

Manual de Apoio

Reservas On-line de Circuitos em Autocarro de Turismo

Caros Agentes, considerem as seguintes informações para entrada e certificação no novo sistema de reservas on-line:

1. O acesso on-line às reservas de circuitos em autocarro é feito através da página: www.lusanovatours.pt.
2. Efectuar entrada de **Operator ID** e respectiva **Password** clicando em **Enter** para continuar. No acto de entrada ou após a primeira entrada, deverão substituir a password informada por qualquer outra personalizada e de fácil memorização.

(Nota: Caso não esteja registado como agente com password válida para a reserva de circuitos em autocarro, por favor peça autenticação para o nosso Helpdesk.)

3. Tal como é pedido nesta altura, seleccione a página em que vai trabalhar; **LUSANOVA TOURS** para Circuitos em Autocarro de Turismo ou **LUSAHOTÉIS** para reservas de alojamento;

4. Para efectuar uma nova reserva, seleccione no separador **Tours** o nome do circuito, a data de partida e número e tipo de quarto(s) pretendido(s), clicando depois em **Procura** para continuar. Caso a data esteja errada, o sistema informará que não existe partida nessa data e indica qual a data viável mais próxima. Caso a data esteja correcta e o circuito não esteja disponível, trata-se de uma partida fechada, cancelada ou esgotada. Poderão neste caso ser prestadas informações adicionais pelo nosso Helpdesk.

5. Existindo disponibilidade para reserva, deverão ser preenchidos os campos como segue:

Agencia reserva – ref: Devem colocar o número do processo do agente;

Nome do cliente: Devem colocar o nome de um passageiro que encabeça a reserva;

Departure point: Devem seleccionar a hora/local de partida constante no circuito desejado, conforme desejo do passageiro;

Rooming-list: Devem colocar os nomes dos passageiros distribuídos pelos quartos pretendidos;

Notas: Campo para indicações adicionais como: Dietas, Quartos próximos, Telefone de contacto, etc; devem ser o mais concisas possível.

Clicar em **Reserva** para continuar.

6. Seguidamente, devem escolher os lugares no autocarro de entre os que se encontrarem disponíveis. Tenham em atenção que lugares lado a lado começam sempre pelo número ímpar. Ex: 11/12 ou 31/32, etc.

Clicar em **Reserva** para submeter a reserva a confirmação. Aqui deve aparecer-lhe uma janela de "pop-up" onde terá que manifestar a sua concordância com o conhecimento do mínimo de passageiros para confirmação de cada circuito, assim como das condições gerais a que se encontra sujeito. Para isso deve colocar o visto no quadrado e clicar no botão **I Agree**. Caso exista disponibilidade imediata, a reserva passará à situação de confirmada, ficando concluída e registada com um código de 5 dígitos. Caso não exista disponibilidade on-line, a reserva será registada como "On-request" ficando na situação de "Pending" aguardando confirmação ou

rejeição por parte do operador, consoante seja ou não possível obter disponibilidade. Esta situação poderá acontecer devido a vendas limitadas ou caso a reserva esteja a ser efectuada dentro do prazo dos 8 dias anteriores à partida do circuito.

7. Será de toda a utilidade imprimir uma cópia da página gerada no final do processo de reserva, independentemente do seu estado, para mais tarde consultar e imprimir o respectivo voucher.

8. Para consultar uma reserva já efectuada, deverá desactivar a sigla **V** no separador **Travel File** da Página Inicial, colocando no espaço em branco menor o respectivo número e clicando de seguida em **Consulta**.

9. Ainda na Página Inicial, a Funcionalidade **Voucher** possibilita a impressão do voucher que será o título de passageiro válido para a partida do circuito. Este somente poderá ser emitido 4 dias efectivos antes da partida do circuito e após regularização de respectivo pagamento no caso se trate de uma agência cujo acordo comercial não contemple crédito. Para efectuar a sua impressão, deverá clicar nesta funcionalidade, seleccionar **"Sel"** do documento a emitir, clicando de seguida em Imprime voucher, concluindo a operação.

Os agentes sem crédito autorizado terão de efectuar o pagamento até 4 dias antes da partida, condição sem a qual não lhes é permitida a impressão de voucher e não podem consumir a entrega deste documento ao cliente o que inviabilizará a partida do mesmo.

10. É possível efectuar alterações a uma reserva entretanto efectuada. Terá de proceder da mesma forma que para a **Consulta** acima assinalada. Após clicar em **Consulta**, terá de clicar em **Alteração**. Aqui podem efectuar as seguintes alterações:

- Adicionar ou suprimir quartos (sujeito a condições)
- Alterar nomes de passageiros
- Alterar local de partida
- Adicionar ou alterar as notas.

Seguidamente, clicando uma vez mais em **Alteração**, poderá alterar os números de lugar no autocarro ou caso pretenda que se mantenham, confirmar a sua marcação seleccionando-os de novo e fechando toda a reserva como se de uma nova se tratasse. Todas estas alterações somente serão possíveis até 8 dias antes da partida. Dentro deste período todas as alterações terão de ser pedidas e sujeitas a confirmação através do helpdesk. Não será possível alterar uma reserva de um circuito, para outro circuito. Nesse caso terá de cancelar a reserva (sujeita a condições) e criar uma nova reserva.

11. Nesta fase, não está prevista a possibilidade de modificação ou alteração das reservas. Isto quer dizer que no caso de um cliente pretender mudar de data e/ou circuito ou ainda alterar qualquer das circunstâncias inerentes à sua reserva, terá de contactar o Helpdesk via e-mail para conhecer a possibilidade de efectuar a respectiva alteração que invariavelmente passará pelo cancelamento da reserva inicial e criação de uma nova reserva nas novas condições pretendidas.

12. Está disponível para consulta no separador da reserva consumada, a consulta das condições de cancelamento clicando em **C**, conforme respectivas condições publicadas em folheto e disponíveis no nosso sítio www.lusanovatours.pt.



13. Para efectuar o cancelamento de uma reserva já efectuada, deverá seguir os passos para consulta de reserva e clicar em **Cancelar**. Neste caso o agente será informado se o cancelamento da reserva produzirá a cobrança de despesas de cancelamento, conforme condições gerais disponíveis na nossa programação.

Notas importantes:

14. Para manifestar a sua concordância com o conhecimento do mínimo de passageiros para confirmação de cada circuito, assim como das condições gerais a que se encontram sujeitos, poderão consultar as mesmas na nossa programação publicada e disponível também em www.lusanovatours.pt.

15. Com a implementação deste sistema que permite a emissão do voucher localmente em cada um dos nossos agentes parceiros, deixará de existir a convencional documentação a ser levantada na Lusanova Tours. O voucher será portanto o documento válido para o embarque no circuito. Os restantes elementos que compõem a tradicional documentação serão entregues pelo guia durante o circuito, sendo possível consultar as condições do seguro de viagem e listagem de informações dos hotéis a pedido para o nosso Helpdesk.

16. As partidas para os circuitos fora dos locais designados no sistema têm de ser pedidas e autorizadas pelo operador, através do helpdesk.

17. Mesmo sendo gratuitas, será necessário reservar as crianças até 4 anos, com nome e idade concreta, conforme se tratem de criança com idade superior, de modo a que ocupe lugar, factor obrigatório de acordo com a lei;

18. **HELPDESK PARA CIRCUITOS EM AUTOCARRO:** mmarques@lusanovatours.pt.

Este manual de apoio foi rectificado em 22 de Abril de 2009.