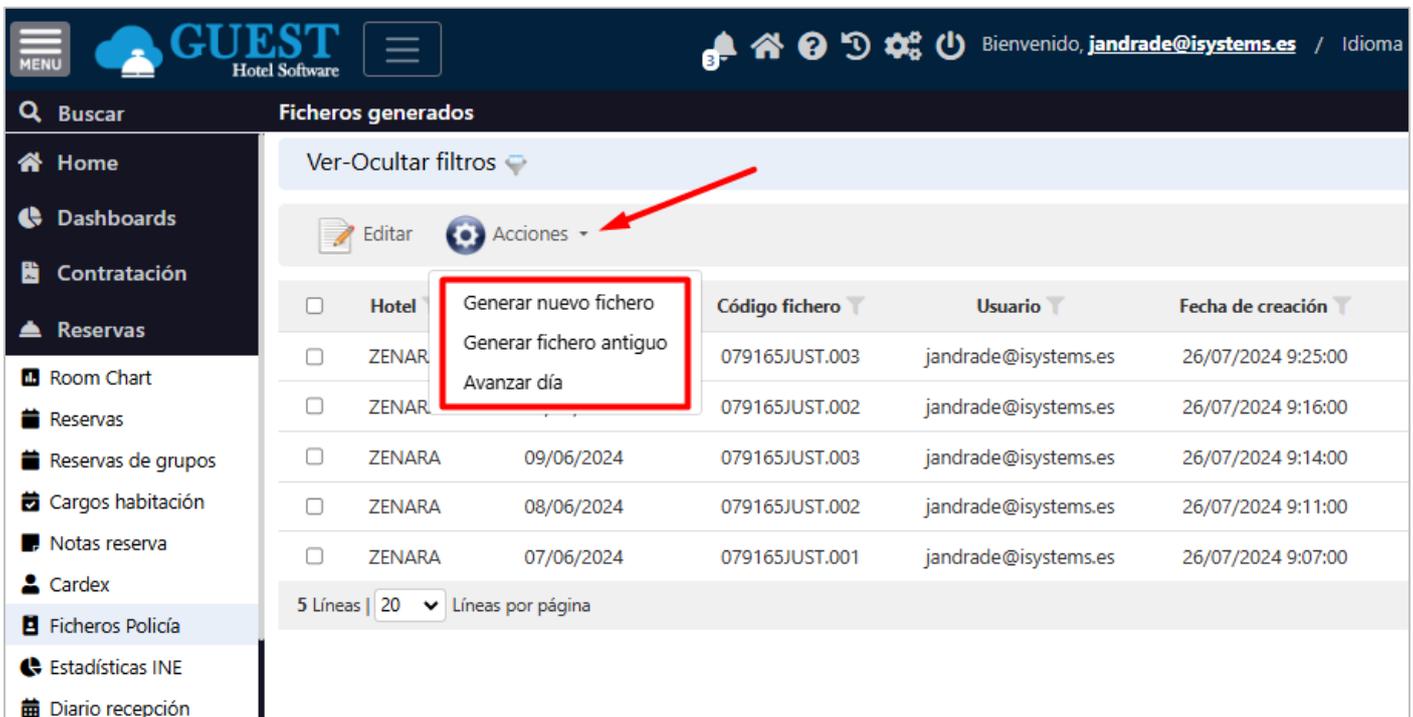
A continuación, se detallan las generalidades de cada una de las anteriores opciones.

❖ Webpol

Una vez el hotel cuente con las credenciales de acceso a Webpol, podrá comenzar a registrar a sus huéspedes. Este proceso debe realizarse dentro de las 24 horas siguientes a la entrada de los huéspedes en el alojamiento.

Para cada huésped, deberá completar un formulario conocido como parte de viajero, que debe ceñirse al modelo establecido en el Anexo de la Orden INT/1922/2003. Desde GUEST Hotel Software se podrá descargar un fichero que contenga la información solicitada de todos los registros de los huéspedes, por día vencido.

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”:



Hotel	Código fichero	Usuario	Fecha de creación
ZENARA	079165JUST.003	jandrade@isystems.es	26/07/2024 9:25:00
ZENARA	079165JUST.002	jandrade@isystems.es	26/07/2024 9:16:00
ZENARA	09/06/2024 079165JUST.003	jandrade@isystems.es	26/07/2024 9:14:00
ZENARA	08/06/2024 079165JUST.002	jandrade@isystems.es	26/07/2024 9:11:00
ZENARA	07/06/2024 079165JUST.001	jandrade@isystems.es	26/07/2024 9:07:00

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.

