

MANUAL DE IMPLEMENTAÇÃO COMPLETO

— PARA SUA AGÊNCIA DE VIAGENS —



TriTravel
OPERADORA



CONCEITOS

DE TURISMO

TIPOS DE HOTÉIS, CAMAS, TARIFAS, O QUE É REEMBOLSÁVEL
E O QUE NÃO É, DÚVIDAS COMUNS DO MERCADO.



CONCEITOS

DE TURISMO

TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Existem muitos outros, mas vamos começar com os mais conhecidos:

- ★ **Hotel / Flat / Apart** – Meio de hospedagem mais conhecido e comum a todos os viajantes
- ★ **Hostel** (albergues compartilhados) – (bloqueados em sua maioria no nosso conteúdo, porém o bloqueio é manual e portanto não é 100% garantido)
- ★ **Motel** – Muito comum no Brasil – (bloqueados em sua maioria no nosso conteúdo porém o bloqueio é manual e portanto não é 100% garantido)
- ★ **Inn** – Hotéis de estrada Resort – Hotel com atividades e estrutura de lazer
- ★ **Lodge** – Hotéis de Selva
- ★ **Resort** – Hotéis de lazer com diversas atividades e serviços em que o cliente possa ficar o tempo todo curtindo apenas o hotel.
- ★ **Pousada** – Meios de hospedagens familiares com estrutura de hotelaria, mas com um contato mais próximo com o cliente.
- ★ **Hotel de Charme** – É uma marca de um tipo de pousada de alto padrão com experiências vinculadas a vida rural ou ao contato com a natureza

TIPOS DE QUARTOS

Podem encontrar todos os tipos e não existe uma regra do que diferencia uma da outra, afinal cada hotel determina o nome dos quartos. O padrão de nomes se encontra abaixo, porém como informado anteriormente cada hotel determina o seu:

- ★ **Shared Room *** (quartos compartilhados) - não aconselhamos vender este tipo de conteúdo.
- ★ **Standard**
- ★ **Superior**
- ★ **Luxo**
- ★ **Premium**
- ★ **Júnior**
- ★ **Suite**

OBS: Às vezes um mesmo quarto muda de preço de acordo com a vista (Piscina, Mar, montanha, vale etc.)

CONCEITOS

DE TURISMO

TIPOS DE CAMA

Você vai encontrar as seguintes terminologias de cama na busca de nossos conteúdos:

- ★ **Twin** - Duas camas de solteiro (1,88m x 0,88m)
- ★ **Casal** - (1,88m x 1,38m)
- ★ **Double (Twin/Casal)** - Muita atenção para comunicar previamente qual o tipo que deseja, pois depende da disponibilidade do hotel e informar antes ajuda muito o suporte a evitar problemas no checkin.
- ★ **Queen** - (1,98m x 1,58m)
- ★ **King** - (2,03m x 1,93m)
- ★ **Double King** - (2,03m x 2,13m)



REGIMES DE ALIMENTAÇÃO

- ★ **Sem café da manhã** - Muito comum hoje em dia
- ★ **Café da manhã** - Preferência dos clientes - café da manhã com buffet. Não aconselhamos na Europa, pois sai muito mais caro que tomar café nos melhores restaurantes da cidade. Algumas tarifas aparecem como "Café da manhã para 2 pessoas". Neste caso, apenas dois cafés serão gratuitos. Um terceiro hóspede pagará pelo café da manhã.
- ★ **Café da manhã continental** - Um café muito simples (café, pão e manteiga). Atenção que muito cliente reclama dizendo que é "pobre" por desconhecimento
- ★ **Meia Pensão (MAP)** - Café da manhã e mais uma refeição de acordo com a regra do hotel (Almoço ou jantar)
- ★ **Pensão Completa (FAP)** - Café, Almoço e Jantar
- ★ **All Inclusive** - Todas as refeições e bebidas.
- ★ **Crédito de Alimentos e bebidas** - O regime é informado apenas no check in.



HORÁRIO DE CHECK IN E CHECK-OUT

A maior parte dos hotéis possui checkin às 14h e checkout às 12h (horário local), mas isso pode mudar de acordo com o que vier no voucher. Leia com muita atenção no voucher e oriente seu cliente.

EARLY CHECK IN (ENTRADA ANTECIPADA)

Às vezes alguns voos chegam muito cedo aos destinos e é comum que os clientes solicitem o valor para contratar uma entrada antecipada. Na quase que maioria das vezes, os hotéis pedem que o cliente realize uma reserva de uma diária a mais que englobe desde o dia anterior até a data normal de check in. Estas solicitações precisam ocorrer até 48h antes da viagem. Sujeito a disponibilidade no hotel.

LATE CHECK OUT (SAÍDA APÓS O HORÁRIO PREVISTO NA RESERVA)

Por uma série de situações, alguns clientes pedem para ficar mais tempo que o horário normal de checkout no hotel. **Sujeito a disponibilidade no hotel.**

CAMAS EXTRAS/BERÇO

Em apartamentos duplos, triplos ou quádruplos é normal a solicitação de camas extras ou berços para acomodar o hóspede complementar. Para solicitar, basta encaminhar e-mail ao suporte. Sujeito a disponibilidade no hotel .



CONCEITOS

DE TURISMO

MANDATORY / RESORT / OTHERS FEE E CITY TAX / TAXA DE TURISMO

Estas taxas normalmente vêm no descrito dos vouchers e são pagas obrigatoriamente no destino. Muitas vezes são regras do destino (city tax e taxa de turismo) ou praxe de uma cadeia hoteleira (mandatory/resort/others Fee). Tenha ciência de que o cliente saiba as taxas extras, que estão no descritivo da tarifa.

