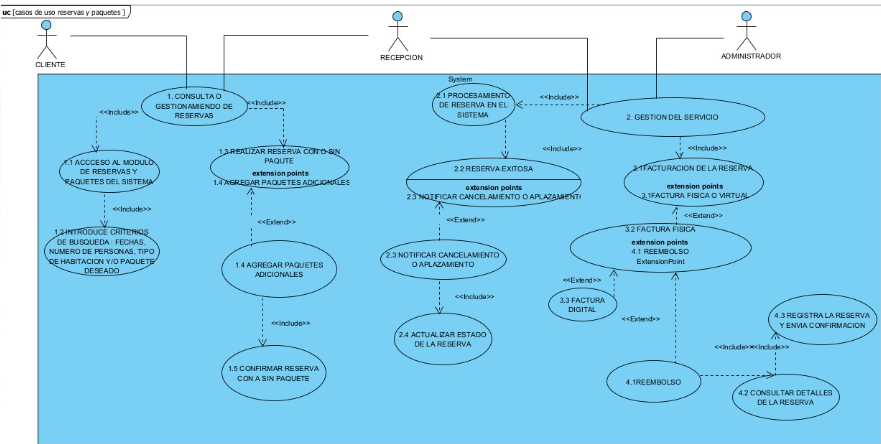
**CASOS DE USO**

**MODULO DE RESERVAS Y PAQUETES**

| Caso de uso 1.1 | CONSULTA O GESTIONAMIENDO DE RESERVAS | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Actor | Cliente | | |
| Descripción | El cliente accede al modelo del sistema que le permite visualizar, seleccionar y gestionar reservas y paquetes disponibles. | | |
| Precondición | El cliente debe estar registrado en el sistema debe contar con credenciales validas (usuario y contraseña). | | |
| Secuencia  Normal | Paso | | Acción |
| 1 | | El cliente abre la aplicación e inicia sesión proporcionando sus credenciales. |
| 2 | | El cliente selecciona la opción” reservas y paquetes” desde el menú principal o el panel de navegación. |
| 3 | | El cliente visualiza los paquetes disponibles y selecciona uno para realizar la reserva. |
| Pos condición | El cliente accede con éxito al modulo de reservas y paquetes | | |
| Excepciones | Paso | acción | |
| 1 | El cliente proporciona credenciales incorrectas | |
| 2 | El cliente no tiene permiso para acceder al modulo de reservas y paquetes. | |

* DESCRIPCIÓN DE CASOS DE USOS DE RESERVAS Y PAQUETES.
* CLIENTE

| Caso de uso 1.2 | INTRODUCE CRITERIOS DE BÚSQUEDA: FECHAS, NUMERO DE PERSONAS, TIPO DE HABITACION Y/O PAQUETE DESEADO | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Actor | Cliente | | |
| Descripción | El cliente introduce los criterios de búsqueda necesarios para encontrar opciones de alojamiento. | | |
| Precondición | El cliente debe estar en la plataforma (sitio wed) | | |
| Secuencia  Normal | Paso | | Acción |
| 1 | | El cliente elige una fecha de entrada y una fecha de salida del calendario interactivo |
| 2 | | El cliente especifica cuantos adultos o niños (si aplica ). |
| 3 | | El cliente elige el tipo de habitación y/o paquete deseado. |
| Pos condición | El sistema valida los criterios ingresados y muestra las opciones disponibles de acuerdo con la búsqueda. | | |
| Excepciones | Paso | acción | |
| 1 | El cliente selecciona fechas inválidas (por ejemplo, fecha de salida anterior a la fecha de entrada). | |
| 2 | El cliente introduce un número de personas superior al máximo permitido o no especifica ninguna persona. | |

