



PAYMOD BRASIL

Guia de Usuário
versão 1.0

Costa Cruzeiros
Março, 2015



CONTEÚDO

PROPÓSITO GERAL DESTE MANUAL	3
VISÃO GERAL DO SISTEMA	4
TELA INICIAL	4
PRINCIPAIS ELEMENTOS DA INTERFACE.....	6
MENU USUÁRIO.....	7
SENHA	7
MEUS DADOS.....	8
MENU AGENCIA	9
GERENCIAR USUÁRIOS	9
CADASTRAR SUB AGENCIA	13
MENU PAGAMENTOS	15
CARTÃO DE CRÉDITO	15
DEPÓSITO BANCÁRIO.....	20
INSERIR RESERVAS MANUALMENTE	21
IMPORTAR ARQUIVO	22
TARIFA AGENTE / FAMTOUR - DEPÓSITO	26
TARIFA AGENTE / FAMTOUR - CARTÃO	28
MENU CANCELAMENTO	32
MENU CONSULTAS	35
BOOKING.....	35
PAGAMENTOS	37
TRANSAÇÕES TTG	39
CANCELAMENTOS	40
MENU REEMBOLSO	41

PROPÓSITO GERAL DESTE MANUAL

O objetivo deste manual é orientar os novos usuários e agências do Paymod a possuírem uma visão abrangente dos procedimentos que devem ser realizados para o bom funcionamento dos sistemas de informação que prestam serviços aos usuários internos e externos. Através de uma breve descrição de cada um destes procedimentos, tentamos abordar todas as funcionalidades e aspectos das aplicações, bem como da infraestrutura que as suporta.

O Paymod é o módulo de Pagamento da Costa Cruzeiros, e faz parte do *Cruise Manager*, a plataforma sobre a qual as aplicações da Costa Cruzeiros estão integradas, de forma a atender tanto aos usuários internos (dos escritórios) quanto aos externos (Agências de Viagens, Vendedores e Embarcações).

Quaisquer dúvidas sobre o sistema que porventura restem após a leitura deste manual, a Costa Cruzeiros está à disposição para atendê-los.

O presente manual será dividido nas seguintes seções, cada uma abordando uma parte do Paymod:

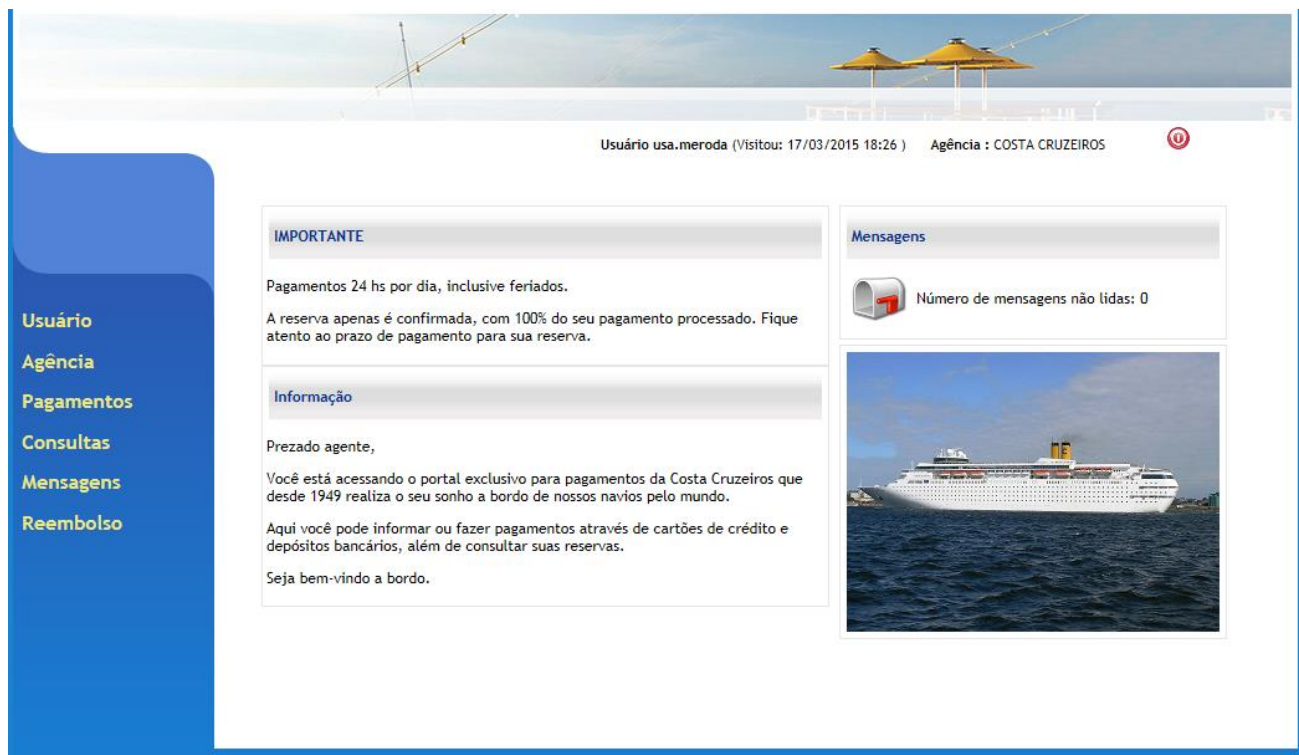
- Visão Geral do Sistema – Uma explicação da estrutura básica do programa;
- Usuário – Menu que contém todas as funções de gerenciamento de usuário do Paymod;
- Agência – Menu que contém todas as configurações de agências;
- Pagamentos – Menu que contém configurações e registros de todas as formas de pagamentos;
- Consultas – Menu que contém onde é possível realizar consultas no sistema;
- Mensagens – Menu responsável pela comunicação entre usuários do sistema;
- Reembolso – Menu que dispõe das informações e solicitações de reembolsos;

VISÃO GERAL DO SISTEMA

É um módulo para gerenciamento de pagamentos para reservas ou grupos através da web. O sistema proporciona o necessário para operar agências de viagem, GSA (Agência de Vendas Geral) e os usuários da Costa Cruzeiros, cada um com suas permissões, funções e privilégios.

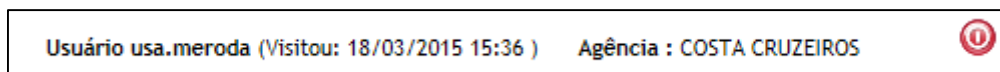
TELA INICIAL

Abaixo temos uma imagem da tela inicial do sistema:

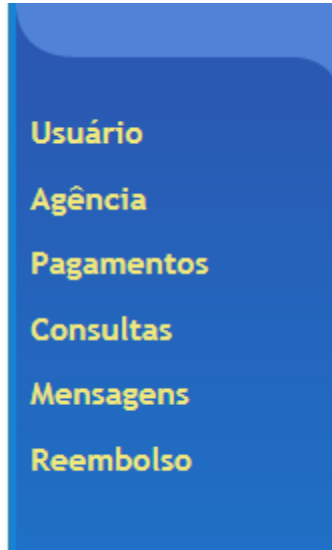


A tela inicial é dividida nas seguintes partes:

Na imagem abaixo, temos o nome do usuário e a agência à qual o mesmo pertence, bem como o ícone para o usuário sair do sistema, veja:

















No lado esquerdo da tela, temos os menus do sistema. A partir deles, podemos navegar por todas as telas do Paymod através dos sub-menus (veremos mais detalhes adiante), veja:



PRINCIPAIS ELEMENTOS DA INTERFACE

Abaixo veremos uma relação de ícones padrão que ao serem clicados, executarão alguma ação, veja seus significados:

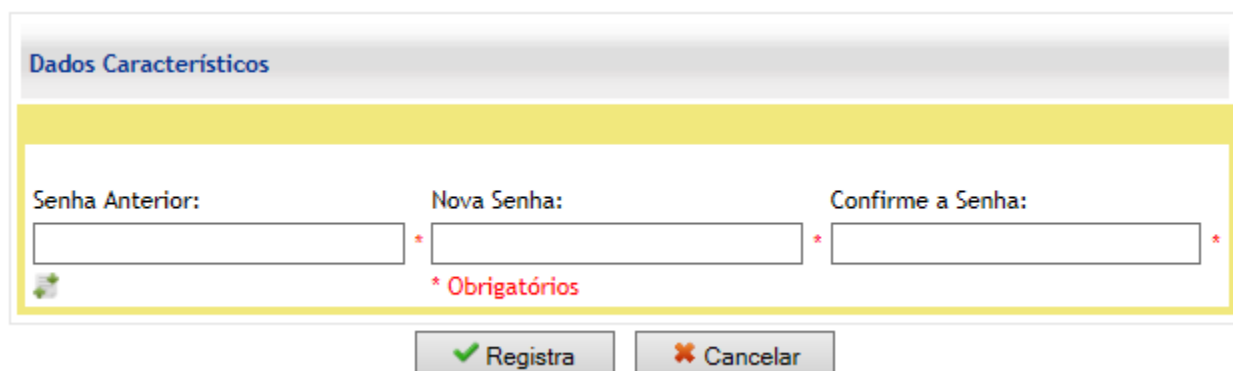
Ícone	Significado
	Sair do sistema.
	Limpar campos.
	Editar alguma informação.
	Excluir alguma informação.
	Habilitar algo.
	Desabilitar algo.
	Fechar a janela ou voltar à tela anterior.
	Mostrar em outra janela informações detalhadas de um registro.
	Exportar para PDF.
	Exportar para CSV
	Escolher data através de um calendário.
	Exibir ações através do botão direito do mouse.
	Mostrar informação complementar.
	Mostrar alguma informação de registro.