DUPLICIDADE

Caso percebam que um passageiro fez uma reserva em duplicidade, se estiver em penalidade, encaminhe email para comercial@tritravel.com.br caso não esteja em penalidade, cancele uma das reservas.

CANCELAMENTO GRÁTIS

Reservas que estão anterior a data de penalidade podem ser canceladas sem custo. Após esse prazo será aplicada a política de cancelamento.

SEGURO CAUÇÃO / DEPÓSITO / PRÉ-AUTORIZAÇÃO EXIGIDO PELO HOTEL

É muito comum que os hotéis, independente da diária estar paga, solicitem uma garantia para os valores de extras e possíveis avarias ao hotel. Esta garantia, normalmente é feita com um bloqueio de uma parte do limite do cartão de crédito ou um depósito em dinheiro (que é devolvido quando acontece o pagamento da conta de hospedagem do hóspede). Os hotéis têm total gestão sobre isso e, normalmente os valores estão descritos na reserva.





RESERVAS

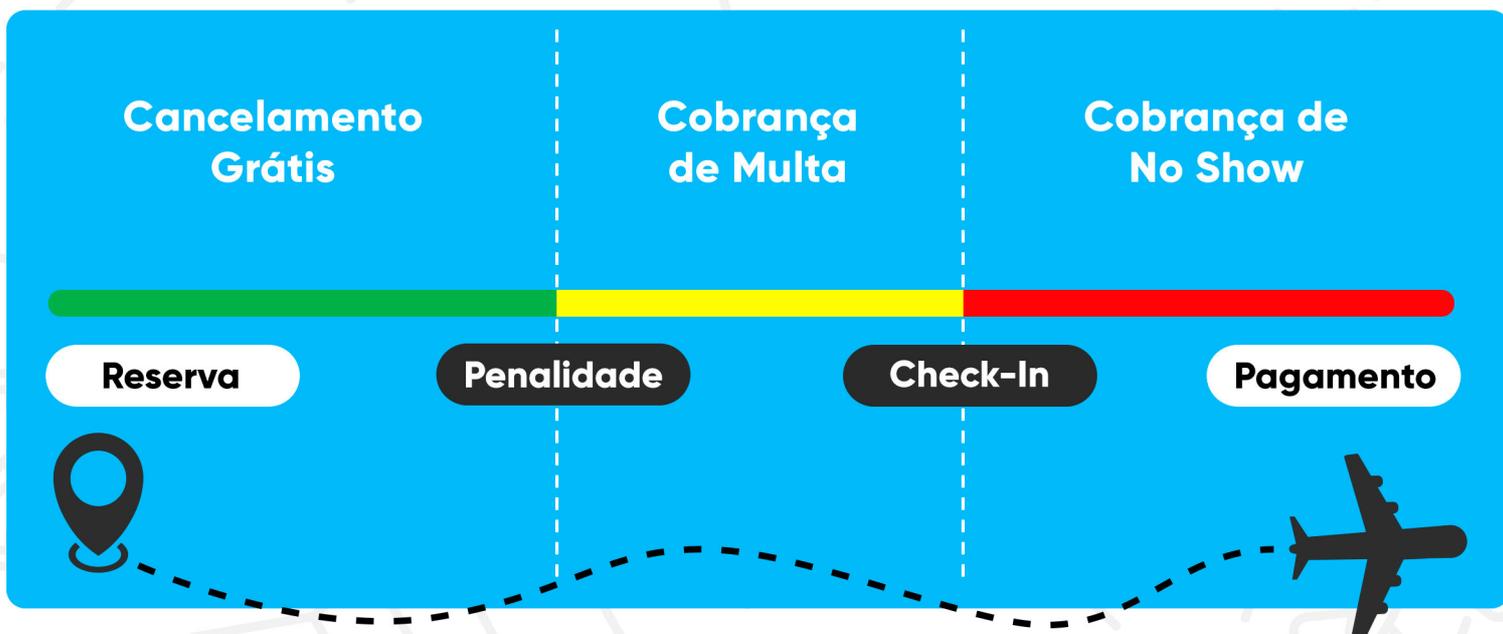
— EM PENALIDADES —

ENTENDA O QUE É A PENALIDADE E OS CASOS EM QUE
PODEMOS NEGOCIAR ISENÇÕES PARA CANCELAMENTOS
NESTE PERÍODO

RESERVAS

— EM PENALIDADES —

TIMELINE DE UMA RESERVA



O QUE É A PENALIDADE (NÃO REEMBOLSÁVEL)

Para que uma relação comercial flua de forma clara e objetiva, é muito importante analisar as regras de **PENALIDADE** (cancelamento gera multa a ser cobrada).

Nestes casos, o cliente precisa ter muita ciência, desde a compra, de que o reembolso é parcial ou nulo, caso já esteja em período de penalidade.

No ramo do turismo, na relação comercial entre duas empresas (B2B), não existe a prerrogativa de cancelamento dentro dos 7 dias da compra. A **TriTravel** é extremamente rígida nesse quesito e seremos muito firmes no cumprimento destas regras.



RESERVAS

— EM PENALIDADES —

PENALIDADE PROGRESSIVA

Alguns hotéis possuem uma regra de penalidade que aumenta o valor da multa de acordo com o tempo.

Exemplo: Check-in 28/02 Reserva XXXXX-XXXXX Preço: R\$ 1.000,00

Desde a Reserva até 14/02 - Cancelamento Grátis

De 15/02 a 18/02 - R\$ 98,73 de multa em caso de cancelamento

De 19/02 a 24/02 - R\$ 534,67 de multa em caso de cancelamento

A partir de 25/02 - Cobrança Integral (R\$ 1.000,00)



RESERVAS

— EM PENALIDADES —

REGRAS PARA TRATATIVAS DE EXCEÇÃO

As políticas existem para serem cumpridas, mas listamos todos os casos em que aceitaremos a negociação de uma isenção. É muito importante que saiba que os casos de exceção são tratados com os hotéis e só serão autorizados quando o meio de hospedagem nos responder positivamente.