| Caso de uso 1.3 | REALIZAR RESERVA CON O SIN PAQUETE | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Actor | Cliente | | |
| Descripción | El cliente realizar una reserva en el sistema, eligiendo si desea incluir un paquete adicional o no. | | |
| Precondición | El cliente debe tener acceso al sistema (por ejemplo, mediante una aplicación o página web). | | |
| Secuencia  Normal | Paso | | Acción |
| 1 | | El cliente selecciona el tipo de reserva. |
| 2 | | El cliente proporciona la información requerida, como fecha, horario, tipo de servicio, número de personas, y selecciona el paquete adicional si corresponde. |
| 3 | | Cliente confirma y completa la reserva. |
| Pos condición | La reserva queda registrada en el sistema con todos los detalles ingresados.  El cliente recibe una confirmación de la reserva | | |
| Excepciones | Paso | acción | |
| 1 | El cliente no selecciona un tipo de reserva. | |
| 2 | Los detalles ingresados ​​no son válidos o no hay disponibilidad. | |

| Caso de uso 1.4 | AGREGAR PAQUETES ADICIONALES | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Actor | Cliente | | |
| Descripción | El cliente desea agregar paquetes adicionales | | |
| Precondición | El cliente debe estar registrado en el sistema y haber iniciado sesión. | | |
| Secuencia  Normal | Paso | | Acción |
| 1 | | El cliente accede al sistema y selecciona la opción "Agregar paquetes adicionales" en el menú principal. |
| 2 | | El cliente selecciona uno o más paquetes adicionales que desea agregar. |
| 3 | | El cliente confirma la selección y realiza el pago (si aplica). |
| Pos condición | Los paquetes adicionales seleccionados quedan activados y disponibles para el cliente. | | |
| Excepciones | Paso | acción | |
| 1 | El cliente intenta acceder a "Agregar paquetes adicionales".  El sistema detecta que el cliente no tiene un paquete base activo y muestra un mensaje de error | |
| 2 | El cliente selecciona un paquete adicional que no está disponible (por ejemplo, debido a restricciones regionales o técnicas). | |

| Caso de uso 1.5 | CONFIRMAR RESERVA CON A SIN PAQUETE | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Actor | Cliente | | |
| Descripción | El cliente confirma su reserva para un servicio o producto, eligiendo si desea incluir un paquete adicional o no. | | |
| Precondición | El cliente debe tener una reserva pendiente de confirmación.  Los paquetes adicionales deben estar disponibles (si aplica). | | |
| Secuencia  Normal | Paso | | Acción |
| 1 | | El cliente accede a la plataforma |
| 2 | | El cliente elige entre confirmar la reserva con un paquete adicional o sin paquete. |
| 3 | | La plataforma procesa la confirmación de la reserva. |
| Pos condición | La reserva queda confirmada en el sistema El cliente recibe un comprobante o confirmación | | |
| Excepciones | Paso | acción | |
| 1 | El cliente intenta acceder a "Mis Reservas"  El sistema muestra un mensaje de error indicando que no hay reservas pendientes. | |
| 2 | El paquete adicional seleccionado no está disponible. | |

* RECEPCIONISTA

| Caso de uso 2.1 | PROCESAMIENTO DE RESERVA EN EL SISTEMA | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Actor | Recepcionista | | |
| Descripción | El recepcionista procesa una reserva en el sistema, incluyendo el registro de los datos del cliente | | |
| Precondición | El recepcionista ingresa al sistema con sus credenciales. | | |
| Secuencia  Normal | Paso | | Acción |
| 1 | | El recepcionista selecciona la opción de "Nueva Reserva" y registra los datos del cliente. |
| 2 | | La reserva queda registrada en el sistema con un número único. |
| 3 | | El cliente recibe confirmación de la reserva (puede ser en formato digital o físico). |
| Pos condición |  | | |
| Excepciones | Paso | acción | |
| 1 | El recepcionista intenta ingresar al sistema con credenciales incorrectas. El sistema muestra un mensaje de error | |
| 2 | El recepcionista introduce fechas o requisitos para los cuales no hay habitaciones disponibles. | |