Generar nuevo fichero

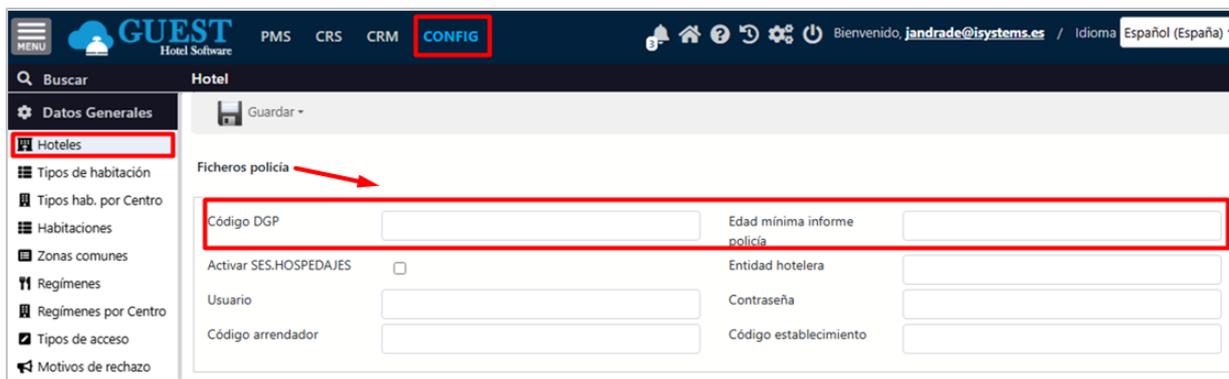
12/06/2024

Generar fichero

Cancelar

En el caso de que existan reservas en el sistema, al darle “Generar fichero” 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) en la ficha del Hotel (CONFIG → Datos Generales → Hoteles: Sección “Ficheros 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.

❖ SES Hospedaje

Previo a la activación de la funcionalidad para el envío de información mediante la plataforma SES Hospedaje, deberemos proceder a realizar las siguientes configuraciones:

- Registrar en la ficha del hotel (CONFIG → Datos Generales → Hoteles: Sección “Ficheros policía”), las credenciales de acceso para el envío de información vía web service: Usuario, Contraseña, Código de arrendador y Código establecimiento, facilitados por el Ministerio del Interior.

Ficheros policía

Código DGP	<input type="text" value="079165JUST"/>	Edad mínima informe policía	<input type="text" value="16"/>
Activar SES.HOSPEDAJES	<input checked="" type="checkbox"/>	Autorrellenar los campos obligatorios de SES.HOSPEDAJES	<input type="checkbox"/>
Entidad hotelera	ZENARA BY MAIOR HOTELS	Usuario	123456789
Contraseña	Código arrendador	123456789
Código establecimiento	123456789		



El alta para cada establecimiento se realiza en el siguiente enlace:

<https://sede.mir.gob.es/opencms/export/sites/default/es/procedimientos-y-servicios/hospedajes-y-alquiler-de-vehiculos/>

Deberán acceder por la siguiente opción:

Procedimientos y servicios electrónicos	Acceso	Información	Código SIA
Acceso al registro de establecimientos y entidades	@	i	2929242
Acceso a la consulta y envío de comunicaciones de actividades de hospedajes o alquiler de vehículos	🔓 @		2929242

Se requiere certificado digital o estar dado de alta en cl@ve. Se debe rellenar el formulario y completar el procedimiento mediante la firma y el registro digital. Para la realización de la firma deberá estar dado de alta en cl@ve-Firma o tener instalado autofirm@ para el uso de certificados locales.

Es importante que en el proceso de alta marquen la casilla que habilita el envío de información vía Servicio Web, una vez que se encuentra habilitada esa opción verán el siguiente módulo disponible:



Normalmente, una vez se den de alta, les llegará un correo electrónico con esta información.

Adicionalmente, tendrá una opción adicional denominada “Autorrellenar los campos obligatorios de SES.HOSPEDAJES”. En caso de activarse esta casilla, los campos adicionales que pide SES Hospedajes y que no los pedía el fichero de la Policía, los rellenará con un guion (-). Por ejemplo, el número de teléfono, email, dirección, entre otros. Respecto a esta funcionalidad, debemos tener en cuenta lo siguiente:

- No se autorrellenará ningún datos de paxes con nacionalidad española.
- En todo caso, para el primer ocupante es obligatorio registrar el nombre y primer apellido.
- Si se ha introducido algún de los siguientes caracteres en el nombre o primer apellido: @"(@ | & | ' | ' | \ | \ |) | < | > | # | : | \ | / o " - ", los elimina.