01

Somente pedidos recebidos dentro de **28 dias após a data de cancelamento ou finalização do serviço** serão analisados positivamente.

02

A **TriTravel** entrará em contato com o fornecedor para fazer a solicitação de isenção apenas nas seguintes circunstâncias listadas abaixo. Lembramos que o pedido de isenção não é uma garantia de isenção.entrará em contato com o fornecedor para fazer a solicitação de isenção apenas nas seguintes circunstâncias atenuantes (lembramos que o pedido de isenção não é uma garantia de isenção).

03

A **TriTravel** se reserva no direito de avaliar outros motivos de pedido de isenção de gastos e multas relacionadas ao cancelamento de reservas após a política de cancelamento, mas ainda assim não garante que o pedido de isenção seja concedido.

04

Caso o cliente tenha entrado em contato diretamente com o hotel para executar o pedido de isenção de gastos e multas de cancelamento, a **TriTravel** necessitará da documentação original do hotel reencaminhada para **operacional@tritavel.com.br** para avaliação do pedido de isenção, ainda assim não é garantida a isenção de gastos e multas. A **TriTravel** entrará em contato com o hotel para verificação da aprovação de isenção. Se o hotel não verificar que a isenção foi concedida a **TriTravel** não continuará com o processo de isenção e o pedido será negado.



RESERVAS

— EM PENALIDADES —

05

Antes que qualquer pedido de isenção seja considerado, o cliente deve efetuar o cancelamento da reserva via sistema eletrônico. Caso não seja possível o cancelamento da reserva via sistema eletrônico o cliente deve enviar um pedido de cancelamento da reserva para **operacional@tritravel.com.br**.

06

LEMBRETE: Não há período de carência para cancelar tarifas restritas que são identificadas como não reembolsáveis depois que a reserva for confirmada (por exemplo: "Acabei de reservar há 10 minutos, posso cancelar minha reserva?" A resposta será sempre **NÃO**).

07

Se um cliente alegar que o hotel não consegue encontrar a reserva confirmada, a reserva **NÃO** deve ser cancelada ou reembolsada ao cliente. A nossa equipe de atendimento ao cliente solucionará problemas quando a reserva confirmada não é encontrada pelo hotel. A equipe de atendimento ao cliente da **TriTravel** trabalha 24 horas por dia e pode ser contactada via **operacional@tritravel.com.br**. Veja mais informações em FAQ no item **Reserva não encontrada - Passageiro em viagem**.

08

Isenção de gastos e multas não serão concedidas para reservas canceladas diretamente pelo cliente sem que a **TriTravel** tenha sido envolvida na resolução do problema.



RESERVAS

— EM PENALIDADES —

CASOS DE EXCEÇÃO

Morte de um membro imediato da família do viajante próximo a data da reserva. **(enviar atestado de óbito)**

Doença com atestado médico **(o viajante não pôde mais viajar devido a doenças imprevistas – impeditivas de movimentos, causadoras de risco de morte e infecto-contagiosas)**

Dever de júri **(o viajante é chamado para servir no júri ou serviço de júri nas datas da reserva)**

Alertas de viagem emitido pelo Departamento de Turismo ou de outro órgão governamental durante as datas da reserva **(normalmente vinculados a violência ou intempéries climáticas)** – Ex: Pandemia de Coronavírus

Medo de viajar devido a atividades terroristas ou surtos de doenças no destino durante as datas da reserva.

Clima ou desastre natural a **localização do hotel está na área de um problema climático significativo (furacão, tempestade de neve)** ou desastre natural **(terremoto, incêndio florestal, vulcanismo, bloqueio de acesso)** durante as datas da reserva ou que afetem o destino por tempo indeterminado.

Voo cancelado ou atrasado significativamente **(casos em que haja comprovação de que não houve solução por 24 horas no mínimo).**

Mudança na disponibilidade de facilidades garantida para o hóspede na hora em que a reserva foi efetuada **(inclui o uso de uma piscina, Internet grátis, café da manhã grátis, serviço de traslado, animais de serviço ou outra facilidade que foi garantida e não está disponível para uso pelo hóspede).**

Nota: o uso de determinadas facilidades não são gratuitas, a menos que expressamente indicado. (spa, ingressos de parques, etc).

Realocação de hóspede devido a overbooking **(por ter havido alguma falha na venda pelo hotel ou a inutilização de algum apartamento que impeça receber o cliente).**

Lembrete: a proposta de realocação do cliente será efetuada em mesma categoria do hotel original a não ser que não exista disponibilidade.





STATUS

— DE RESERVAS —

O QUE FAZER COM RESERVAS CONFIRMADAS, CANCELADAS, REJEITADAS E COM PROBLEMAS NA CONFIRMAÇÃO E NO CANCELAMENTO? COMO AUTOMATIZAR AS RESPOSTAS DE PROBLEMAS?



STATUS

— DE RESERVAS —

STATUS DE RESERVAS EM NOSSA PLATAFORMA



Confirmado

Reservas que efetivamente apareceram no nosso sistema, foram confirmadas, encaminhadas aos hotéis (diretamente ou por meio de Broker) e que podemos garantir que já possuem garantias nossas de pagamento para o fornecedor.



Cancelado

Reservas que houve o cancelamento e que não serão utilizadas. Vale lembrar que, se estes cancelamentos tiverem ocorrido em penalidade, as cobranças continuarão a ocorrer normalmente conforme a regra de penalidade.