MENU USUÁRIO

Neste menu encontraremos funcionalidades voltadas para o usuário que está logado no sistema.

SENHA

Tela utilizada para troca da senha de acesso ao sistema do usuário logado.



O formulário, intitulado "Dados Característicos", contém três campos de entrada de texto: "Senha Anterior:", "Nova Senha:" e "Confirme a Senha:". Cada campo possui um asterisco (*) à sua direita. Abaixo dos campos, o texto "* Obrigatórios" é exibido em vermelho. Na base do formulário, há dois botões: "Registra" com um ícone de checkmark verde e "Cancelar" com um ícone de X laranja.

Após inserir a senha Anterior, digitar uma Nova Senha e confirmar a Nova Senha, clique no botão "Registrar" e caso os dados estejam corretos, aparecerá uma mensagem dizendo que na operação foi realizada.

MEUS DADOS

Tela utilizada para manutenção dos dados do usuário logado. Nesta tela, podemos escolher qual é o Nome e o Sobrenome do usuário, bem como o e-mail que será utilizado pelo sistema e pela Costa Cruzeiros para qualquer tipo de contato necessário.

Dados Característicos

Nome:	Sobrenome:	E-mail:
<input type="text" value="Suporte"/>	* <input type="text" value="Merodata"/>	* <input type="text" value="suporte@merodata.com.br"/>

* Obrigatórios

Após fazer as alterações e clicar no botão “**Registra**” e os dados forem preenchidos corretamente, será transferido para a tela inicial do Paymod.

MENU AGENCIA

Neste menu encontraremos funcionalidades voltadas para configuração das agências.

GERENCIAR USUÁRIOS

Tela para gerenciamento de acesso dos usuários que a agência possui para o sistema, com opção de filtro por nome de usuário, nome e/ou sobrenome do usuário. É possível visualizar os detalhes de cada usuário, bem como habilitar/desabilitar o acesso dele ao sistema.

Habilitado	Contato Principal	Nome Usuário	Nome	Sobrenome	Editar	Eliminar
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sos	sos	suporte		

Para adicionar novos usuários, basta clicar no botão “Adicionar” e você será transferido para a tela abaixo:

Dados Característicos

Nome Usuário:	Senha:	Confirma Senha:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nome:	Sobrenome:	Correio Eletrônico:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefone:	Departamento :	Linguagem:
<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>	Português <input type="button" value="v"/>

* Obrigatórios

Atribuindo Permissões

Disponível:	Atribuído:
<ul style="list-style-type: none">BR SUBAGENCIASBR GESTIONAR AGENCIA Y USUARIOSBR USER RESTRICTOBR PAYMOD BASICOBR PAYMOD INTERMEDIARIOBR PAYMOD TCN	

→
←

Você colocará as informações básicas de contato além de definir as permissões que o usuário terá, feito isso, devemos clicar no botão “**Registra**”.

Para editar alguma informação de usuário, deve-se estar na tela de busca e procurar a coluna “**Editar**” e abrirá uma janela com as informações do usuário selecionado, veja:

Dados Característicos

Nome Usuário:	Senha:	Confirma Senha:
<input type="text" value="teste"/>	<input type="password" value="•••••"/>	<input type="password" value="•••••"/>
Nome:	Sobrenome:	Correio Eletrônico:
<input type="text" value="teste"/>	<input type="text" value="teste"/>	<input type="text" value="teste@teste.com"/>
Telefone:	Departamento :	Linguagem:
<input type="text" value="11"/> <input type="text" value="1111111111"/>	<input type="text" value="teste"/>	<input type="text" value="Português"/>

* Obrigatórios

Atribuindo Permissões

Disponível:	Atribuído:
<ul style="list-style-type: none">BR SUBAGENCIASBR GESTIONAR AGENCIA Y USUARIOSBR USER RESTRICTOBR PAYMOD BASICOBR PAYMOD INTERMEDIARIOBR PAYMOD TCN	

Registra Cancelar

Basta alterar as informações desejadas e após finalizá-las, devemos clicar no botão “Registra”.

Para excluir uma conta de usuário, devemos estar na tela de busca. Mas antes de excluir algum contato, devemos desabilitá-lo (caso o usuário esteja habilitado). Isto é feito através da coluna “**Habilitado**”, veja:

Pesquisar

Nome Usuário

Nome

Sobrenome

34 itens encontrados, mostrando de 31 a 34. << < 1,2,3,4 >> >> /4 ir

	Contato Principal	Nome Usuário	Nome	Sobrenome	Editar	Eliminar
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block; text-align: left;"> Desabilitar Habilitado </div>	⊖	usu01	usu	usu		
<div style="background-color: #ff0000; padding: 2px; display: inline-block; text-align: left;"> Desabilitar Habilitado </div>	⊖	usu02	usu	usu		
<div style="background-color: #008000; padding: 2px; display: inline-block; text-align: left;"> Desabilitar Habilitado </div>	⊖	usu03	usu	usu		
<div style="background-color: #008000; padding: 2px; display: inline-block; text-align: left;"> Desabilitar Habilitado </div>	⊖	usu04	usu	usu		

Se o ícone estiver verde, é porque ele está habilitado, se for vermelho é porque está desabilitado. Ao clicar no ícone verde, ele ficará vermelho e estaremos prontos para excluí-lo. Para excluir, devemos clicar no ícone da coluna “**Eliminar**” e o usuário será excluído.

CADASTRAR SUB AGENCIA

Tela para cadastro de Sub-Agências da Agência ao qual o usuário atualmente logado pertence, para acesso ao sistema.

Dados da Empresa

C.N.P.J.	Registro Embratur	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Inscrição Municipal	Razão Social	Nome Fantasia
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Contato Principal

Nome	Sobrenome	Nome Usuário
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefone	Correio Eletrônico	Departamento
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Endereço e Telefone

Logradouro	Número	Bairro
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
CEP	Estado	Cidade
<input type="text"/>	Acre	<input type="text"/>
Telefone	Fax	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Proprietários

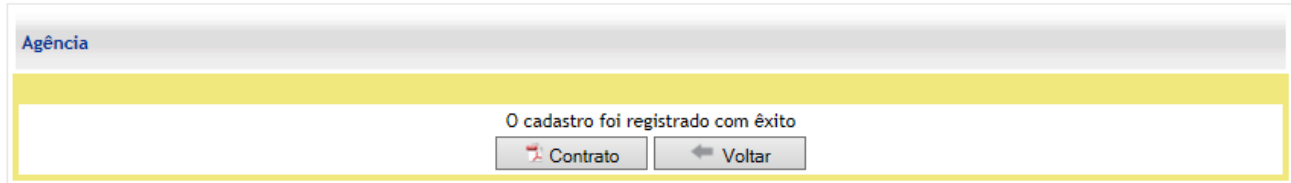
Adicionar Proprietário

CPF

Nome

Sobrenome

Ao clicar nos links “Endereço e Telefone” e “Proprietários” aparecerá novos campos para serem preenchidos. Após preenchê-los, clique no botão “Enviar” e caso esteja preenchidos corretamente, será transferido para a seguinte tela:



Ao clicar no botão “Contrato”, iniciará o download automaticamente do contrato em formato PDF.

MENU PAGAMENTOS

Neste menu encontraremos funcionalidades voltadas para os diversos tipos de pagamentos do sistema.

CARTÃO DE CRÉDITO

Tela para efetuar pagamentos com Cartão de Crédito.



The screenshot shows a web form titled "Inserção de dados" (Data Entry). The form has a yellow header bar. Below the header, there is a section labeled "Seleção" (Selection). This section contains a radio button labeled "Booking" followed by a text input field, and a label "Valor : R\$" followed by another text input field. To the right of these fields is a button labeled "Processar" (Process) with a blue circular icon. Below the "Seleção" section is a button labeled "Fechar" (Close) with a left-pointing arrow icon.