Si esta casilla no se marca, tendremos que diligenciar de manera obligatoria los campos que exige SES Hospedajes para el **reporte de la información vía Web Service**, que implicaría contar con los siguientes campos:



- **Parte de viajeros:** En el momento de solicitar la generación del Fichero o envío de la información, solicitará que todos los campos solicitados en el Real Decreto 933-2021 Anexo 1, Literal A “Datos a facilitar en el supuesto de ejercicio profesional de la actividad”, numeral 3 “Datos de los viajeros”:

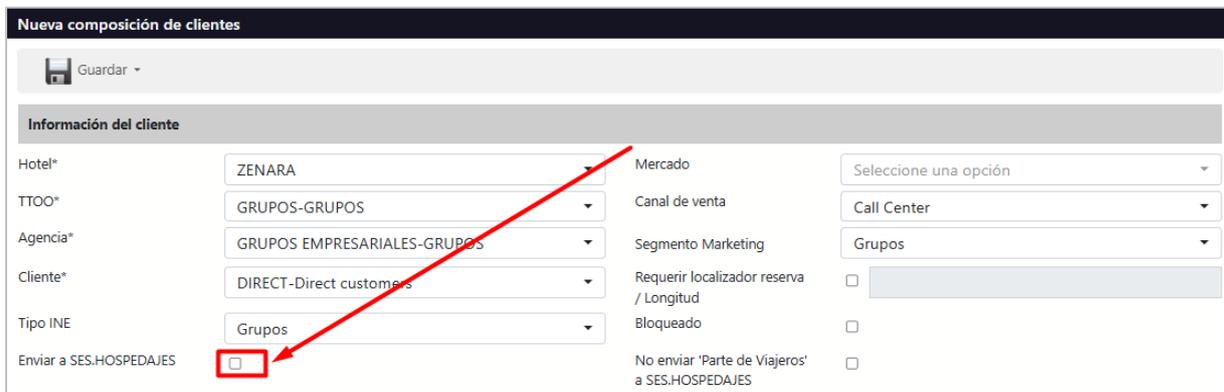
Literal 2	Parte viajeros "Web Service"
a) Nombre.	Si
b) Primer apellido.	Si
c) Segundo apellido.	Obligatorio si el tipo de documento es NIF
e) Numero de documento de identidad.	Obligatorio si la persona es mayor de edad
f) Número de soporte del documento.	Obligatorio si el tipo de documento es NIF, NIE
g) Tipo de documento (DNI, pasaporte, TIE).	Obligatorio si la persona es mayor de edad
i) Fecha de nacimiento.	Si
j) Lugar de residencia habitual. – Dirección completa. – Localidad. – País.	Si
k) Teléfono fijo.	Obligatorio incluir una de estas tres etiquetas: teléfono, telefono2 o correo
l) Teléfono móvil.	Obligatorio incluir una de estas tres etiquetas: teléfono, telefono2 o correo
m) Correo electrónico.	Obligatorio incluir una de estas tres etiquetas: teléfono, telefono2 o correo
n) Número de viajeros.	Si
o) Relación de parentesco entre los viajeros (en el caso de que alguno sea menor de edad).	Obligatorio si la persona es menor de edad.

- **Reporte de Reservas:** En el momento en que se realice la sincronización de la conexión con SES Hospedajes, los campos que requieren verificarse serán Nombre, Primer Apellido y contar con al menos un campo entre teléfono fijo, teléfono móvil o correo electrónico:

Literal 2	Alta reservas "Web Service"
a) Nombre.	Si
b) Primer apellido.	Si
k) Teléfono fijo.	Obligatorio incluir una de estas tres etiquetas: teléfono, telefono2 o correo.
l) Teléfono móvil.	Obligatorio incluir una de estas tres etiquetas: teléfono, telefono2 o correo.
m) Correo electrónico.	Obligatorio incluir una de estas tres etiquetas: teléfono, telefono2 o correo.
n) Número de viajeros.	Si (Información ya contenida en la reserva)
a) Datos del contrato. – Número de referencia. – Fecha. – Firmas.	Si (Información ya contenida en la reserva)
b) Datos de la ejecución del contrato. – Fecha y hora de entrada. – Fecha y hora de salida.	Si (Información ya contenida en la reserva)