On Request (Solicitação de Reserva)

Este Status só acontecerá se o cadastro do cliente estiver bloqueado por falta de crédito disponível. Como trabalhamos com reservas para pagamento na data de penalidade o crédito costuma ser "infinito" (é dilatado automaticamente se mudar o perfil de compra), certamente não terá problemas com isso, clientes cadastrados com a condição faturada de acordo com a penalidade.



Aguardando Pagamento

Quando o nosso cliente trabalha com conteúdo de pré-pagamento e a tarifa está em penalidade, o sistema não aceita a reserva enquanto o valor não é pago por meio de cartão de crédito. Esta função é aceita apenas para clientes que realizam pagamento à vista e existe uma diferença financeira neste caso.



STATUS

— DE RESERVAS —

STATUS DE RESERVAS EM NOSSA PLATAFORMA



Rejeitado

Podem acontecer três situações em que uma reserva é rejeitada:

Falta de disponibilidade entre a busca e a confirmação mudança de tarifa timeout do fornecedor. Nas três situações, apenas refaça a pesquisa e considere a reserva como cancelada e sem riscos de penalidade. Por segurança, nosso time encaminha um e-mail para formalizar que a reserva não confirmou.



Problema na Confirmação ou Problema Técnico

Nestes casos normalmente ocorreu timeout no recebimento do número de confirmação, mas em 70% das vezes a reserva está confirmada. Caso haja crianças na reserva é obrigatório que se coloque a idade mínima de 1 ano.

Não crie uma nova reserva. se possível dispare um e-mail automaticamente para **operacional@tritravel.com.br** com o número da reserva conforme abaixo. Veja como automatizar a gestão destes casos.



Problema no Cancelamento

Acontece quando alguma conexão não comunicou ao fornecedor final que a reserva foi cancelada. Existem margens de segurança, mas é importante que gerem e-mail automático para **operacional@tritravel.com.br** os seguintes dizeres. Veja abaixo como automatizar a gestão destes casos.



STATUS

— DE RESERVAS —

COMO AUTOMATIZAR

PROBLEMAS NA CONFIRMAÇÃO

PROCESSO MANUAL

Quando ocorrer esse problema na reserva, encaminhe um e-mail para **operacional@tritravel.com.br**

**TÍTULO - PROBLEMA NA CONFIRMAÇÃO - XXXXX-XXXXX
(NÚMERO RESERVA TRITRAVEL)**

Equipe Tritravel,
Peço a gentileza de informar se a reserva foi confirmada no fornecedor. aguardo confirmação da reserva.
Att,

PROCESSO AUTOMATIZADO

TÍTULO - XXXXX-XXXXX (NÚMERO RESERVA TRITRAVEL)

Equipe Tritravel,
Recebemos a notificação de problema na confirmação, por gentileza clique aqui (link para um site de sua empresa em uma tela para confirmarmos) e informamos o que ocorreu com a reserva.
Att,



STATUS

— DE RESERVAS —

COMO AUTOMATIZAR PROBLEMAS NA CONFIRMAÇÃO

Neste link o sistema encaminha a equipe da **TriTravel** para um ambiente de sua empresa em que já entremos logados com uma tela com os seguintes campos:

- 01**  **Número da reserva (TriTravel digita o número).**
- 02**  **Confirmado *sim* ou *não*.**
- 03**  **Manteve a mesma reserva *sim* ou *não*.**
- 04**  **Novo número de reserva (TriTravel digita o número).**

OBS:

No Item 2:

Sim - Abre a pergunta 3

Não - Informa o time de sua empresa para realizar nova reserva por não ter confirmado.

No Item 3:

Sim - Confirma a reserva e comunica ao cliente.

Não - Abre o item 4 para a equipe da **TriTravel** digitar o novo número da reserva e confirma ao cliente.



STATUS

— DE RESERVAS —

COMO AUTOMATIZAR PROBLEMAS NO CANCELAMENTO

REJEITADO

Quando ocorrer esse problema na reserva, encaminhe um e-mail para operacional@tritavel.com.br

TÍTULO - PROBLEMA NO CANCELAMENTO - XXXXX-XXXXX (NÚMERO RESERVA TRITAVEL)

Equipe Tritavel,
Peço a gentileza de informar se a reserva foi cancelada no fornecedor. Estamos cientes das multas em caso de penalidade.
Att,

PROCESSO AUTOMATIZADO

TÍTULO - PROBLEMA NO CANCELAMENTO - XXXXX-XXXXX (NÚMERO RESERVA TRITAVEL)

Equipe Tritavel,
Peço a gentileza de informar se a reserva foi cancelada no fornecedor. Estamos cientes das multas em caso de penalidade.

A reserva foi cancelada? Sim ou não.



STATUS

— DE RESERVAS —

COMO AUTOMATIZAR PROBLEMAS NO CANCELAMENTO

PROCESSO:

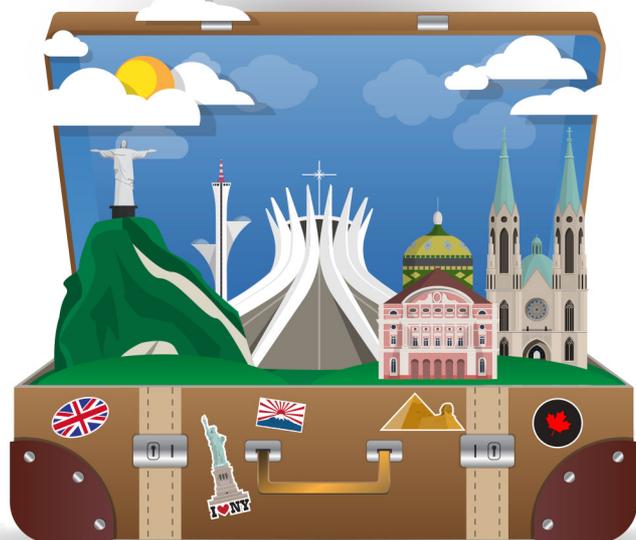
- Neste caso o time da TriTravel clica em **SIM** e está tudo ok.