| Caso de uso 2.2 | RESERVA EXITOSA | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Actor | Recepcionista | | |
| Descripción | El recepcionista realiza una reserva de hospedaje para un cliente en el sistema | | |
| Precondición | El sistema debe estar disponible y en funcionamiento. | | |
| Secuencia  Normal | Paso | | Acción |
| 1 | | El recepcionista ingresa las fechas solicitadas y consulta la disponibilidad en el sistema. |
| 2 | | El recepcionista ingresa los datos personales del cliente, como nombre, identificación y forma de contacto |
| 3 | | El recepcionista selecciona la habitación, confirma con el cliente y registra la reserva en el sistema |
| Pos condición | La reserva queda registrada en el sistema | | |
| Excepciones | Paso | acción | |
| 1 | El sistema informa al recepcionista que no hay habitaciones disponibles para las fechas solicitadas. El recepcionista sugiere nuevas fechas al cliente o anula la solicitud. | |
| 2 | El sistema alerta al recepcionista sobre el error. El recepcionista corrige los datos ingresados ​​o solicita información adicional al cliente. | |

| Caso de uso 2.3 | NOTIFICAR CANCELAMIENTO O APLAZAMIENTO | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Actor | Recepcionista | | |
| Descripción | El recepcionista informar al cliente sobre el cancelación o aplazamiento de la reserva | | |
| Precondición | El recepcionista mira si hay una cita o evento previamente registrado en el sistema. | | |
| Secuencia  Normal | Paso | | Acción |
| 1 | | El recepcionista accede al sistema para consultar los detalles de la cita (fecha, hora y cliente) |
| 2 | | El recepcionista identifica si la cita será cancelada o reprogramada, documentando el motivo y, en caso de aplazamiento, la nueva fecha y hora |
| 3 | | El recepcionista utiliza la información de contacto |
| Pos condición | El cliente ha sido informado del cambio (cancelación o aplazamiento) | | |
| Excepciones | Paso | acción | |
| 1 | El recepcionista intenta comunicarse en un horario diferente o mediante un canal alternativo (teléfono, correo, mensaje) | |
| 2 | El recepcionista toma nota de la negativa del cliente y comunica la situación al encargado o responsable | |

| Caso de uso 2.4 | ACTUALIZAR ESTADO DE LA RESERVA | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Actor | Recepcionista | | |
| Descripción | el recepcionista actualiza el estado de una reserva en el sistema | | |
| Precondición | El recepcionista debe tener acceso autorizado al sistema. La reserva debe estar registrada en el sistema. | | |
| Secuencia  Normal | Paso | | Acción |
| 1 | | El recepcionista ingresa el identificador de la reserva |
| 2 | | El recepcionista elige el nuevo estado de la reserva en el sistema |
| 3 | | El recepcionista confirma la actualización y guarda los cambios en el sistema. |
| Pos condición | El estado de la reserva queda actualizado en el sistema | | |
| Excepciones | Paso | acción | |
| 1 | El sistema no encuentra una reserva asociada al identificador ingresado y muestra un mensaje de error al recepcionista. | |
| 2 | El recepcionista revisa la información ingresada o solicita al cliente más detalles antes de reintentar. | |

* ADMINISTRADOR

| Caso de uso 3.1 | FACTURACIÓN DE LA RESERVA | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Actor | Administrador | | |
| Descripción | administrador generar una factura asociada a una reserva realizada por un cliente | | |
| Precondición | La reserva debe estar registrada y confirmada en el sistema. | | |
| Secuencia  Normal | Paso | | Acción |
| 1 | | El administrador busca y selecciona la reserva correspondiente en el sistema utilizando criterios como el código de reserva o el nombre del cliente |
| 2 | | El sistema muestra los detalles de la reserva, como el nombre del cliente, las fechas de la reserva, los servicios contratados y el monto total. El administrador verifica que los datos sean correctos |
| 3 | | Una vez verificados los datos, el administrador pulsa el botón de "Generar Factura". El sistema genera la factura con un número único, registra la operación y la guarda como documento oficial |
| Pos condición | La factura queda registrada en el sistema y vinculada a la reserva correspondiente. | | |
| Excepciones | Paso | acción | |
| 1 | El sistema muestra un mensaje de error indicando que la reserva no se encuentra en el sistema o no está confirmada. | |
| 2 | El sistema alerta al administrador sobre datos faltantes o inconsistentes (por ejemplo, datos del cliente o precios no registrados). | |