Literal 2	Alta reservas "Web Service"
c) Datos del inmueble. – Dirección completa. – Número de habitaciones. – Conexión a Internet (si/no).	Si (Información ya contenida en la reserva)
d) Datos del pago. – Tipo (efectivo, tarjeta de crédito, plataforma de pago, transferencia...) – Identificación del medio de pago: tipo de tarjeta y número, IBAN cuenta bancaria, solución de pago por móvil, otros. – Titular del medio de pago – Fecha de caducidad de la tarjeta. – Fecha del pago.	Si (El medio de pago por defecto será "Otros")

Adicionalmente, se deberán indicar en las Composiciones de clientes, si se quieren enviar sus reservas a SES.HOSPEDAJES, ya que el Hotel sólo deberá reportar las reservas que venda directamente:



Nueva composición de clientes

Guardar -

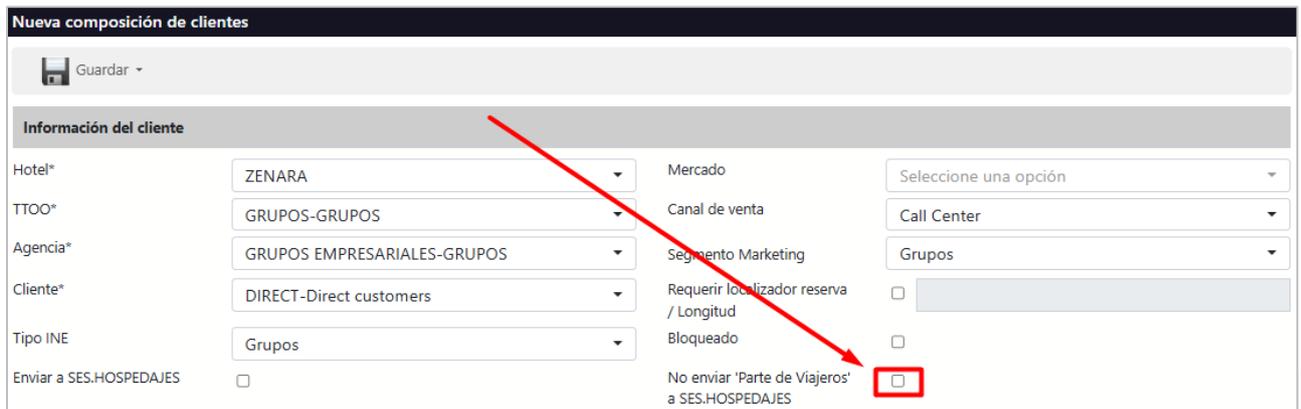
Información del cliente

Hotel*	ZENARA	Mercado	Seleccione una opción
TTOO*	GRUPOS-GRUPOS	Canal de venta	Call Center
Agencia*	GRUPOS EMPRESARIALES-GRUPOS	Segmento Marketing	Grupos
Cliente*	DIRECT-Direct customers	Requerir localizador reserva / Longitud	<input type="checkbox"/>
Tipo INE	Grupos	Bloqueado	<input type="checkbox"/>
Enviar a SES.HOSPEDAJES	<input checked="" type="checkbox"/>	No enviar 'Parte de Viajeros' a SES.HOSPEDAJES	<input type="checkbox"/>

Es importante aclarar que las reservas de OTAS, TTOO, Agencias entre otros, no deberán ser reportadas por el Hotel. Únicamente las ventas directamente o que ingresen por su motor de reservas.

Nota: Se seguirán enviando todas las reservas Desglosadas de una reserva de grupo. Es decir, se reportarán reservas con composición de cliente con el nuevo check marcado + reservas de grupo.

Adicionalmente a lo anterior, en la composición de clientes se podrá configurar si “NO se quiere enviar la información de los ocupantes de las reservas con esa composición”. Si dejamos sin marcar la opción anterior, y marcamos esta nueva opción NO se enviará NINGÚN dato a SES.HOSPEDAJES de las reservas de esta composición de clientes.