Ao inserir o número do booking e o valor, basta clicarmos no botão “**Processar**” e caso o booking e o valor sejam válidos, o usuário será transferido para a tela de Dados dos Passageiros:

Prezado Agente, favor inserir os Dados dos Passageiros

Dados Característicos

Nome: SILVA, MARIA Cod. Viagem: FA12345678 Embarque: 14/02/2015 Status: BK Office Code: 40 Cruzeiro: INT

Os campos com * são obrigatórios
(* = campo obrigatório, ** = documento do responsável)

Nome do passageiro:	MARIA	Sobrenome:	SILVA	Sexo:	F
Selecione Nacionalidade:	BRASIL			Confirme a nacionalidade do passageiro.	
CPF:	56545464564 *	Passaporte Número:	546465454	Telefone:	46545646565 * Ex. +55112345678
Identificação Nacional:	465465465465 *	Local de Emissão:		Nome:	MARIA *
Data de Nascimento:	15/10/1951 **	Data de Emissão:		Sobrenome:	SILVA *
Local de Nascimento:	POA *	Data de Expiração:			
Nome do passageiro:	JOSE	Sobrenome:	SILVA	Sexo:	M
Selecione Nacionalidade:	BRASIL			Confirme a nacionalidade do passageiro.	
CPF:	87987798797 *	Passaporte Número:	9798798987	Telefone:	987979879878 * Ex. +55112345678
Identificação Nacional:	879878977 *	Local de Emissão:		Nome:	JOSE *
Data de Nascimento:	27/09/1951 **	Data de Emissão:		Sobrenome:	SILVA *
Local de Nascimento:	POA *	Data de Expiração:			

Importante: A documentação necessária para embarque, [CLIQUE AQUI!](#)

Prezado usuário, a nota fiscal eletrônica dos serviços prestados será emitida para o CPF do primeiro passageiro: MARIA

Continuar Voltar

Nesta tela está presente informações de cada passageiro do booking, todos os campos obrigatórios devem estar preenchidos para prosseguir. Feito isso, clique no botão “Continuar” e será transferido para seguinte tela:


Inserção de dados

Seleção

Booking Valor : R\$

[Consulta Booking >>](#)

Dados do Cartão

Número de cartão: 

Nome que consta no cartão:

Data de validade: /

Código de segurança:

Nesta tela devemos inserir os dados do cartão, após inseri-los de forma correta, clicamos no botão “**Continuar**” e seremos transferidos para a seguinte tela:


Cartão de crédito detalhes

Seleção

Booking 12345678 Valor : R\$ 123.00

[Consulta Booking >>](#)

Dados do Cartão

Número de cartão: 4012001038443335 

Nome que consta no cartão: MARIA SILVA

Data de validade: 05 /20 18

Código de segurança: 123

Parcelas

N° Parcelas	Valor Parcelas	% Juros	Valor Juros	Valor Total da Compra
1 <input checked="" type="radio"/>	R\$ 123.00	0	R\$ 0.00	R\$ 123.00
2 <input type="radio"/>	R\$ 61.50	0	R\$ 0.00	R\$ 123.00
3 <input type="radio"/>	R\$ 41.00	0	R\$ 0.00	R\$ 123.00
4 <input type="radio"/>	R\$ 30.75	0	R\$ 0.00	R\$ 123.00
5 <input type="radio"/>	R\$ 24.60	0	R\$ 0.00	R\$ 123.00
6 <input type="radio"/>	R\$ 20.50	0	R\$ 0.00	R\$ 123.00
7 <input type="radio"/>	R\$ 17.57	0	R\$ 0.00	R\$ 123.00
8 <input type="radio"/>	R\$ 15.38	0	R\$ 0.00	R\$ 123.00
9 <input type="radio"/>	R\$ 13.67	0	R\$ 0.00	R\$ 123.00
10 <input type="radio"/>	R\$ 12.30	0	R\$ 0.00	R\$ 123.00

Nesta tela, definimos em quantas vezes o valor será parcelado, de acordo com as regras de pagamento atualmente vigentes para a Costa Cruzeiros. Basta selecionar uma opção e clicar no botão “**Processar**”, que o pedido de pagamento será enviado à Operadora de pagamentos, e após a resposta da mesma, seremos transferidos para a seguinte tela:

Pesquisar

Agência: Todas

Forma de Pagamento: Cartões de Crédito

Status Administradora: Todos

Booking: Booking

Moeda: Todos

Data de: 08/04/2015

Até: 08/04/2015

Valor de:

Até:

Pesquisar

Limpar

Pagamentos

Um item encontrado.

Código	Detalhes	Bkg	Data	Cartão	Agência	Status	Usuário	Valor	Cupom	DC	WS
1059512		12345678	08/04/2015		COSTA CRUZEIROS	Autorizado	usa01	123,00			

Exportar para:

Fechar

Nesta tela se encontra todos os pagamentos autorizados e não autorizados de cartões de créditos. Ela é ordenada da seguinte forma: os mais recentes no topo da tabela e os mais antigos, na base. Sabemos se o pagamento foi autorizado pela administradora do cartão na coluna “**Status**”. Se clicarmos no botão na coluna “**Cupom**” de cada registro, abrirá um comprovante de pagamento do registro relacionado, veja a seguir:



Protocolo de transação eletrônica

Localizador: 12345678

Cartão:	401200*****3335	Validade:	05/2018
Data:	08/04/2015	NSU:	565685
Tipo de venda:	crédito	Aut.:	123456
Valor:	123,00	Horário:	22:27:45
Parcelas:	1	Administradora:	Visa

Passageiros: SILVA, MARIA
SILVA, JOSE

4036565104

Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda.
61.450.292/0001-59

Para pagamentos que não foram autorizados, a coluna “Cupom” conterà o código de erro retornado pela operadora de pagamentos.

DEPÓSITO BANCÁRIO

Tela para registro dos depósitos bancários efetuados pelas Agências de Viagens para pagamentos das reservas e grupos. Estes depósitos serão posteriormente conciliados para validação por um funcionário do setor financeiro dos escritórios da Costa.

Para realizar depósitos de reservas existe duas formas: digitação manual de reservas e arquivo de reservas. O primeiro consiste em realizar o depósito de forma manual, e no segundo vamos importar um arquivo contendo vários reservas (adiante veremos como fazer o arquivo no formato correto).

INSERIR RESERVAS MANUALMENTE

Inserir Dados

Digite uma ou mais reservas

Booking

 Grupo

Moeda: Real ▼

 A Pagar:

Após inserir os dados nos campos acima e clicar no botão “**Adicionar**”, caso os mesmos sejam válidos, seremos transferidos para a tela de Dados do Passageiro:

Prezado Agente, favor inserir os Dados dos Passageiros

Dados Característicos

Nome: SILVA, MARIA

 Cod. Viagem: FA12345678

 Embarque: 14/02/2015

 Status: BK

 Office Code: 40

 Cruzeiro: INT

Os campos com * são obrigatórios
 (* = campo obrigatório, ** = documento do responsável)

Nome do passageiro:	MARIA	Sobrenome:	SILVA	Sexo:	F
Selecione Nacionalidade:	BRASIL ▼			Confirme a nacionalidade do passageiro.	
CPF:	<input type="text" value="56545464564"/>	* Passaporte Número:	<input type="text" value="546465454"/>	Telefone:	<input type="text" value="46545646565"/> * Ex. +55112345678
Identificação Nacional:	<input type="text" value="465465465465"/>	* Local de Emissão:	<input type="text"/>	Nome:	<input type="text" value="MARIA"/> *
Data de Nascimento:	<input type="text" value="15/10/1951"/> 📅	* Data de Emissão:	<input type="text"/> 📅	Sobrenome:	<input type="text" value="SILVA"/> *
Local de Nascimento:	<input type="text" value="POA"/>	* Data de Expiração:	<input type="text"/> 📅		
<hr/>					
Nome do passageiro:	JOSE	Sobrenome:	SILVA	Sexo:	M
Selecione Nacionalidade:	BRASIL ▼			Confirme a nacionalidade do passageiro.	
CPF:	<input type="text" value="87987798797"/>	* Passaporte Número:	<input type="text" value="9798798987"/>	Telefone:	<input type="text" value="98797987987"/> * Ex. +55112345678
Identificação Nacional:	<input type="text" value="879878977"/>	* Local de Emissão:	<input type="text"/>	Nome:	<input type="text" value="JOSE"/> *
Data de Nascimento:	<input type="text" value="27/09/1951"/> 📅	* Data de Emissão:	<input type="text"/> 📅	Sobrenome:	<input type="text" value="SILVA"/> *
Local de Nascimento:	<input type="text" value="POA"/>	* Data de Expiração:	<input type="text"/> 📅		