Se a equipe da TriTravel clicar em "**Não**", peça a alguém do suporte que entre em contato com a TriTravel para entender o que pode ter ocorrido.

ANDAMENTO:

- Normalmente isto ocorre nos 25 segundos entre clicar em reservar e a confirmação, mas há apenas uma exceção.

Se você colocar o nome de dois o mais hóspedes iguais, o sistema ficará em andamento por mais de 40s e dará erro. Nunca repita o nome de um passageiro no segundo nome da reserva.





F.A.Q

— PERGUNTAS FREQUENTES —

PRINCIPAIS SITUAÇÕES DE USO
E COMO RESOLVÊ-LAS.



F.A.Q

— PERGUNTAS FREQUENTES —

Levantamos os questionamentos que resolvem 95% das demandas que recebemos em nossa operação e organizamos todas elas neste documento. Saiba como agir em todas as solicitações.

QUER ESTENDER A RESERVA?

Para estender uma viagem, faça uma nova reserva, complementar a primeira e encaminhe e-mail para o **operacional@tritravel.com.br** conforme abaixo. Lembre-se de reservar no mesmo hotel, regime e categoria.

Sugestão de e-mail

Título - Reservas complementares - XXXXX-XXXXX (Reserva Original TriTravel) XXXXX-XXXXX (reserva complementar).

Cliente quer estender a viagem. Peço a gentileza de comunicarem ao hotel para garantir que o passageiro fique no mesmo quarto.

RESERVAS COM PERÍODO SUPERIOR A 31

Faça reservas complementares e siga a mesma lógica que usam para estender a viagem. (situação explicada na pergunta acima).



QUER SAIR ANTES? (CHECK OUT ANTECIPADO)

Estes casos são complexos e a **isenção depende da aprovação do hotel** após a saída. Caso o cliente precise sair, solicite que ele pegue o **fólio (documento com extrato do que foi cobrado até então)** e abra chamado por meio do **operacional@tritavel.com.br**. Estas solicitações demoram até 72 horas e estão sujeitas às regras do hotel.

Obs: Caso o cliente tenha conseguido a autorização de isenção das reservas não utilizadas, colete e-mail ou documento do hotel que comprove essa isenção para que este valide a isenção.

Sugestão de e-mail

Título - Saída antecipada XXXXX-XXXXX (Reserva Original TriTravel)

Equipe TriTravel,

Peço a gentileza de solicitar a isenção das diárias desta reserva a partir de hoje. O passageiro precisou sair com antecedência.

- * Data do check In
- * Data da Saída antecipada
- * Data prevista do Check Out original
- * Motivo da saída antecipada

Estou ciente que o reembolso só ocorrerá após aprovação do meio de hospedagem.

Att,



RESERVA NÃO ENCONTRADA PASSAGEIRO EM VIAGEM

Todos os casos de reservas não encontradas ocorrem por falha no lançamento pelo hotel, dificuldade de reconhecimento do nome do passageiro pelo recepcionista ou reservas feitas no mesmo dia, com menos de 4 horas do check in. Em nossas reservas, na maioria dos fornecedores, há um campo chamado HCN (Hotel Confirmation Number) - número da reserva no sistema do hotel. Para estas situações, temos a garantia que a reserva está na recepção do hotel e que o hoteleiro confirmou o número da reserva internamente.

Sugestão de e-mail

**Título – PAX IN HOUSE – RESERVA NÃO ENCONTRADA XXXXX-XXXXX
(Reserva Original TriTravel).**

Equipe TriTravel,
Peço a gentileza de verificar com **URGÊNCIA** pois o hotel não identificou a reserva e o passageiro está impedido de acessar o hotel.

✳ Telefone do passageiro

✳ Telefone da pessoa que está tratando no suporte de **sua empresa (OTA, Agência ou Operadora).**

Att,



REALOCAÇÕES/OVERBOOKING

Por alguma intempérie o hotel recebeu mais reservas ou teve que bloquear apartamentos.

Neste caso apresentaremos uma opção de hotel de mesma categoria para que o cliente dê o "De acordo" para seguirmos com a troca do hotel. Após este processo, receberão um novo voucher e devem alterar a reserva original do passageiro. Salvo ele queira melhorar de hotel, a alteração manterá o mesmo preço original.

Caso aconteça com o **passageiro em viagem**, devemos tratar como urgência e, para isso, encaminhe o seguinte e-mail para **operacional@tritavel.com.br**.

Sugestão de e-mail

Título – PAX IN HOUSE – RESERVA NÃO ENCONTRADA XXXXX-XXXXX (Reserva Original TriTravel).

Equipe TriTravel,

Peço a gentileza de verificar com **URGÊNCIA** pois o hotel informou que está com overbooking e o passageiro está impedido de acessar o hotel.

✦ Telefone do passageiro

✦ Telefone da pessoa que está tratando no suporte de **sua empresa (OTA, Agência ou Operadora).**

Att,



CANCELAMENTO POR MOTIVOS DESCRITOS NO TÓPICO POLÍTICA DE REEMBOLSO DA RESERVA.

Nestes casos, e apenas nele, sempre encaminhar aberto com o processo completo por escrito para **operacional@tritavel.com.br** para que possamos ajudá-los. Normalmente as solicitações podem demorar até 72h para terem seu desfecho.

PASSAGEIRO NÃO GOSTOU DO HOTEL.