Nueva composición de clientes

Guardar -

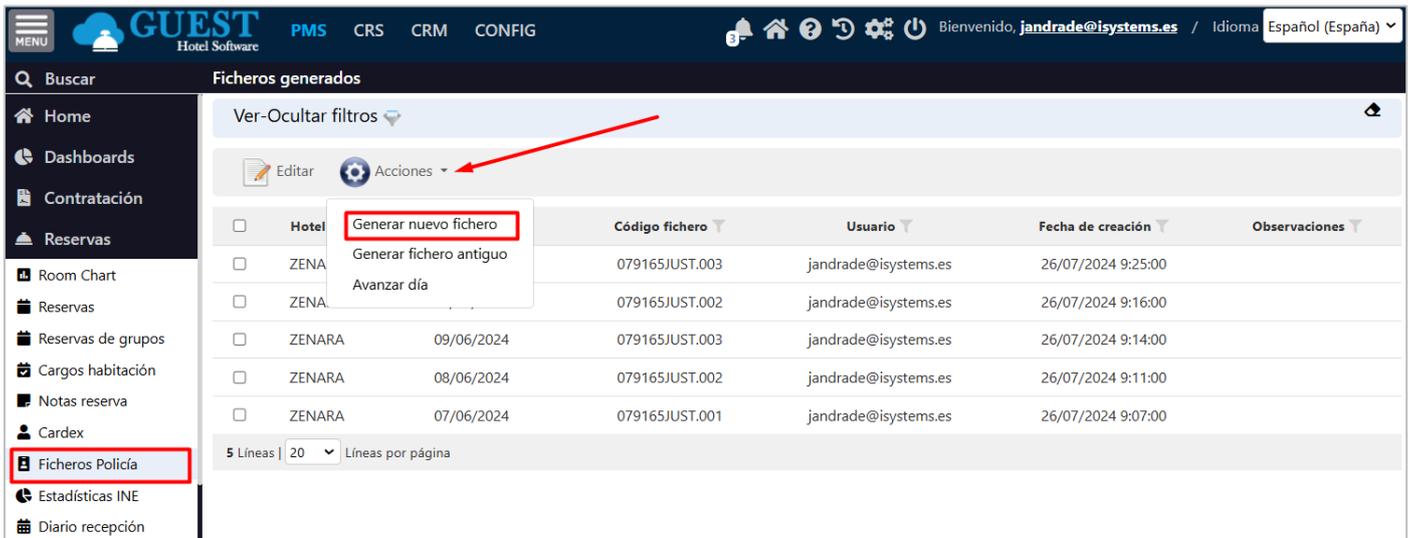
Información del cliente

Hotel*	ZENARA	Mercado	Seleccione una opción
TTOO*	GRUPOS-GRUPOS	Canal de venta	Call Center
Agencia*	GRUPOS EMPRESARIALES-GRUPOS	Segmento Marketing	Grupos
Cliente*	DIRECT-Direct customers	Requerir localizador reserva / Longitud	<input type="checkbox"/>
Tipo INE	Grupos	Bloqueado	<input type="checkbox"/>
Enviar a SES.HOSPEDAJES	<input type="checkbox"/>	No enviar 'Parte de Viajeros' a SES.HOSPEDAJES	<input checked="" type="checkbox"/>

- Desde la aplicación CRS, deberemos configurar la integración SES HOSPEDAJE en el menú Conexiones del módulo Channel Manager (CRS → Channel Manager → Conexiones). Esta integración permitirá enviar vía Web Service, la información de actualización de reservas de manera automática según los tiempos de sincronización configurados.

Una vez realizadas las anteriores configuraciones, se deberá proceder a activar la funcionalidad desde la ficha del Hotel y procederemos a dar clic en el botón **Guardar** :

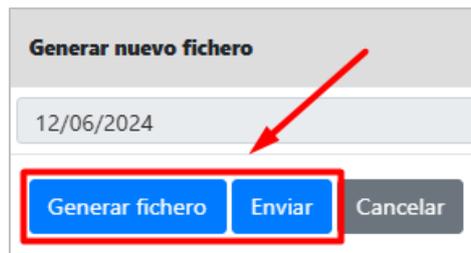
Posteriormente, podremos acceder al menú Ficheros Policía del módulo de Reservas, para generar los ficheros o enviarlos de manera automática:



The screenshot shows the 'Ficheros generados' section of the software. A table lists generated files with columns for Hotel, Código fichero, Usuario, Fecha de creación, and Observaciones. A red arrow points to the 'Acciones' dropdown menu, which is open, showing options: 'Generar nuevo fichero', 'Generar fichero antiguo', and 'Avanzar día'. The 'Ficheros Policía' menu item in the left sidebar is also highlighted with a red box.