Importante: A documentação necessária para embarque, [CLIQUE AQUI!](#)

Prezado usuário, a nota fiscal eletrônica dos serviços prestados será emitida para o CPF do primeiro passageiro: MARIA

Após conferir todas as informações dos passageiros nos campos acima, garantindo que todos os campos obrigatórios estão corretamente preenchidos, devemos clicar no botão “**Continuar**”

para sermos transferidos para a seguinte tela:

Inserir Dados

Digite uma ou mais reservas

Booking Moeda **Real** A Pagar


Grupo


Tipo	Código	Saída	Nome	A Pagar		
Booking	12345678	14/02/2015	SILVA, MARIA	RS 123,00	<input type="button" value="🔍"/>	<input type="button" value="✖"/>

Total a Pagar: R\$ **123,00**

Depósito Bancário

Dados da Conta C/C Seleccione a conta corrente creditada



Data do depósito 

Identificação do Depósito

Valor

Caso a agência deseje, é possível efetuar o pagamento de mais de um booking por depósito, bastando para isso digitar o próximo booking e seu respectivo valor nos campos do topo da tela, e clicar em “Adicionar”. Caso as informações sejam válidas, o sistema irá adicionar o booking digitado à lista de bookings exibida na tela para pagamento.

Nesta tela devemos também inserir o CNPJ ou CPF de quem depositou no campo “Identificação do Depósito”. No campo “Valor” devemos inserir o valor do campo “Total a Pagar”. Feito isso, devemos clicar no botão “Registra” e aparecerá uma mensagem e confirmação do depósito.

IMPORTAR ARQUIVO

Inserir Dados

Digite uma ou mais reservas

Booking Moeda **Real** A Pagar

Grupo

Clique no botão “**Importar arquivo**” e seremos transferidos para a seguinte tela:

Antes de importar o arquivo, clique no botão “**Baixar modelo**” e terá início o download do guia para criar o arquivo de forma correta.

Gerado o arquivo, clique no botão “**Procurar**” e abrirá uma janela onde você vai procurar o arquivo gerado e selecioná-lo. Selecionado o arquivo, clique no botão “**Enviar**”, seremos enviados para outra janela e terá início a importação. Caso o arquivo esteja feito respeitando as regras do guia descrito anteriormente e não houver nenhuma pendência nas reservas, a importação ficará com a seguinte situação:

Reserva	Valor (R\$)	Status da Reserva	Documentação do Passageiro
12345678	8.294,50 BK	OK ✓	
12340000	2.270,10 BK	OK ✓	
12345000	2.843,75 BK	OK ✓	
12345600	2.192,30 BK	OK ✓	

Caso que por algum motivo deseja-se cancelar a importação, basta clicar em “**Cancelar pagamento**”, se estiver tudo certo, basta clicar no botão “**Registrar pagamento**” e os depósitos foram registrados.

Agora mostraremos o que aconteceria se o arquivo não respeitasse o manual, a tela ficará da seguinte forma:

Insira o arquivo

Detalhes do processo


Status da Reserva: ❌ O processamento do arquivo foi encerrado com erros. Data do depósito: 22/04/2015

Motivo do erro: Valor total do arquivo MAIOR que o total dos bookings

CPF / CNPJ de identificação: 85.101.432/0001-41

Valor total informado do arquivo: R\$ 156.000,65

Valor total dos bookings: R\$ 15.600,65

Conta bancária: Itáú São Paulo: 123456 

Reserva	Valor (R\$)	Status da Reserva	Documentação do Passageiro
12345678	8.294,50	--	
12340000	2.270,10	--	
12345000	2.843,75	--	
12345600	2.192,30	--	

Percebemos que o botão “Registrar pagamento” está desabilitado. Aconselha-se revisar o arquivo e procurar algo que vai contra o manual. Pois enquanto não estiver correto, os depósitos não serão registrados.

Caso haja alguma informação faltando na documentação dos passageiros das reservas, a tela nesta situação:

Insira o arquivo


Detalhes do processo

Status da Reserva: ⚠️ O processamento do arquivo foi encerrado com sucesso, porém ainda existem reservas com problemas na documentação dos passageiros. Observe as reservas com o icone amarelo, e atualize suas informações. Quando todas as reservas estiverem OK, clique em 'Registrar pagamento' para efetuar o registro. Data do depósito: 22/04/2015

CPF / CNPJ de identificação: 85.101.432/0001-41

Valor total informado do arquivo: R\$ 6.570,00

Valor total dos bookings: R\$ 6.570,00

Conta bancária: Itáú São Paulo: 123456 

Reserva	Valor (R\$)	Status da Reserva	Documentação do Passageiro
12345678	6.570,00	BK	Ainda existem pendências ⚠️

Se tentarmos registrar o pagamento desta forma, seremos impedidos. O sistema marcará esta importação com o status de “Pendente” até que as informações dos passageiro sejam devidamente preenchidas.

Quando ocorrer situações deste tipo, devemos clicar no link “Ainda existe pendências” da respectiva reserva e abrirá a seguinte janela:

Prezado Agente, favor inserir os Dados dos Passageiros

Dados Característicos

Nome: SILVA, JOSE Cod. Viagem: PP12345678 Embarque: 28/11/2015 Status: BK Office Code: 40 Cruzeiro:

Os campos com * são obrigatórios
(*= campo obrigatório, ** = documento do responsável)

Nome do passageiro:	JOSE	Sobrenome:	SILVA	Sexo:	M
Selecione Nacionalidade:	BRASIL	Confirme a nacionalidade do passageiro.			
CPF:	<input type="text"/>	* Passaporte Número:	<input type="text"/>	* Telefone:	<input type="text"/> * Ex. +55112345678
Identificação Nacional:	<input type="text"/>	* Local de Emissão:	<input type="text"/>	* Nome:	<input type="text"/> *
Data de Nascimento:	19/04/1951	* Data de Emissão:	<input type="text"/>	* Sobrenome:	<input type="text"/> *
Local de Nascimento:	<input type="text"/>	* Data de Expiração:	<input type="text"/>	* Email:	<input type="text"/> *
Nome do passageiro:	MARIA	Sobrenome:	SILVA	Sexo:	F
Selecione Nacionalidade:	BRASIL	Confirme a nacionalidade do passageiro.			
CPF:	<input type="text"/>	* Passaporte Número:	<input type="text"/>	* Telefone:	<input type="text"/> * Ex. +55112345678
Identificação Nacional:	<input type="text"/>	* Local de Emissão:	<input type="text"/>	* Nome:	<input type="text"/> *
Data de Nascimento:	22/05/1976	* Data de Emissão:	<input type="text"/>	* Sobrenome:	<input type="text"/> *
Local de Nascimento:	<input type="text"/>	* Data de Expiração:	<input type="text"/>	* Email:	<input type="text"/> *

Importante: A documentação necessária para embarque, [CLIQUE AQUI!](#)

Prezado usuário, a nota fiscal eletrônica dos serviços prestados será emitida para o CPF do primeiro passageiro: JOSE

Continuar

Voltar

Veja que está faltando várias informações obrigatórias dos passageiros. Devemos preenchê-las antes de registrar o pagamento. Feito o preenchimento, clique no botão “Continuar” e caso todas as informações estejam corretas, a tela será fechada e o status da reserva será modificado para “OK”, repare na imagem abaixo:

Insira o arquivo

Detalhes do processo

Status da Reserva: O processamento do arquivo foi encerrado com sucesso e as reservas estão prontas para o pagamento, clique em 'Registrar pagamento' para efetuar o registro. Data do depósito: 22/04/2015

CPF / CNPJ de identificação: 85.101.432/0001-41

Valor total informado do arquivo: R\$ 6.570,00

Conta bancária:

Valor total dos bookings: R\$ 6.570,00

Reserva	Valor (R\$)	Status da Reserva	Documentação do Passageiro
12345678	6.570,00 BK	OK	

Basta agora clicar no botão “**Registrar pagamento**” e o depósito será registrado.

TARIFA AGENTE / FAMTOUR - DEPÓSITO

Tela para pagamento de reservas Tarifa Agente através de depósitos. Este é um fluxo alternativo de pagamento que deve ser utilizado quando a agência deseja efetuar o pagamento de reservas que foram criadas pela própria Costa Cruzeiros, e por não pertencerem à própria agência que está efetuando o pagamento, não podem ser pagas pelo fluxo normal.

