

## Galileo Vacations™

---

### Avis:

- **Comment programme-t-on un avis (alerte) dans Galileo Vacations et où peut-on voir les avis programmés ?**

Les avis se programment uniquement quand on consulte les disponibilités de forfaits. Les agents et les administrateurs peuvent en créer. Le bouton Alertes, dans le Centre de contrôle, permet aux administrateurs de voir la liste de tous les avis créés à l'agence, de les modifier ou de les supprimer. Les agents n'ont plus accès aux avis une fois qu'ils ont été programmés..

- **Est-ce que les avis sont automatiquement supprimés de la liste quand la date de départ est passée ?**

Non, elles doivent être enlevées manuellement. Bookings:

### Réservations

- **Puis-je réserver plusieurs forfaits par le chemin Web de Galileo Vacations ? Par exemple, puis-je réserver trois chambres en double occupation pour six passagers en une seule demande par le chemin Web ?**

Oui, il suffit d'entrer le nombre de passagers et de sélectionner l'occupation en double. Vous réservez ainsi trois chambres en double occupation.

- **Quand la réservation est faite par le chemin Web, l'écran FORFAITS – Informations sur le(s) passager(s) comprend une section permettant d'entrer l'âge des passagers et la province de résidence. Ces données ont-elles une incidence sur le prix ?**

Non, puisque aucun des fournisseurs n'offre de tarifs pour personnes âgées ou selon la région.

- **Comment puis-je changer ou annuler une réservation ?**

Vous devez d'abord afficher la réservation extraite du système du fournisseur en cliquant sur l'option dans Revnet (Restours). Ensuite, sélectionnez la mesure appropriée pour modifier ou annuler la réservation.

- **Puis-je sélectionner un tarif classe Affaires pour un forfait ?**

Non, un tarif classe Affaires ne peut être sélectionné que dans l'option Vols. Pour avoir un tarif classe Affaires pour un forfait, vous devez passer par le chemin traditionnel (écran bleu), c'est-à-dire accéder au fournisseur en question par Revnet (Restours).

- **Comment puis-je réserver un circuit ouvert, un itinéraire en sens inverse (ex. Paris-Toronto) ou un vol de correspondance par Galileo Vacations ?**

Les options que vous ne trouvez pas en passant par le canal normal doivent être réservées auprès du fournisseur en question en passant par l'écran Revnet (Restours).

- **Combien de temps les réservations Galileo Vacations restent-elles dans le système Apollo**

Cela varie selon le fournisseur.

- ***Puis-je limiter ma recherche à un certain nombre de fournisseurs ?***  
La recherche peut porter sur plusieurs fournisseurs (tous ceux offrant la destination) ou sur un fournisseur en particulier, en cliquant sur le nom du voyageur sous Accès direct.
- ***Quand je cherche un forfait, les options de la case Durée sont : 5 à 10 jours et 11 à 16 jours. Que dois-je faire si je veux une durée plus courte ?***  
La durée change selon la destination ; ex., pour Las Vegas, la durée peut être 3 jours, 4 jours, etc.

## Air Canada Vacations (ACV)

- ***Je ne peux pas trouver les disponibilités d'Air Canada Vacations par Galileo Vacations; or, je suis presque sûr qu'il y en a.***  
Les disponibilités cache d'Air Canada Vacations diffèrent de celles des autres fournisseurs. Si les outils de magasinage ne vous permettent pas de trouver les disponibilités, cliquez sur Revnet (Restours) Forfaits et faites votre recherche. Ce chemin consultera directement le système du fournisseur. Il s'agit d'une situation temporaire dans Galileo Vacations, qui sera corrigée dans les mois à venir.  
Veuillez noter que les Vols, Forfaits, Hôtels, Voitures en Floride vendus par ACV peuvent seulement être magasinés et réservés par l'accès Revnet (restours).
- ***Les tarifs NETS d'ACV figurent-ils aussi en ROUGE quand on utilise le chemin FORFAITS REVNET (Restours) ?***  
Oui.

## Prix nets

- ***Les prix nets sont-ils clairement indiqués ?***  
Les prix nets, transmis au système par le fournisseur, figurent en rouge dans l'écran des disponibilités.
- ***Peut-on entrer d'avance une majoration dans le Centre de contrôle ?***  
Non, les majorations sont ajoutées dans l'écran de paiement.

## Courriel

- ***Peut-on entrer deux adresses courriel dans la zone Email de l'écran Gestion Web et recevoir les messages de confirmation aux deux adresses ?***  
On peut entrer plusieurs adresses courriel, séparées par un point virgule (;).