Hotel	Código fichero	Usuario	Fecha de creación	Observaciones
ZENA	079165JUST.003	jandrade@isystems.es	26/07/2024 9:25:00	
ZENA	079165JUST.002	jandrade@isystems.es	26/07/2024 9:16:00	
ZENARA	09/06/2024 079165JUST.003	jandrade@isystems.es	26/07/2024 9:14:00	
ZENARA	08/06/2024 079165JUST.002	jandrade@isystems.es	26/07/2024 9:11:00	
ZENARA	07/06/2024 079165JUST.001	jandrade@isystems.es	26/07/2024 9:07:00	

Dando clic en la opción “Generar nuevo fichero” del botón **Acciones** , tendremos las siguientes opciones:



The modal dialog 'Generar nuevo fichero' contains a date input field with the value '12/06/2024'. Below the field are three buttons: 'Generar fichero', 'Enviar', and 'Cancelar'. A red arrow points to the 'Enviar' button, which is highlighted with a red box.

- Generar fichero:** esta opción nos permitirá descargar el fichero de información de huéspedes. Una vez generado, podremos cargarlo accediendo directamente a la propia plataforma SES.Hospedajes de manera manual.
- Enviar:** esta opción permitirá enviar automáticamente vía Web Service la información de los huéspedes a la plataforma SES.Hospedajes. Si el proceso se realiza de manera correcta, en las observaciones aparecerá un “Ok” seguido del código de comunicación de referencia del archivo enviado:



The 'Observaciones' field displays the message: 'Ok - c450e56f-740c-11ef-a081-00505695ec19'.

La información generada en el fichero o envío vía web service, corresponde la información de un día cerrado en GUEST, 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.

Es importante aclarar, que en el caso de que existan reservas en el sistema con datos incompletos de los huéspedes o reservas pendientes por realizar el Check-in, el sistema generará el aviso correspondiente. En ese caso deberemos completar la información de los huéspedes que tengan datos obligatorios pendientes por registrar.

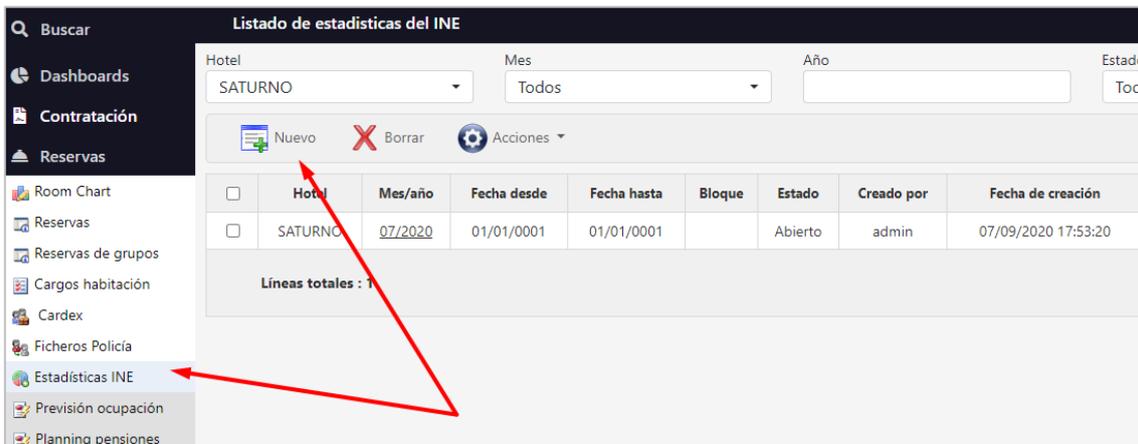
13) ESTADÍSTICAS INE (Fichero - Instituto Nacional Estadística)

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** :



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:	Fecha de creación:
Enviado por:	Fecha de envío:
Días abierto: 31	Estado: Abierto
Tipo de establecimiento: Hoteles	Categoría de establecimiento: H5
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

Editar
↻

<input type="checkbox"/>	Tipo	Tipo documento	Documento	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	Llegada	Salida	País de residencia	Provincia	Población	Código postal
<input type="checkbox"/>	AD		4545454545	FERNANDO	PÉREZ	LOPÉZ	02/03/2023	07/03/2023				
<input type="checkbox"/>	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

Editar Acciones

<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.