Inserir Dados

Seleção

Booking
Moeda:

Após inserir o número do booking e clicar no botão “**Pesquisar**” abrirá a seguinte janela:

Booking: 12345678	Cambio Medio: 1.00	Reserva Individual	Office Code: 40
Nome: SILVA, MARIA	Cod. Viagem: FA12345678	Embarque: 14/02/2015	Status: BK

Passageiros

SILVA, MARIA
SILVA, JOSE

Prezado Agente, confira as informações da reserva e clique em continuar.
Caso não seja a reserva correta, por favor clicar em voltar.

Caso esteja com as informações corretas, clique no botão “Continuar” e seremos transferidos para a seguinte tela:

Inserir Dados



Seleção

Booking Moeda:

[Consulta Booking >>](#)

Depósito Bancário

Dados da Conta C/C Selecione a conta corrente creditada Data do depósito

Identificação do Depósito Valor

Total Pagtos: R\$

Nesta tela devemos inserir o CNPJ ou CPF de quem depositou no campo “**Identificação do Depósito**”. No campo “**Valor**” devemos inserir o valor a ser pago e definir a data de depósito no campo “**Data do Depósito**”. Feito isso, devemos clicar no botão “**Registra**” e aparecerá uma mensagem de confirmação do depósito.

TARIFA AGENTE / FAMTOUR - CARTÃO

Tela para pagamento de reservas Tarifa Agente através de cartão de crédito. Este é um fluxo alternativo de pagamento que deve ser utilizado quando a agência deseja efetuar o pagamento de reservas que foram criadas pela própria Costa Cruzeiros, e por não pertencerem à própria agência que está efetuando o pagamento, não podem ser pagas pelo fluxo normal.

Inserção de dados

Seleção

Booking Valor : R\$

Após inserir o booking e o valor, devemos clicar no botão “**Pesquisar**” e abrirá a seguinte tela:

Booking: 12345678	Cambio Medio: 1.00	Reserva Individual	Office Code: 40
Nome: SILVA, MARIA	Cod. Viagem: FA12345678	Embarque: 14/02/2015	Status: BK

Passageiros

SILVA, MARIA

SILVA, JOSE

Prezado Agente, confira as informações da reserva e clique em continuar.
Caso não seja a reserva correta, por favor clicar em voltar.

Caso as informações estejam certas, clique no botão “Continuar” e seremos transferidos para a tela abaixo:


Inserção de dados

Seleção

Booking Valor : R\$

[Consulta Booking >>](#)

Dados do Cartão

Número de cartão: 

Nome que consta no cartão:

Data de validade: /

Código de segurança:

Após inserir todos os dados dos campos acima, devemos clicar no botão “**Continuar**”, caso as informações estejam corretas, seremos transferidos para a seguinte tela:


Cartão de crédito detalhes

Seleção

Booking Valor : R\$

[Consulta Booking >>](#)

Dados do Cartão

Número de cartão: 

Nome que consta no cartão:

Data de validade: /

Código de segurança:

Parcelas

N° Parcelas	Valor Parcelas	% Juros	Valor Juros	Valor Total da Compra
1 <input checked="" type="radio"/>	R\$ 123.00	0	R\$ 0.00	R\$ 123.00
2 <input type="radio"/>	R\$ 61.50	0	R\$ 0.00	R\$ 123.00
3 <input type="radio"/>	R\$ 41.00	0	R\$ 0.00	R\$ 123.00
4 <input type="radio"/>	R\$ 30.75	0	R\$ 0.00	R\$ 123.00
5 <input type="radio"/>	R\$ 24.60	0	R\$ 0.00	R\$ 123.00
6 <input type="radio"/>	R\$ 20.50	0	R\$ 0.00	R\$ 123.00
7 <input type="radio"/>	R\$ 17.57	0	R\$ 0.00	R\$ 123.00
8 <input type="radio"/>	R\$ 15.38	0	R\$ 0.00	R\$ 123.00
9 <input type="radio"/>	R\$ 13.67	0	R\$ 0.00	R\$ 123.00
10 <input type="radio"/>	R\$ 12.30	0	R\$ 0.00	R\$ 123.00

Nesta tela, devemos selecionar em quantas parcelas será realizado o pagamento, feito isso, clique no botão **“Processar”** e seremos transferidos para a seguinte tela:

Pesquisar

Agência

Todas

Booking

Data de

08/04/2015

Até

08/04/2015

Pesquisar

Limpar

Forma de Pagamento

Cartões de Crédito

Moeda

Todos

Valor de

Até

Status Administradora

Todos Todas

Pagamentos

Um item encontrado.

Código	Detalhes	Bkg	Data	Cartão	Agência	Status	Usuário	Valor	Cupom	DC	WS
1059512		12345678	08/04/2015		COSTA CRUZEIROS	Autorizado	usa01	123,00			

Exportar para:

Fechar

Na coluna **“Status”** podemos ver a situação que se encontra os pagamentos de cartões de crédito. Se desejarmos consulta o cupom de algum pagamento, basta clicar no ícone presente na coluna **“Cupom”** e abrirá a seguinte tela:



Protocolo de transação eletrônica

Localizador: 12345678

Cartão:	401200*****3335	Validade:	05/2018
Data:	08/04/2015	NSU:	565685
Tipo de venda:	crédito	Aut.:	123456
Valor:	123,00	Horário:	22:27:45
Parcelas:	1	Administradora:	Visa

Passageiros: SILVA, MARIA
SILVA, JOSE


4036565104

Costa Cruzeiros Agência Marítima e Turismo Ltda.
61.450.292/0001-59

MENU CANCELAMENTO

Neste menu teremos a opção de efetuar simulações do cancelamento de uma reserva, visualizando qual será o valor a ser reembolsado na mesma. Após a simulação, é possível proceder com o cancelamento da Reserva.

Cancelamento

Seleção 

Consultar Número

Booking

Ao inserir o número de uma Reserva válida e clicar no botão “SIMULAR”, seremos transferidos para tela seguinte onde serão exibidas as informações da simulação do cancelamento da mesma:

Cancelamento

Seleção

Consultar Número
 Booking

Cancelamento

Número: 17873389
Reserva com tarifa em Reais
Agência: COSTA CRUISES WEB BRAZIL
Modalidade 2

Dados Caracteristicos
 Nome: Silva, João Cod. Viagem: FA09161220 Embarque: 22/12/2016 Status: BK Office Code: 40 Cruzeiro: INT

Detalhe de Tarifa (BRL)

Tarifa	Valor (BRL)
Marítimo	6.680,70
Aéreo	0,00
(+)Tarifa Portuária	459,00
(+)Serviços Especiais	0,00
(+)Outros Serviços	0,00
Valor Bruto	7.139,70
Juros Bancários	0,00
(-) Pagamentos	7.139,70
Saldo a Pagar :	0,00
(-)Comissão	0,00
Comissão paga	0,00
Saldo comissão	0,00

Simulação de penalidade com base na data 20/05/2016

Descrição	Valor
Valor Total Pago:	7.139,70
(-) 10 % de Penalidade	- 713,97
(-) 5% Custo Administrativo	- 356,98
(-) 3% Custo Financeiro	- 214,19
(-) Comissão Paga	0,00
(-) Aéreo	0,00
(-) Seguro	0,00
Valor do Reembolso:	5.854,56
(+) Desconto concedido	82,61
Reembolso efetivo	5.937,17

Esta simulação é válida para o cancelamento total da reserva em caso de cancelamento parcial contate através do e-mail reservas@br.costa.it.

Os valores acima são válidos para este momento e estão sujeitos a alterações 20/05/2016 20:39:13

Baixar termos de cancelamento
 Antes de solicitar o cancelamento da reserva, baixe o termo abaixo, colete a assinatura e prepare uma cópia digitalizada.

[Termo Cancelamento.pdf](#)

Na lateral esquerda da tela, temos as informações sobre os valores e pagamentos da reserva, da mesma forma que ocorre na tela de Consulta Reservas. Na lateral direita, temos as informações sobre a simulação do cancelamento em si, contendo o total dos pagamentos da reserva, a composição dos abatimentos que serão aplicados no reembolso, e até mesmo algum desconto nos abatimentos que seja eventualmente aplicável.

Até este ponto, trata-se apenas de uma SIMULAÇÃO, que não terá nenhum impacto na reserva ou nos pagamentos.

Caso o agente deseje efetivamente CANCELAR a reserva, deve primeiramente baixar o “**Termo de Cancelamento**” que se encontra no canto inferior direito da tela, e em seguida clicar no botão “**CANCELAR RESERVA**”, que fará com que o sistema exiba os campos para iniciar o procedimento de

cancelamento da reserva, como na tela abaixo.