## Noms d'utilisateur et mots de passe

- ***Peut-on changer le mot de passe de l'administrateur dans Galileo Vacations ?***  
Oui, vous devrez communiquer avec le Centre de soutien pour l'Amérique du Nord (North American Help Desk - NAHD). Le mot de passe se compose de 3 à 15 caractères. L'administrateur gère les noms d'utilisateur et les mots de passe des agents, dans le Centre de contrôle.

- ***Plusieurs agents peuvent-ils utiliser le même nom d'utilisateur et le même mot de passe?***

Oui, plusieurs agents peuvent utiliser le même nom d'utilisateur et le même mot de passe, sans que cela ait une incidence sur la réservation.

## Description de l'hôtel

- ***La page de description de l'hôtel peut-elle comprendre le logo de l'agence?***

Non, nous n'acceptons pas la caractéristique permettant d'ajouter un logo d'agence à notre produit.

- ***Puis-je envoyer la description de l'hôtel sans indication de prix ?***

Oui, mais il faut remplacer le prix par xxxx. Sinon, vous enverrez le prix original (qui peut être net) au client. Vous pouvez aussi le remplacer par un autre prix.

## Liste des fournisseurs

- ***Peut-on bloquer l'accès à un fournisseur précis ?***

Oui, c'est possible. Vous devez communiquer avec le NAHD.

## Boni Réservez tôt (Early Booking Bonus)

- ***Les bonis Réservez tôt (EBB) s'affichent-ils dans la case Afficher comm. ?***

Les bonis EBB figurent dans les renseignements obligatoires de l'écran FORFAITS - Confirmation de la disponibilité et du prix. Les agents doivent se fier à ces données plutôt qu'à la date figurant dans la case Afficher comm.

## Remarques/demandes spéciales

- ***Comment ajoute-t-on des remarques (comme des demandes spéciales ou des numéros Aéroplan) à une réservation ?***

Ces renseignements ne peuvent être ajoutés qu'en utilisant le chemin de réservation traditionnel (écran bleu). Les agents peuvent commencer la réservation par ce chemin, via Revnet (Restours), ou optez pour le chemin de réservation par Web et accédez par la suite à l'écran Revnet (Restours) du fournisseur pour ajouter les renseignements nécessaires.

## Bébés

- ***Dans une recherche de forfaits ou de vols selon le chemin de réservation par Web, où peut-on entrer l'âge d'un bébé ? Le système n'accepte que les années, pas les mois.***

La valeur par défaut est un an.

## Visualiser les réservations

- ***L'écran Afficher associé à l'écran Mes Réservations indique l'acompte versé au moment de la réservation initiale. Les paiements finaux effectués par l'écran bleu sont-ils aussi indiqués dans cet affichage ?***

Oui.

- ***Pour certaines réservations Galileo Vacations, le rapport Excel n'indique que les renseignements de base (numéro de réservation du fournisseur et numéro de PNR passif). Pourquoi manque-t-il des renseignements ?***  
Moins de renseignements figurent dans le rapport Excel pour les réservations faites par le chemin traditionnel (écran bleu).
- ***Les PNR annulés restent-ils dans Mes Réservations et dans le rapport Excel ?***  
Oui.
- ***Si un employé quitte l'agence et qu'il a fait une réservation Galileo Vacations, celle-ci reste-t-elle dans Mes Réservations ?***  
Oui.
- ***Dans Mes Réservations, à quoi servent les colonnes Code ag. et Alias ?***  
Ces deux colonnes sont réservées à Galileo et à Softvoyage.
- ***Puis-je demander/voir la liste des réservations Galileo Vacations par agent ?***  
Non, l'écran Mes Réservations reprend les réservations faites par tous les agents ayant le même pseudo-code de ville (PCC). Le rapport Excel permet de trier les réservations par agent (à l'aide des adresses courriel indiquées dans celles-ci).
- ***Puis-je trier les réservations Galileo Vacations par nom de passager ?***  
Non.
- ***Pour voir/obtenir un rapport par succursale, dois-je entrer en communication avec chaque succursale ou puis-je le faire à partir du siège social ?***  
Pour obtenir le rapport pour une succursale donnée, vous devez entrer en communication avec cette succursale.

## Taxes

- ***Où puis-je voir la ventilation des taxes avant de faire la réservation ?***  
Pour le moment, les fournisseurs ne donnent accès à ces renseignements qu'une fois la réservation faite. Vous pouvez les voir dans l'affichage **Voir** associé à l'écran Mes Réservations ou en affichant la réservation dans l'écran bleu (option 10) en passant par Revnet (Restours).