Guardar Acciones

Datos generales

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 Apartamento 2-4 ocupantes Apartamento 4-6 ocupantes Otros

Tarifa normal 0

Tarifa normal PCTN 0

Tarifa fin de semana 0

Tarifa fin de semana PCTN 0

Tarifa Tour Operadores 0

Tarifa Tour Operadores PCTN 0

Tarifa otras 0

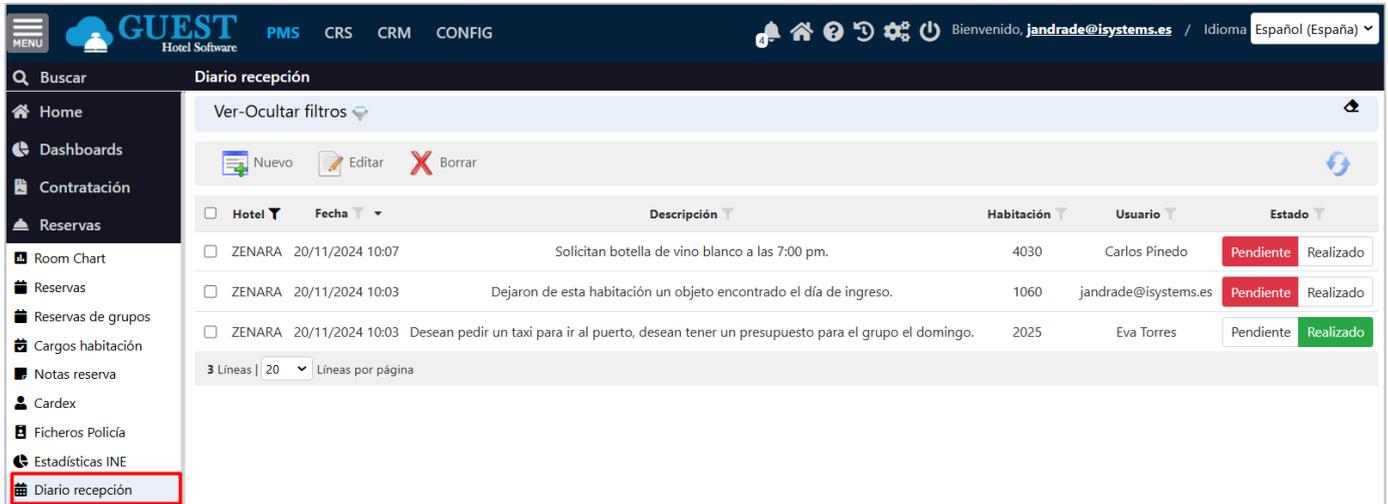
Tarifa otras PCTN 0

Cerrar



14) DIARIO RECEPCIÓN

El Diario de recepción lo utilizan los hoteles regularmente para tomar notas y apuntes de actividades, notificaciones importantes, novedades, y así permitir que en el siguiente turno puedan ver rápidamente lo ocurrido en el anterior turno y de esa manera estar informados, tanto jefes de recepción, directores, recepcionistas, entre otros.



Hotel	Fecha	Descripción	Habitación	Usuario	Estado
ZENARA	20/11/2024 10:07	Solicitan botella de vino blanco a las 7:00 pm.	4030	Carlos Pinedo	Pendiente Realizado
ZENARA	20/11/2024 10:03	Dejaron de esta habitación un objeto encontrado el día de ingreso.	1060	jandrade@isystems.es	Pendiente Realizado
ZENARA	20/11/2024 10:03	Desean pedir un taxi para ir al puerto, desean tener un presupuesto para el grupo el domingo.	2025	Eva Torres	Pendiente Realizado

Al crear una nueva nota por defecto filtran por centro y fecha de trabajo. Los registros se crean automáticamente con centro de trabajo y fecha y hora actual, adicionalmente, el usuario también se asigna automáticamente, pero este es editable.

El estado “Pendiente” o “Realizado”, se puede cambiar sin tener que entrar en el modo edición de la línea. Si nos encontramos editando una línea, podemos darle doble clic a otra línea y se guardarán los cambios que hayas hecho en la primera línea. Automáticamente, se pondrá en modo edición la nueva línea seleccionada, evitando así que tener que darle al botón **Guardar** y después editar la siguiente línea.

15) 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

Previsión de Llegadas/Salidas

Hotel: CENTRAL, Fecha desde: 26/07/2023, Fecha hasta: 26/07/2023, Estado: Todos, Tipo: Todos, Observaciones: Preferencias de la rese...