Número: 17873389 Reserva com tarifa em Reais Agência: COSTA CRUISES WEB BRAZIL Modalidade 2

Dados Característicos

Nome: Cerqueira, Walter Cod. Viagem: FA09161220 Embarque: 22/12/2016 Status: BK Office Code: 40 Cruzeiro: INT

Detalhe de Tarifa (BRL)

Tarifa	Valor (BRL)
Marítimo	6.680,70
Aéreo	0,00
(+) Tarifa Portuária	459,00
(+) Serviços Especiais	0,00
(+) Outros Serviços	0,00
Valor Bruto	7.139,70
Juros Bancários	0,00
● (-) Pagamentos	7.139,70
Saldo a Pagar :	0,00
(-) Comissão	0,00
Comissão paga	0,00
Saldo comissão	0,00


Simulação de penalidade com base na data 20/05/2016

Descrição	Valor
Valor Total Pago:	7.139,70
(-) 10 % de Penalidade	- 713,97
(-) 5% Custo Administrativo	- 356,98
(-) 3% Custo Financeiro	- 214,19
(-) Comissão Paga	0,00
(-) Aéreo	0,00
(-) Seguro	0,00
Valor do Reembolso:	5.854,56
(+) Desconto concedido	82,61
Reembolso efetivo	5.937,17

Esta simulação é válida para o cancelamento total da reserva em caso de cancelamento parcial contate através do e-mail reservas@br.costa.it.

Os valores acima são válidos para este momento e estão sujeitos a alterações 20/05/2016 20:39:13

Baixar termos de cancelamento
Antes de solicitar o cancelamento da reserva, baixe o termo abaixo, colete a assinatura e prepare uma cópia digitalizada.

 [Termo Cancelamento.pdf](#)

Informe os dados do Cancelamento

A) Motivo do Cancelamento (Obrigatorio):

Arquivos importados (Opcional)
Nenhum arquivo importado

B) Clique neste botão para carregar o termo de cancelamento assinado / outro documento: Procurar...

Nesta tela acima devemos obrigatoriamente descrever o motivo do cancelamento da reserva e anexar o “Termo de Cancelamento” devidamente preenchido e assinado. É possível anexar documentos adicionais ao Termo de Cancelamento (até um limite de 5 documentos).

Após ter preenchido o campo com o Motivo do Cancelamento e anexado o Termo de Cancelamento devidamente preenchido e assinado, deve-se confirmar mais uma vez os valores apontados na simulação. Caso estejam corretos, basta clicar no botão “Confirmar Cancelamento”.

IMPORTANTE: Cuidado, pois a partir do momento em que o botão “Confirmar Cancelamento” for clicado, a reserva será efetivamente cancelada na Costa Cruzeiros. Será criado um pedido de

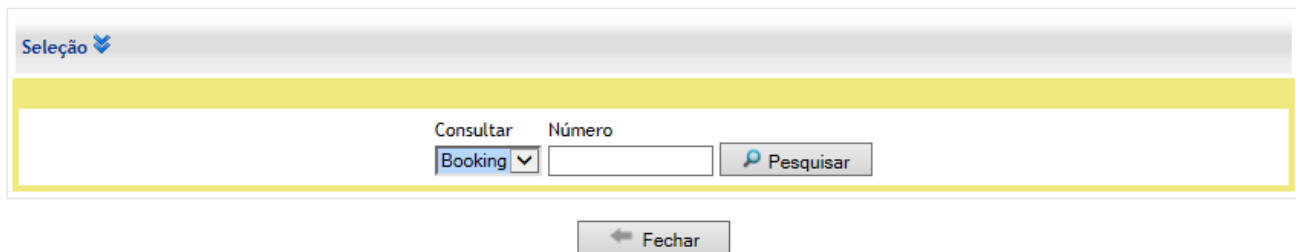
reembolso para a mesma e o Departamento Financeiro da Costa será comunicado sobre este cancelamento, para que prossiga com o processo de reembolso efetuando os cálculos do mesmo. A partir deste momento, o reembolso seguirá o fluxo normal no menu Reembolso.

MENU CONSULTAS

Neste menu teremos as funcionalidades de consultas do sistema.

BOOKING

Tela utilizada para consulta das informações das reservas.



The screenshot shows a web interface for searching bookings. At the top left, there is a dropdown menu labeled "Seleção" with a blue downward arrow. Below this, there is a yellow horizontal bar. Underneath the bar, the text "Consultar" is followed by a dropdown menu currently showing "Booking" with a small downward arrow. To the right of this is a text input field labeled "Número". To the right of the input field is a button with a magnifying glass icon and the text "Pesquisar". Below the input field and button, there is a button with a left-pointing arrow and the text "Fechar".

Ao inserir o número do booking e clicar no botão “**Pesquisar**”, caso o booking exista e pertença à agência do usuário logado, seremos transferidos para a seguinte tela com todas as informações do booking, veja:

Consulta

Seleção

Consultar Código

Consulta Booking

Número: 17873389 Reserva com tarifa em Reais Agência: COSTA CRUISES WEB BRAZIL

Dados Característicos
 Nome: Silva, João Cod. Viagem: FA09161220 Embarque: 22/12/2016 Status: BK Office Code: 40 Cruzeiro: INT

Detalhe de Tarifa (BRL)

Tarifa	Valor (BRL)
Marítimo	6.680,70
Aéreo	0,00
(+)Tarifa Portuária	459,00
(+)Serviços Especiais	0,00
(+)Outros Serviços	0,00
Valor Bruto	7.139,70
Juros Bancários	0,00
(-) Pagamentos	7.139,70
Saldo a Pagar (BRL) :	0,00
(-)Comissão	0,00
Comissão paga	0,00
Saldo comissão	0,00

Passageiros

Pagamentos

Número	Data	Status	Parcelas	Tipo	Doc	Comentários	Valor Reais
OCG31B	30/12/2015	PR		PMS	XXXXXXXXXXXX2204	João da Silva	7.139,70
Total Pendente AA:							0,00
Total Recibos:							7.139,70
Total Geral:							7.139,70

Notas Fiscais

Número	Serie	Data Emissão	Data Entrada	Agência	Valor Reais
Registros não encontrados					
Total:					0,00

Comissões Pagas

Número	Data	Status	Tipo	Doc	Comentários	Valor Reais
Registros não encontrados						
Total:						0,00
Saldo a Pagar:						0,00

Ao clicarmos no botão “Detalhe”, abrirá uma tela com mais informações do booking, veja:

Detalhe do Booking

Número Booking: 17873389

Silva, João Data Nascimento: 04/04/1971 Idade: 45 Cruzeiro: FA11161222 Cabina: 6224

⊖	Código: CAB	Valor: 6.680,70	Descrição: Cabin	Cruzeiro: FA11161222	Cabina: 6224
⊖	Código: PCH	Valor: 459,00	Descrição: Non commissionable cruise amount	Cruzeiro: FA11161222	Cabina: 6224
⊖	Código: SNG	Valor: 0,00	Descrição: Single	Cruzeiro: FA11161222	Cabina: 6224
⊖	Código: TOT	Valor: 7.139,70	Descrição: Total Amount		

Totais Booking

⊖	Código: CAB	Valor: 6.680,70	Descrição: Cabin	Cruzeiro: FA11161222	Cabina: 6224
⊖	Código: PCH	Valor: 459,00	Descrição: Non commissionable cruise amount	Cruzeiro: FA11161222	Cabina: 6224
⊖	Código: SNG	Valor: 0,00	Descrição: Single	Cruzeiro: FA11161222	Cabina: 6224
⊖	Código: TOT	Valor: 7.139,70	Descrição: Total Amount		
⊖	Código: GRS	Valor: 7.139,70	Descrição: Gross Amount		
⊖	Código: COM	Valor: -0,00	Descrição: Commission		

Fechar

PAGAMENTOS


Tela destinada à consulta de pagamentos das reservas, com opção de filtro por agência de turismo, número da reserva, intervalo de data do pagamento, forma de pagamento, moeda, intervalo de valor e/ou status do pagamento.

Pesquisar

Agência	Booking	Data de	Até	
Todas	<input type="text"/>	17/03/2015	17/03/2015	Pesquisar
Forma de Pagamento	Moeda	Valor de	Até	
Cartões de Crédito	Todos	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Limpar
Status Administradora	Todas			

Fechar

Após inserirmos o filtro desejado, basta clicar no botão “Pesquisar”, e caso haja registros compatíveis com seu filtro, seremos transferidos para a seguinte tela:

Pesquisar 




Agência Booking



Forma de Pagamento Moeda Data de Até

Status Administradora Valor de Até

Pagamentos

Um item encontrado.