Apesar de ter sido escolhido pelo cliente, situações variadas podem acontecer que impeçam que o hóspede sinta-se a vontade no hotel. Quando isso acontecer:

- * Tenha ciência que o hotel tem a informação completa e a reclamação está formalizada
- * Peça que o cliente junte fotos, vídeos e informações sobre o que ocorreu
- * Abra chamado pedindo auxílio na realocação do cliente.

PS: Normalmente é necessário que o passageiro passe ao menos uma noite no hotel contratado para que seja possível negociar reembolso, troca de hotel e adequação a tarifa. Lembre-se que pode haver diferença de tarifa e que o cliente escolheu o hotel. Vamos sempre trabalhar para minimizar qualquer desconforto ao cliente.

Sugestão de e-mail

Título – PAX IN HOUSE – REALOCAÇÃO HOTEL FORA DO PADRÃO XXXXX-XXXXX (Reserva Original TriTravel)

Equipe TriTravel,
Peço a gentileza de verificar com **URGÊNCIA** pois o hotel está em condições muito abaixo das contratadas pelo cliente.

INCLUA DOCUMENTOS COMPROVATÓRIOS E DESCRITIVO DO QUE ESTÁ ACONTECENDO

- * Telefone do passageiro
 - * Telefone da pessoa que está tratando na sua **empresa (OTA, Agência ou Operadora)**
- Att,

LATE CHECK OUT (SAÍDA APÓS O HORÁRIO)

Por uma série de situações, alguns clientes pedem para ficar mais tempo que o horário normal de check out no hotel. Nestes casos, podem ocorrer três soluções.

- 1 Incluir mais uma diária e seguir o procedimento de extensão de diárias.
- 2 Hóspede negociar direto no hotel (mais aconselhado)
- 3 Solicitar o valor complementar para a inclusão de um período de horas complementares. Estes casos dependem de uma autorização do hotel e da inclusão manual de uma reserva com valor a ser negociado, caso a caso, pela **TriTravel**.

Sugestão de e-mail

Título – Cotação Late Checkout - XXXXXX-XXXXXX (Reserva Original TriTravel)

Equipe TriTravel,
Passageiro deseja estender a saída do hotel na data do check out. Peço a gentileza de encaminhar a cotação para tal procedimento.
Att,

Como procederemos:

- A TriTravel entrará em contato com o hotel e informará o preço NET para a inclusão.
- B **Sua empresa** precisa nos responder em até 2 horas com o "de acordo" ou não. Sugerimos já capturarem nova submissão de cartão de crédito com estes valores complementares, pois vamos assumir a garantia de pagamento após a sua confirmação.
- C Havendo o aceite, a **TriTravel** fará uma reserva manual em nosso Cangooroo com um novo serviço dentro da mesma reserva XXXXXX-XXXXXX que identificará exclusivamente a meia diária complementar conforme o prazo do hotel.
- D **Sua empresa** deverá realizar a inclusão manual de um novo serviço em seu Cangooroo (ou sistema integrado) com os mesmos dados da reserva criada pela **TriTravel**. (este procedimento é manual e importante para conciliação de faturas).



EARLY CHECK IN (ENTRADA ANTECIPADA)

Às vezes alguns voos chegam muito cedo aos destinos e é comum que os clientes solicitem o valor para contratar uma entrada antecipada. Na quase maioria das vezes, os hotéis pedem que o cliente realize uma reserva de uma diária a mais que englobe desde o dia anterior até a data normal de check in.

Estas solicitações precisam ocorrer até 48h antes da viagem. Após realizar a reserva, abra um chamado com os seguintes dizeres:

Sugestão de e-mail

Título – Early Check-In - XXXXXX-XXXXXX (Reserva Original TriTravel)

Equipe TriTravel,
Passageiro realizou a contratação de uma diária a mais para atender a um early check-in.

- * Previsão de entrada no hotel:
- * Dia:
- * Horário:

Att,



SOLICITAÇÃO DE CAMAS EXTRAS / BERÇO E OU ADIÇÃO DE MAIS HÓSPEDES

Opção 01 – Apenas inclusão de cama ou berço.

Sugestão de e-mail

Título – Solicitação Extra (cama extra/berço) - XXXXXX-XXXXXX (Reserva Original TriTravel)

Equipe TriTravel,
Passageiro comprou apartamento com **(colocar o número de pessoas)** pessoas, mas gostaria que fosse incluído **(coloque se cama extra/berço)** no mesmo quarto. Peço a gentileza de confirmar e, se houver custo extra, informar o valor para aprovação.
Att,

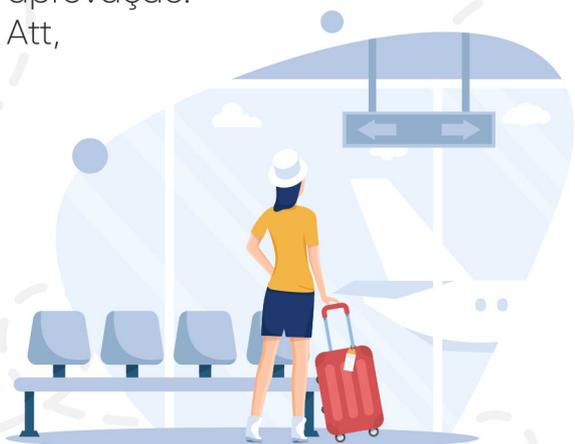
Opção 02 – Inclusão de cama ou berço e/ou adição de pessoas no quarto.

Título – Solicitação Extra (cama extra/berço) E/ou (PASSAGEIRO) - XXXXXX-XXXXXX (Reserva Original TriTravel)

Equipe TriTravel,
Passageiro comprou apartamento com x pessoas, mas gostaria que fosse incluído **(cama extra/berço)** no mesmo quarto e/ou incluir um novo passageiro.