TTTOO: Todos, Cliente: Todos, Tarifa: Todos, Rangos habitaciones: Todos, Bloque: Todos, Planta: Todos

Columnas: Llegada, Salida, Núme...
Formato Oficial:

Previsión de llegadas/salidas

Hotel: CENTRAL
Fecha: 26/07/2023

Reserva	Reserva e	Llegada	Salida	Núm. Noches	Hab.	Tip. Hab.	Hab. fact.	Tipo Penión	TTTOO/Agenia	AD	JR	CH	BB	Nacionalidad	Estado
2024-0 415156	415156	26/07/23 00:00	27/07/23 00:00	1			EST	AI	HOTELBEDS/HOT ELBEDS	2	0	0	0		Grupo
2024-1-1	PÉREZ, FERNANDO	26/07/23 12:00	29/07/23 11:30	2	1	IND	IND	SC	BOOKINGS/BOOKI NG	1	0	0	0		Check-in
2024-2-1 local120	ANTONIO, ALCANTARA	26/07/23 12:00	30/07/23 11:30	4	1	IND	IND	AI	BOOKINGS/BOOKI NG	2	0	0	0	Albania	Check-in

Preferencias reserva: Vista al mar

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.

Planning de pensiones

Hotel: PUROHTLPMI, Fecha desde: 16/08/2021, Fecha hasta: 23/08/2021, Pensión: Todos

Planning de pensiones

Hotel: PUROHTLPMI
Fecha: Desde 16/08/21 hasta 23/08/21

Detalle de reservas

Reserva	Llegada	Salida	Noches	Háb	Tipo Háb	Tipo Pensión	AD	JR	CH	BB	TTTOO	Grupo Referencia	Nº
16/08/2021													
Desayuno													
2021-213-1	06/08/21	27/08/21	21	255	OAS	BB	2	0	0	0	DIR CALL		2
	13/08/21	17/08/21	4	22	JOY	BB	2	0	0	0	DIR CALL		2
2021-893-1	Notas reserva: Vienen juntos con la HAB 102 .												
	Notas cardex: Alérgico gluten .												
2021-250-1	16/06/21	24/09/21	100	226	FLOW	BB	2	0	0	0	DIR CALL		2
2021-1471-1	12/08/21	11/11/21	91	21	FLOW	BB	3	0	1	0	MONIQUE		4
2021-1464-1	12/08/21	16/08/21	4	46	FLOW	BB	2	0	0	0	MONIQUE	GR 210731-0807 BMW	2

Para indicar qué notas queremos que salgan en este informe, deberemos configurar el Departamento del tipo “Cocina”:



Departamento

Nombre: Tipo: Bloqueado:

Email:

Nuevo Editar Borrar

Hotel Email Notificar bloqueo hab.

Guardar Cancelar

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**

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

Nuevo Editar Borrar Nuevo documento

Tipo de nota	Fecha	Fecha recordatorio	Descripción	Departamento	Archivado	Documentos	Usuario
Check-In Online	03/07/2024		I_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

2 Líneas | 10 Líneas por página

▪ **Notas en el Ocupante de la reserva**

Pax de la reserva

Información personal Reservas Segmentos Encuestas **Notas**

Nuevo Editar Borrar Nuevo documento

Tipo de nota	Fecha	Fecha recordatorio	Descripción	Departamento	Archivado	Documentos
Alérgenos	05/07/2024	04/07/2024	Alérgico al APIO.	Cocina	Archivado Activo	0

1 Líneas | 10 Líneas por página

Buscar cardex Nuevo Guardar Cancelar

***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

PMS CRS CRM CONFIG







Bienvenido, brobles@isystems.es /

Buscar
Anticipos

- 📌 Dashboards
- 📌 Contratación
- 👤 Clientes
- 🏠 TTOO y Agencias
- 📊 Composición clientes
- 🏷️ Tipos de tarifa
- 📄 Tarifas
- 📁 Contratos
- 📄 Cotizaciones
- 📄 Cuentas de crédito
- 📄 Campañas
- 📄 Cierre ventas
- 💰 Comisiones agencias
- 🏠 Occ. x TTOO
- 📄 Anticipos
- 📄 Disponibilidad
- 📄 Reservas

Hotel: SATURNO
Fecha desde: 01/01/1900
Fecha hasta: 31/12/2026
Cliente: Todos
Estado anticipo: Recibido

1 of 1
100%

Anticipos

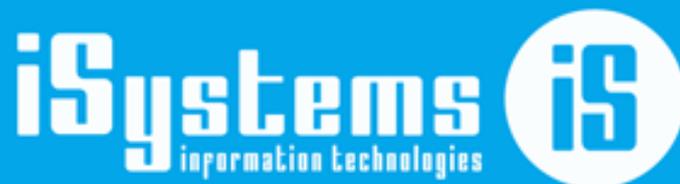
Centro: SATURNO
Desde: 01/01/1900 Hasta: 31/12/2026

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
Total						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
	Total						1,160.00	0.00
Total						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**