## Commission

- ***Quand nous réduisons notre commission par remise, le système sait-il qu'il doit quand même calculer la TPS et la TVQ sur le plein montant de commission ?***  
Oui, nous conserverons la TPS et la TVQ sur le plein montant de commission.
- ***L'interface par Web prend-elle par défaut le premier choix d'option de commission quand le fournisseur propose deux structures de commission ?***  
Non, les deux options de prix et les montants de commission associés s'affichent dans la page des résultats. Il incombe à l'agence de choisir l'option voulue.

## Comptabilité

- **Les scripts du système comptable PCVoyage fonctionnent-ils avec Galileo Vacations<sup>SM</sup> ?**  
Non. Actuellement, la création de PNR passifs n'existe que pour les systèmes GBO, Trams et Global.
- **J'ai un système comptable, mais je préfère exécuter nos propres scripts de comptabilité. Quelle configuration dois-je choisir dans l'écran Gestion Web ?**  
Vous pouvez choisir l'option PNR de base ou l'option PNR avec lignes PAID et DUE.

## PNR passif

- **Qui configure les options de PNR passif ?**  
Votre administrateur. Les options sont : type de segments aériens (segments aériens TUR ou standard), type de PNR passif, numéro de la file d'attente utilisée pour le PNR passif et remarques itinéraire non associées.
- **Une fois le paiement effectué après la réservation initiale, par l'écran Revnet (Restours), celui-ci figure-t-il dans le PNR passif ?**  
Non, le PNR passif est créé avec la réservation initiale seulement. Les changements ou ajouts apportés à la réservation après que celle-ci est terminée ne figurent pas dans le PNR passif. Cela vaut pour les entrées d'arrière-guichet, qui doivent être ajoutées à la main.
- **Quel type de PNR passif j'obtiens si je le crée à partir de l'écran Mes Réservations ?**  
Les PNR passifs créés à partir de l'écran Mes Réservations sont des PNR de base seulement ; aucune donnée comptable n'y sera ajoutée.
- **Dans l'écran Gestion Web du Centre de contrôle, dois-je désigner un numéro de file d'attente si notre agence n'utilise pas l'option de PNR passif ?**  
Non. Vous ne le faites que si vous sélectionnez « yes » pour cette option.

## Crédits de segments

- **Est-ce que j'accumule des crédits de productivité quand j'utilise ce site ?**  
Les Agents qui utilisent Galileo Vacations reçoivent le crédit d'un segment pour chaque réservation. Un produit est défini par Galileo Vacations comme tout produit ou service inclus dans une réservation Galileo Vacations. Un segment est crédité une fois le produit consommé.

## Chemins de réservation

- **Quelle est la différence entre le chemin traditionnel (écran bleu) et le chemin de réservation par Web ?**  
Les réservations faites par l'écran bleu traditionnel ne créent qu'un PNR de base dans le système Apollo® (pas de données comptables), ne sont pas confirmées par courriel et sont moins étayées dans le rapport Excel.

## Paielements

- ***Comment dois-je effectuer le paiement final ?***

Le paiement final peut être entré à l'aide de l'option 10, dans l'écran Revnet (Restours), pour chaque fournisseur.

- ***Quel est le niveau de protection des données de carte de crédit transmises en ligne ?***

Pour protéger les données de paiement transmises en ligne au voyageur, Galileo Vacations recourt à un protocole SSL semblable au produit Sirev (aussi développé par Softvoyage). Les données de carte de crédit transmises par l'Internet sont systématiquement codées. Pour plus de renseignements, consultez notre politique de confidentialité.

## Aide

- ***Où puis-je trouver de l'aide, au besoin ?***

Vous pouvez

- consulter l'Aide-mémoire de Galileo Vacations pour agents ou l'Aidemémoire de Galileo Vacations pour administrateurs ;
- appeler le Centre de service à la clientèle du NAHD.

## Taxes

- ***Où puis-je voir la ventilation de toutes les taxes ?***

Vous pouvez voir la ventilation de toutes les taxes en affichant la réservation du fournisseur dans l'écran Voir associé à l'écran Mes Réservations ou en affichant la réservation dans l'écran Revnet (Restours) du voyageur (option 10).

## Délai d'attente

- ***Quel est le délai d'attente de l'application Galileo Vacations ?***

Dix minutes.

## Copyright

©2010 Travelport Inc. All rights reserved. All Travelport logos and marks as well as all other Travelport proprietary materials depicted herein are the property of Travelport Inc. and/or its affiliates.