

## TOMAS® - Wichtige Informationen zum Channel Management

\*\*\*\*\*Bitte aufmerksam durchlesen und für Ihre Unterlagen ausdrucken\*\*\*\*\*

*Was für Daten werden zwischen TOMAS® und dem angeschlossenen Buchungsportal synchronisiert?*

Folgende Daten werden synchronisiert

- Preise
- Kontingente/Verfügbarkeiten
- Gesperrte Daten
- Mindestaufenthalte
- An- und Abreisebedingungen

Änderungen bei den Beschreibungen, Merkmalen, Bildern etc. müssen nach wie vor auf dem Extranet des jeweiligen Portals gemacht werden!

*Folgende Punkte müssen Sie unbedingt beachten:*

- Nehmen Sie keine Anpassungen an den Belegungen im TOMAS® vor. Gibt es Anpassungen, dann informieren Sie das TOMAS®-Team.
- Umbuchungen und Stornierungen von Buchungen, die **vor** der Verknüpfung mit TOMAS® abgeschlossen wurden bzw. nicht über den TOMAS® erfolgt sind, werden **nicht** automatisch in den TOMAS® übernommen.

Für solche Buchungen erhalten Sie eine Mail von TOMAS®.  
Die Änderungen sind ausschliesslich im Extranet des jeweiligen Portals einsehbar. Bitte kontrollieren Sie regelmässig das jeweilige Extranet.

- Kreditkarten als Garantie: in der Regel prüft das jeweilige Portal die Kreditkartendaten **nicht** auf Ihre Gültigkeit / Bonität.  
Bitte nehmen Sie entsprechende Prüfungen direkt über Ihr Terminal vor.  
Wichtig: Der Channel Manager prüft die Kreditkarten nicht, sondern leitet diese Informationen nur weiter.

Die Kreditkarteninformationen sind nur im TManager im Modul Vorgangsübersicht ersichtlich aufgrund der Richtlinien der Kreditkartengesellschaften (PCI DSS Richtlinien).

Der CVC-Code ist nicht verfügbar! Der CVC-Code darf nicht abgespeichert werden.

Da Sie nur über die Kartenummer und nicht über die Karte verfügen, benutzen Sie die Funktion «manuelle Kartendatenerfassung»<sup>1</sup> zur Belastung von No-Shows und Anzahlungen etc. auf Ihrem Terminal.

No-Shows, Buchungen mit ungültigen Kreditkarten müssen im Extranet des Portals bearbeitet werden. Beachten Sie unbedingt die vorgegebenen Fristen!

- Können Buchungen von TOMAS® nicht innert einer vernünftigen Zeit verarbeitet werden, dann erhalten Sie direkt einen Fax vom jeweiligen Portal. Bitte beachten Sie, dass die Kontingente bei solchen Bestätigungen im TOMAS® nicht zurückgesetzt sind. Sie müssen die Kontingente **manuell** verändern/respektive zurücksetzen.
- Bei **Stornierungen** wird das Kontingent im Channelmanager automatisch wieder freigegeben. Wird z.B. eine Buchung von Booking.com storniert, dann sind die stornierten Zimmer wieder freigeschaltet und können weiterverkauft werden!

Im TManager haben Sie die Möglichkeit „heisse“ Daten **total zu Sperren**, indem Sie auf das Datum in der „Gesamtüberblick aller Kategorien“ klicken und somit die Zimmer an diesem Datum sperren. Auch bei einer allfälligen Stornierung bleiben die Zimmer gesperrt.

- Die Gäste könnten selbständig auf dem jeweiligen Portal Stornierungen vornehmen. Falls Sie dies für den Gast erledigen wollen, kontaktieren Sie direkt den Kundendienst des jeweiligen Portals.  
Wichtig: Das TOMAS®-Team kann keine Stornierungen vornehmen.

### **Neue bzw. zusätzliche Raten verknüpfen**

Haben Sie neue Rate in den jeweiligen Verkaufskanälen anlegen lassen (z.B. Last-Minute), dann informieren Sie bitte das TOMAS®-Team, damit diese verknüpft werden können.

### **Kosten / Vertragspartner für das Channel Management**

Bei Fragen betreffend Kosten für das Channel Management sowie allfällige Fragen zu Verträgen etc. wenden Sie sich direkt an Ihre touristische Organisation oder an Ihre Hotelorganisation.

---

<sup>1</sup> Die genaue Bezeichnung kann je nach Terminalmodell variieren. Bei Fragen kontaktieren Sie den Hersteller Ihres Terminals

## **Verantwortung**

Der Leistungsträger (das Hotel bzw. die Ferienwohnung-/haus) **ist alleine und ausschliesslich** verantwortlich für:

- den Vertrieb seiner Leistungen
- für die Lösung von allfälligen Problemen mit Kunden (z.B. bei Überbuchungen)
- für die regelmässige Kontrolle, dass die Preise, Kontingente etc. korrekt übermittelt werden
- für die Qualifikation seiner Mitarbeiter

TOMAS® übernimmt keine Haftung für Probleme, die sich aus dem Channel Management ergeben können. Jede Haftung oder Verpflichtung im Zusammenhang mit der Erbringung von Leistungen im Bereich des Channel Managements insbesondere für indirekte Schäden oder Folgeschäden wie entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Mehraufwendungen des Hotels oder Ansprüche Dritter, wird ausdrücklich ausgeschlossen.

## **Probleme, Hotline und Schulung**

Bei Problemen beim Channel Management und bei Fragen zum TManager – wenden Sie sich bitte direkt an:

**0900 887 766 (CHF 2.13/Min. vom Festnetz).**

Die Öffnungszeiten sind von Montag bis Freitag von 08:00-12:00 Uhr und von 13:30-17:00 Uhr.

TouristDataShop AG, 15.03.2013