| Caso de uso 3.2 | FACTURA DIGITAL | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Actor | Administrador | | |
| Descripción | El administrador gestiona la generación y emisión de facturas digitales en el sistema para registrar y proporcionar al cliente un comprobante formal de una transacción. | | |
| Precondición | El administrador debe estar autenticado en el sistema | | |
| Secuencia  Normal | Paso | | Acción |
| 1 | | El administrador accede al módulo de facturación digital |
| 2 | | El administrador selecciona una transacción para facturar. |
| 3 | | El sistema genera y guarda la factura digita |
| Pos condición | La factura digital queda generada y almacenada correctamente en el sistema | | |
| Excepciones | Paso | acción | |
| 1 | Error en la autenticación del administrador | |
| 2 | Transacción no encontrada o no válida | |

| Caso de uso 3.3 | REEMBOLSO | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Actor | Administrador | | |
| Descripción | El administrador gestiona un reembolso solicitado por un cliente, asegurándose de que se cumplan las políticas de devolución antes de procesar el pago correspondiente. | | |
| Precondición | El cliente debe haber solicitado un reembolso | | |
| Secuencia  Normal | Paso | | Acción |
| 1 | | El administrador accede al módulo de reembolsos |
| 2 | | El administrador revisa la información del pedido |
| 3 | | El administrador aprueba o rechaza la solicitud |
| Pos condición | El reembolso se procesa correctamente, y el cliente recibe el monto correspondiente | | |
| Excepciones | Paso | acción | |
| 1 | El administrador no encuentra la solicitud en el sistema | |
| 2 | El sistema no permite procesar el reembolso debido a problemas técnicos | |

| Caso de uso 4.1 | CONSULTAR DETALLES DE LA RESERVA | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Actor | Administrador | | |
| Descripción | El administrador consultar los detalles de una reserva registrada en el sistema, como el cliente, la fecha, los servicios reservados y su estado actual. | | |
| Precondición | El administrador debe estar autenticado en el sistema | | |
| Secuencia  Normal | Paso | | Acción |
| 1 | | El Administrador selecciona la opción "Consultar Detalles de la Reserva" |
| 2 | | El Administrador selecciona una reserva de la lista disponible |
| 3 | | El sistema muestra los detalles de la reserva al Administrador |
| Pos condición |  | | |
| Excepciones | Paso | acción | |
| 1 | El sistema informa al Administrador que no es posible consultar los detalles de la reserva seleccionada | |
| 2 | La reserva seleccionada no está disponible o fue eliminada | |

| Caso de uso 4.2 | REGISTRA LA RESERVA Y ENVÍA CONFIRMACIÓN | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Actor | Administrador | | |
| Descripción | El administrador registra una reserva en el sistema y se asegura de que el cliente recibirá una confirmación de dicha acción. | | |
| Precondición | El administrador debe estar autenticado en el sistema | | |
| Secuencia  Normal | Paso | | Acción |
| 1 | | El administrador ingresa al módulo de registro de reservas |
| 2 | | El administrador completa los datos de la reserva |
| 3 | | El sistema envía una confirmación al cliente por correo electrónico o SMS. |
| Pos condición | La reserva queda registrada en el sistema | | |
| Excepciones | Paso | acción | |
| 1 | Error en la validación de datos | |
| 2 | Fallo en el envío de la confirmación | |