Código	Detalhes	Bkg	Data	Cartão	Agência	Status	Usuário	Valor	Cupom	DC	WS
1059512		12345678	08/04/2015		COSTA CRUZEIROS	Autorizado	Suporte Merodata	123,00			

Exportar para:  

Total

Na tela acima, vemos, por exemplo, alguns pagamentos de cartão de crédito, se quisermos visualizar o cupom referente a um pagamento, basta clicar no botão na coluna “Cupom” e o mesmo aparecerá.

TRANSAÇÕES TTG

Tela destinada à consulta das transações financeiras direcionada ao TTG, com a opção de filtro por status do envio, quantidade de reenvio, tipo de transação, período de envio, código do pagamento, código do pagamento no TTG, código do pagamento from TTG, Booking, grupo, e forma de pagamento.

Pesquisar

Enviado OK <input type="button" value="v"/>	Reenvios Desde <input type="text"/>	Até <input type="text"/>	Tipo Transação <input type="text"/>	
Data Desde Primeiro Envio <input type="text" value="22/04/2016"/>	Até <input type="text" value="22/04/2016"/>	Data Desde Último Envio <input type="text" value="22/04/2016"/>	Até <input type="text" value="22/04/2016"/>	<input type="button" value="Pesquisar"/>
Código Pagamento <input type="text"/>	Código Pagto ao TTG <input type="text"/>	Código Pagto from TTG <input type="text"/>	Booking <input type="text"/>	<input type="button" value="Limpar"/>
Grupo <input type="text"/>	Forma de Pagamento <input type="button" value="v"/> Todos			

Ao inserir o filtro desejado basta clicar no botão “Pesquisar”, e caso haja registros compatíveis com seu filtro, seremos transferidos para a seguinte tela:

Pesquisar

Enviado OK <input type="button" value="v"/>	Reenvios Desde <input type="text"/>	Até <input type="text"/>	Tipo Transação <input type="text"/>	
Data Desde Primeiro Envio <input type="text" value="22/04/2016"/>	Até <input type="text" value="22/04/2016"/>	Data Desde Último Envio <input type="text" value="22/04/2016"/>	Até <input type="text" value="22/04/2016"/>	<input type="button" value="Pesquisar"/>
Código Pagamento <input type="text"/>	Código Pagto ao TTG <input type="text"/>	Código Pagto from TTG <input type="text"/>	Booking <input type="text"/>	<input type="button" value="Limpar"/>
Grupo <input type="text"/>	Forma de Pagamento <input type="button" value="v"/> Todos			

6 itens encontrados, mostrando todos os itens.

Enviado OK	Forma de Pagamento	Primeiro Envio	Reenvios	Último Envio	Cód. Pagto	Cód. Pagto ao TTG	Cód. Pagto from TTG	Booking	Grupo	Tipo Trans.	Batch Type	RS	US
		22/04/2016 12:46	4	22/04/2016 13:07	1190180	1579963		17779327		PR	PVI	2.000,00	--
		22/04/2016 11:52	5	22/04/2016 12:35	1190179	1579962		17874129	A4U9X	PR	PMS	1.000,00	--
		22/04/2016 11:02	6	22/04/2016 11:45	1190175	1579958		17874129	A4U9X	PR	PVI	100,00	--
		22/04/2016 11:34	2	22/04/2016 11:45	1190176	1579959		17874129	A4U9X	PR	PVI	500,00	--
		22/04/2016 11:41	1	22/04/2016 11:41	1190178	1579961		17874129	A4U9X	PR	PMS	5.000,00	--
		22/04/2016 11:38	1	22/04/2016 11:38	1190177	1579960		17874129	A4U9X	PR	PMS	1.000,00	--

Exportação para: Excel | PDF

Na tela acima, vemos, por exemplo, algumas transações enviadas para o TTG, temos a opção de visualizar ou exportar este relatório no formato de Excel ou PDF.

CANCELAMENTOS

Tela destinada à consulta das simulações de cancelamento e dos cancelamentos de reservas com a opção de filtro por período de cancelamento, período da saída, nome da agência, número da Reserva ou pelo numero do Grupo.

Ao inserir o filtro desejado basta clicar no botão “Pesquisar”, e caso haja registros compatíveis com seu filtro, seremos transferidos para a seguinte tela:

Booking	Passageiro	Cruzeiro	Data de Saída	Data de Cancelamento	Motivo	Usuário	Valor Penalidade	Valor Refund	Download
18323260	SABINO	RN07170203	04/02/2017	20/04/2016 09:36:07	Teste	Walfredo Alves	1,932.54		
18351463	RIANELLI	RN08161230	31/12/2016	20/04/2016 11:28:46	Teste	Walfredo Alves	5,139.84		

Exportação para: Excel | PDF

Na tela acima, vemos, alguns cancelamentos de reservas, temos a opção de visualizar, fazer o download de arquivos que estejam anexados no cancelamento da reserva e caso deseje exportar a lista cancelamentos, temos a opção de exportar no formato de Excel ou PDF.

MENU REEMBOLSO

Tela para a administração de reembolsos de pagamentos efetuados para os grupos e reservas, com opção de filtro por número de reserva/grupo, status da reserva, intervalo de data de solicitação, intervalo de data do pagamento, tipo do pagamento, status do reembolso, forma de pagamento ou agência responsável. É possível ainda cadastrar novas solicitações de reembolso, alterar solicitações existentes, efetuar a “Aprovação Agência” e emitir relatório.

No exemplo a seguir, utilizaremos um pagamento de cartão de crédito, e em seguida um pagamento de depósito bancário.

Pesquisar

Booking
 Grupo
 Status Todos
 Data da Solicitação 16/03/2015 Até 18/03/2015

Data do Pagamento Até
 Tipo Todos
 Status do Reembolso Todos

Forma de Pagamento Todos
 Agência Todas
 Pesquisar Limpar

	Dt Solicitação	Agência	Booking	Status	Código	Data de Saída	Status Reembolso	FOP	Cupom	Valor Pagamento
<input type="radio"/>	16/03/2015	COSTA CRUZEIROS AGENCIA MARITIMA E TURISMO LTDA	16437331	BK	FA	07/03/2015	Confirmado	DEP		3,

< >

Nova Solicitação
 Alterar Solicitação
 Aprovação Agência
 Relatório

Para pesquisar pedidos de reembolsos, basta definir o filtro conforme os campos acima e feito isso, clicar no botão “**Pesquisar**” e aparecerá uma relação de todos os pedidos de reembolsos existentes que atendam ao filtro, como vemos na imagem acima.

Para criarmos uma nova solicitação de reembolso, basta clicarmos no botão “**Nova Solicitação**” e seremos transferidos para a tela a seguir:

Pesquisar

Booking Grupo Número 12345678

Data da Solicitação 08/04/2015 Tipo Selecione


Nome do solicitante JOAO E-mail do solicitante JOAO@JOAO.COM

Comentários da solicitação






TESTE.

Registra Fechar

Após preenchermos todos os campos da tela acima, devemos clicar no botão “**Registra**”, feito isso, seremos transferidos para a tela do menu de reembolso já com a nova solicitação incluída na tabela. Feito a solicitação, deve-se entrar em contato com o financeiro da Costa e pedir pra que eles calculem o reembolso. Após a realização do cálculo, podemos verificar no campo “**Status Reembolso**” que o status passou para “**Calculado**”, veja:

Pesquisar 

Booking Grupo Status **Todos** Data da Solicitação 06/04/2015 Até 08/04/2015
 Data do Pagamento Até Tipo **Todos** Status do Reembolso **Todos**
 Forma de Pagamento **Todos** Agência **Todos**

	Dt Solicitação	Agência	Booking	Status	Código	Data de Saída	Status Reembolso	FOP	Cupom	Valor Pagamento	V Re
<input type="radio"/>	06/04/2015	COSTA CRUZEIROS AGENCIA MARITIMA E TURISMO LTDA	12345678	BK	FA	14/02/2015	Aprovado	CC		1,500.00	1,500
			54646545	BK	FA	14/02/2015	Aprovado	CC		1,500.00	1,500
			98745632	BK	FA	14/02/2015	Aprovado	CC		1,500.00	1,460
			25632789	BK	FA	14/02/2015	Confirmado	DEP			829.0
<input type="radio"/>	06/04/2015	COSTA CRUZEIROS AGENCIA MARITIMA E TURISMO LTDA	25478965	BK	FA	25/03/2015	Confirmado	DEP			1,000
<input type="radio"/>	06/04/2015	COSTA CRUZEIROS AGENCIA MARITIMA E TURISMO LTDA	45562845	BK	FA	01/03/2015	Confirmado	CDE		1,996.82	996.8
<input type="radio"/>	06/04/2015	COSTA CRUZEIROS AGENCIA MARITIMA E TURISMO LTDA	54887956	BK	FA	14/02/2015	Aprovado	CC		4,040.00	1,000
<input type="radio"/>	06/04/2015	COSTA CRUZEIROS AGENCIA MARITIMA E TURISMO LTDA	23569875	BK	PA	21/02/2016	Recusado	CC		1,000.00	1,000
<input type="radio"/>	06/04/2015	COSTA CRUZEIROS AGENCIA MARITIMA E TURISMO LTDA	25485562	BK	FA	14/02/2015	Aprovado	CC		1,000.00	1,000