- * Nome do Passageiro
- * Idade
- * CPF

Peço a gentileza de confirmar e, se houver custo extra, informar o valor para aprovação.
Att,



SOLICITAÇÃO DE CAMAS EXTRAS / BERÇO E OU ADIÇÃO DE MAIS HÓSPEDES

Se houver custo, como procederemos:

- A** TriTravel entrará em contato com o hotel e informará para a sua empresa o preço NET para a inclusão.
- B** Sua empresa precisa nos responder em até 2 horas com o "de acordo" ou não. Sugerimos já capturarem nova submissão de cartão de crédito com estes valores complementares.
- C** Havendo o aceite, a **TriTravel** fará uma reserva manual em nosso Cangooro com um novo serviço dentro da mesma reserva XXXXXX-XXXXXX que identificará exclusivamente a cama extra ou a inclusão de um passageiro complementar conforme o prazo do hotel.
- D** Sua empresa deverá realizar a inclusão manual de um novo serviço em seu Cangooro (ou sistema integrado) com os mesmos dados da reserva criada pela **TriTravel**. (este procedimento é manual e importante para conciliação de faturas).



ALTERAÇÃO DE NOME

Solicitações de alteração de nome e data normalmente serão tomadas de formas diferentes de acordo com a **data de penalidade**.

Reserva fora da penalidade: Sugerimos que seja realizada nova reserva no nome correto ou na data correta e cancelada a reserva original (primeiro faça a nova reserva). Não se esqueça de cancelar a reserva original.

Reserva em penalidade: Solicite via chamado:

Sugestão de e-mail

Título – Alteração de Nome - XXXXXX-XXXXXX (Reserva Original TriTravel).

Equipe TriTravel,
Peço alterar o nome do cliente xxxxxxxxxxxxxx para yyyyyyyyyyyyyyy.

Aguardo alteração.

Obrigado!

Att,

OBS: Normalmente essa solicitação não gera custo.



ALTERAÇÃO DE DATA

Solicitações de alteração de data normalmente serão tratadas de formas diferentes de acordo com a **data de penalidade**.

Reserva fora da penalidade: Sugerimos que seja realizada nova reserva na data correta e cancelada a reserva original (**primeiro faça a nova reserva**). Não se esqueça de cancelar a reserva original.

Reserva em penalidade: Solicite via chamado:

Sugestão de e-mail

Título – Alteração de Data - XXXXXX-XXXXXX (Reserva Original TriTravel).

Peço alterar a data da reserva de DD/MM/AAAA para DD/MM/AAAA

Peço a gentileza de confirmar e, se houver custo extra, informar o valor para aprovação.

Aguardo alteração.

Obrigado!