Agora a agência deve aprovar o reembolso. Para isso, deve-se clicar no botão “Aprovação Agência” e seremos transferidos para a seguinte tela:

Pesquisar 

Dados da Solicitação


Número do Booking: 12345678  Data da Solicitação: Mar 24, 2015 Tipo da Solicitação: Cancelamento Total
 Nome do Solicitante: Fabiano E-mail do Solicitante: f@f.com

Saldo da Reserva: R\$ 1.682,00


Pagamentos Reembolsáveis

Número	Data	Status	Tipo	Número do Documento	Comentários	Valor Reais	BRL	
16569183	03/19/2015	PR	PVI	491674*****2132	DIEGO F S GASPAR	1.799,50	0,00	<input type="button" value="Visualizar"/>
16569183	03/19/2015	PR	PMS	544731*****4908	DIEGO F S GASPAR	7.000,00	0,00	<input type="button" value="Visualizar"/>
16569183	03/24/2015	PR	PMS	545301*****6167	Merodata	1.650,00	1.168,00	<input type="button" value="Visualizar"/>
16569183	03/24/2015	PR	PMS	545301*****6167	Merodata	1.200,00	0,00	<input type="button" value="Visualizar"/>

Onde houver o botão “**Visualizar**” habilitado, clique no mesmo para visualizar o que foi calculado pela equipe financeira da Costa e seremos transferidos para a seguinte tela, veja:

Pesquisar 

Valor Atual do Pagamento: R\$ 1.650,00
Valor Original do Pagamento: R\$ 1.650,00

Booking:12345678 


Item	BRL
Valor do Pagamento	1.650,00
Seguro Descontado	20,00
Custo / Penalidade	150,00
Comissão Proporcional Paga	200,00
Penalidade de Aéreo	12,00
Transferência	100,00
	0,00
Total	1.168,00

Dados do Favorecido	
Nome	fabiano rodrigues
Endereço	rua sem saida
CEP	11111111
Cidade	maua
Estado	sp
Email	f.@a.com
Telefone	111111111


Comentários Aprovação da Agência

Na tela acima, vemos como a equipe financeira da Costa calculou o reembolso. Temos o campo “**Comentários**”, destinado a observações daquele reembolso. Caso a agência concorde com o cálculo, deve-se clicar no botão “**Aprovar**”. Caso seja notado algum erro no cálculo e deseja que a equipe financeira recalcule o reembolso, deve-se clicar no botão “**Recusar**” e entrar em contato com a equipe financeira da Costa novamente.

Feito isso, seremos transferidos para a seguinte tela:

Pesquisar 

Valor Atual do Pagamento: R\$ 1.650,00
Valor Original do Pagamento: R\$ 1.650,00

Booking:12345678 

Item	BRL
Valor do Pagamento	1.650,00
Seguro Descontado	20,00
Custo / Penalidade	150,00
Comissão Proporcional Paga	200,00
Penalidade de Aéreo	12,00
Transferência	100,00
	0,00
Total	1.168,00

Dados do Favorecido

Nome	fabiano rodrigues	
Endereço	rua sem saída	
CEP	11111111	
Cidade	maua	
Estado	sp	
Email	f.@a.com	
Telefone	111111111	

Comentários Aprovação da Agência

Se clicarmos no botão “Reimprimir Formulário”, abrirá a seguinte janela:

Dados do Favorecido	
Nome:	José da Silva
Endereço:	Rua sem Fim, nº 0
Cidade / Estado:	São Paulo - SP
Email:	email@dominio.com
Telefone:	(11) 5555-5555
Dados da Reserva / Grupo	
Agência:	Costa Cruzeiros LTDA
Localizador:	12345678
Navio:	Costa Favolosa
Saída:	15/03/2015
Dados para Reembolso	
Adm. Cartão:	MasterCard
Autorização:	123456
Data:	28/04/2014
Nome Cartão:	José da Silva
NSU:	123456
Valor do Reembolso	
Valor BRL:	R\$ 1968,50 (hum mil e novecentos e sessenta e oito reais e cinquenta centavos)

Imprimir Formulário

Ao voltarmos pra nossa tela de reembolso, podemos verificar a coluna “**Status Reembolso**” que o status foi alterado para “**Aprovado**”, veja:

Pesquisar

Booking Grupo Status Todos Data da Solicitação 22/03/2015 Até 24/03/2015
 Data do Pagamento Até Tipo Todos Status do Reembolso Todos
 Forma de Pagamento Todos Agência Todas

	Dt Solicitação	Agência	Booking	Status	Código	Data de Saída	Status Reembolso	FOP	Cupom	Valor Pagamento	R
<input type="radio"/>	24/03/2015	COSTA CRUZEIROS AGENCIA MARITIMA E TURISMO LTDA	12345678	BK	DE	10/05/2015	Aprovado	CC		1,650.00	1,16

Se clicarmos no ícone da coluna “Cupom”, abrirá a seguinte janela:

**REEMBOLSO**

DATA REEMBOLSO: 24/03/2015
BOOKING: 12345678
AGÊNCIA: COSTA CRUZEIROS AGENCIA MARITIMA
E TURISMO LTDA
VALOR REEMBOLSO: R\$ 1,168.00
FAVORECIDO: fabiano rodrigues
ADM MasterCard AUT 123456
DADOS DO CARTÃO: Nº 545301*****6167
NSU 524141 DATA 23/03/2015

Agora para solicitar um reembolso de pagamentos feitos em depósitos, o procedimento é o mesmo do cartão de crédito com um acréscimo de um passo adicional para que o reembolso seja aprovado.

Feita a solicitação e o cálculo de reembolso, teremos a etapa de aprovação da agência. A partir desta etapa, o processo de reembolso entre cartão de crédito e depósito começam a ser diferentes. Na imagem a seguir, mostra a tela de aprovação da agência de um reembolso de depósito, veja:

Valor Atual do Pagamento: R\$ 2.500,00
Valor Original do Pagamento: R\$ 2.500,00

Booking:12345678

Item	BRL
Valor do Pagamento	2.500,00
Seguro Descontado	200,00
Custo / Penalidade	100,00
Comissão Proporcional Paga	50,00
Penalidade de Aéreo	50,00
Transferência	120,00
	0,00
Total	1.980,00

Dados do Favorecido	
Nome	paulo
Endereço	rua sem fim
CEP	2222222
Cidade	santos
Estado	sp
Email	p@p.com
Telefone	5555555555

Importante

Obrigatório o preenchimento de todos os dados solicitados, sem abreviações no nome do favorecido, conforme dados constantes no cadastro de pessoas físicas (CPF) ou jurídicas (CNPJ) na Receita Federal.

Informe os dados para o depósito	
Banco	237 - Banco Bradesco S.A.
Agência Bancária	24748 Atenção: código da agencia SEM o dígito verificador.
Conta Corrente	122155 - 7
CPF / CNPJ	33628866634

Comentários Aprovação da Agência

Aprovar

Recusar

← Fechar

Ao clicar no botão “Aprovar”, abrirá a janela abaixo:

		Formulário de Solicitação de Reembolso - 337960A	
Dados do Favorecido			
Nome:	José da Silva		
Endereço:	Rua sem Fim, nº 0		
Cidade / Estado:	São Paulo - SP		
Email:	email@dominio.com		
Telefone:	(11) 5555-5555		
Dados da Reserva / Grupo			
Agência:	Costa Cruzeiros		
Localizador:	12345678		
Navio:	Costa Favolosa		
Saída:	01/03/2015		
Dados Bancários para Reembolso			
Banco:	001		
Conta Corrente:	123456 - 9		
Agência Bancária:	1234		
CNPJ / CPF:	12345678901		
Valor do Reembolso			
Valor BRL:	R\$ 996,82 (novecentos e noventa e seis reais e oitenta e dois centavos)		
Solicitamos que o reembolso seja efetuado em nossa conta bancária conforme informações acima.			
Assinatura do Favorecido: _____			
Carimbo com CNPJ e assinatura da Agência: _____			
Data: 06/04/2015			

Imprimir Formulário

Ao abri-la, devemos imprimir este formulário, assiná-lo e enviá-lo para a equipe do departamento financeiro da Costa, que dará procedimento ao processo de reembolso.