Att,

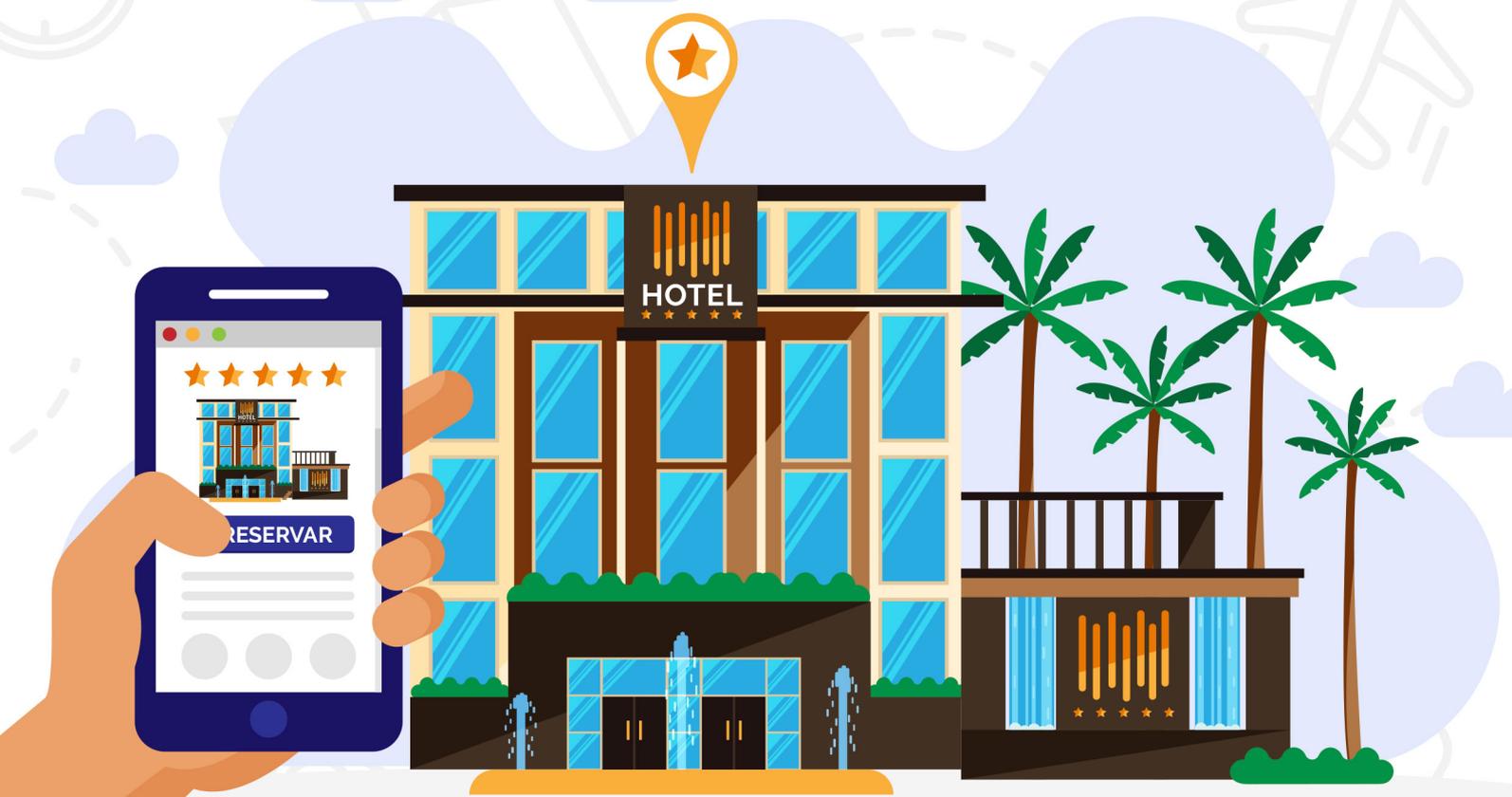
Se houver custo, **como procederemos:**

- A** **TriTravel** entrará em contato com o hotel e informará o preço NET para a inclusão.
- B** Sua empresa precisa nos responder em até 2 horas com o “de acordo” ou não. Sugerimos já capturarem nova submissão de cartão de crédito com estes valores complementares.
- C** Havendo o aceite, a **TriTravel** fará uma reserva manual em nosso Cangooro com um novo serviço dentro da mesma reserva XXXXXX-XXXXXY que identificará exclusivamente a cama extra ou a inclusão de um passageiro complementar conforme o prazo do hotel.
- D** Sua empresa deverá realizar a inclusão manual de um novo serviço em seu Cangooro com os mesmos dados da reserva criada pela **TriTravel**. (este procedimento é manual e importante para conciliação de faturas).



PRÉ CONTATO EM CASO DE GUEST HOUSE APART / HOTEL SEM RECEPÇÃO

Às vezes o hotel entra em contato com a **TriTravel** pedindo informações complementares do passageiro. Muitas vezes isso pode ocorrer porque o hotel não possui recepção ou por ter restrição de horários para receber passageiros. Nestes casos, encaminharemos um e-mail para a sua empresa repassar ao cliente ou, quando necessário, ligar em nome do cliente para passar as informações necessárias para o meio de hospedagem.



COBRANÇA DIRETA DO HOTEL NO CARTÃO DO CLIENTE

Inicialmente, é importante identificar o que foi cobrado do cliente.

01 DIÁRIAS

Estas **NÃO** podem ser cobradas jamais.

Neste caso, abra chamado para a **TriTravel** imediatamente, informando que foi cobrado e solicitando a intervenção urgente da **TriTravel**.

✳ **Hóspede no Check in (entrada do hotel)**. Importante pedir que o cliente mande foto da cobrança no cartão. Lembre-se que a pré-autorização é apenas uma segurança de que os extras serão pagos pelo passageiro. **Solução em 24h.**

Sugestão de e-mail

Título – PAX IN HOUSE – Check-In – COBRANÇA DIÁRIAS DO CLIENTE – XXXXXX-XXXXXX (Reserva Original TriTravel)

Equipe TriTravel,
Peço analisar com **URGÊNCIA**, pois hóspede está entrando no hotel e recebeu cobrança de **DIÁRIAS** localmente.

Aguardo uma solução com urgência.

Obrigado!

Att,

✳ **Hóspede no Check-out (saída – fechando a conta) - Solução em 2h**

Sugestão de e-mail

Título – PAX IN HOUSE- Checkout – COBRANÇA DIÁRIAS DO CLIENTE – XXXXXX-XXXXXX (Reserva Original TriTravel)

Equipe TriTravel,
Peço analisar com **URGÊNCIA**, pois hóspede está saindo do hotel e recebeu cobrança de **DIÁRIAS** localmente.

Aguardo uma solução com urgência.

Obrigado!

Att,

02

MANDATORY/RESORT/OTHERS FEE CITY TAX/TAXA DE TURISMO

Estas taxas estão previstas no voucher desde a reserva e são de responsabilidade do passageiro. Verifique detalhadamente a observação e oriente seu cliente.

03

EXTRAS DE VIAGENS

Extras de viagens são sempre de responsabilidade do cliente. Verifique o regime de alimentação, amenidade (piscina, spa etc) e constate se realmente o extra estava cadastrado como gratuito. Não sendo descrito na reserva como algo incluso, será de responsabilidade do hóspede.

Exposição da tarifa negociada ao cliente final.

As tarifas que a **TriTravel** negociou com o hotel são chamadas de **CONFIDENCIAIS**. Digamos que a **TriTravel** negocie uma tarifa de um hotel que custa R\$ 150,00 por R\$ 100,00. O hotel vai emitir sua NF/fatura no valor de R\$ 100,00, mas entre os ganhos da TriTravel e da Sua empresa, o preço para o cliente aparecerá como R\$ 150,00.

O Hotel **NÃO** pode jamais apresentar a tarifa ou entregar a Nota Fiscal para o cliente. Caso aconteça, é necessário que haja a explicação para o cliente de que compramos com um bom desconto e entregamos condições competitivas, mas que por conta da margem de lucro e de parcelamento, prazo de pagamento etc, existe uma diferença entre o preço do cliente e o preço com que a **TriTravel** negociou.

Envie e-mail para operacional@tritravel.com.br para que possamos formalizar o ocorrido ao cliente.





tritavel
operadora

**"A melhor solução para
sua agência em hotéis"**

Dúvidas?

**Tiramos todas suas dúvidas através
dos nossos canais de atendimento!**



46. 2555-9900



comercial@tritavel.com.br