**Шаблоны СУБ**

**Если возникает ошибка в момент создания брони на отель в ПРТБ, ТМС (не работает сайт академа  и т.д)**  
  
"Имя" в данный момент наблюдается ошибка на стороне партнерских сервисов. Пожалуйста, попробуйте оформить заказ позднее **или обратитесь в обслуживающую группу**  "выбрать группу по точке продажи". Приносим извинения за доставленные неудобства.  
  
"Имя" в  системе поставщика был зафиксирован технический сбой. Ведутся работы по его устранению. Приносим извинения за доставленные неудобства.  
  
**А когда исправите ошибку? А когда заработает и т.д**  
  
"Имя" В настоящий момент наши специалисты работают над устранением технических неполадок. Приносим извинения за доставленные неудобства и просим воспользоваться сервисом позднее или **обратиться в обслуживающую группу**  "выбрать группу по точке продажи" .  
  
**Куда я могу отправить жалобу**   
  
**Это СУБ**  
Так как Ваш запрос носит претензионный характер, просим Вас обратиться в отдел претензий [claim-porttickets@vipservice.ru](mailto:claim-porttickets@vipservice.ru) в рабочее время пн-пт, с 10:00 - до 18:00 по МСК. В сообщении просим Вас указать: - в теме письма указать номер заказа или номер запроса и кратко передать смысл запроса - в самом письме описать произошедшую ситуацию, о котором идёт речь, ФИО контактного лица, название компании и контактный номер телефона. Спасибо за Ваше обращение в службу поддержки.  
  
**Когда мне вернут деньги  на счет**?  
  
**Это суб**  
  
По вопросу возврата денежных средств, Вам, необходимо связаться с финансовым куратором, контакты указаны в личном кабинете системы.  
  
**Если обзываются**  
"Имя" служба  поддержки системы  не отвечает на обращения с ненормативной лексикой. Переформулируйте Ваш вопрос и повторно обратитесь в службу поддержки через форму обратной связи в личном кабинете.  
  
**Не  отвечают на вопрос  или не дают обратную связь долгое время**  
"имя" мы вынуждены закрыть обращение, поскольку не получили от Вас обратную связь. Если вопрос актуален, отправьте обращение в службу поддержки еще раз. Рекомендуем следить за всеми письмами от службы поддержки системы.

**Если пришел запрос  2Д или 3Д  от системы  не понятно кто там и знаем, что отель отвечает долго:**  
Уважаемый клиент!   
Мы приступили к обработке Вашего запроса.  
Постараемся как можно быстрей предоставить ответ.

**Корпоративный бизнес**  
Имя", здравствуйте! Бронирование со статусом "ошибка". Просьба не создавать новых бронирований и дождаться ответа оператора  
  
"имя" Ваше бронирование аннулировано без штрафных санкций. Благодарим за обращение.  
  
"имя" Ваше бронирование аннулировано со штрафом, сумма штрафа составляет "сумма".  
  
"Имя"  Ваш запрос подтвержден. Благодарим за обращение.  
  
  
"Имя", здравствуйте! Ваш запрос в работе.  
  
"Имя" коррекция подтверждена. Благодарим за обращение.  
  
"Имя"ожидаем Ваше решение.  
  
"имя" мы вынуждены закрыть обращение, поскольку не получили от Вас обратную связь. Если вопрос актуален, отправьте обращение в службу поддержки еще раз.   
  
"имя" ожидаем ответ от поставщика в ближайшее время  
  
"имя" уточняем информацию по Вашему запросу, в ближайшее время вернемся к вам с ответом.  
  
"имя" ранний заезд невозможен по причине "причина".  
  
"имя" Как правило, ранний заезд возможен при наличии свободного номера в отеле на момент прибытия гостя. Мы не можем гарантировать возможность раннего заезда в отель, так как это зависит от самого отеля. Для обеспечения доступности Вашего номера в случае раннего заезда рекомендуем вам забронировать его также на и предыдущие сутки, то есть на сутки ранее.  
  
"имя" поздний выезд невозможен  по причине "причина". В большинстве отелей имеется камера хранения багажа, где Вы можете бесплатно оставить вещи.  
  
"Имя" ранний заезд невозможен  по причине "причина". В большинстве отелей имеется камера хранения багажа, где Вы можете бесплатно оставить вещи до часа регистрации заезда.  
  
"имя" статус заказа "статус" означает успешное оформление номера   
  
"Имя" статус заказа "статус" означает отклонение заявки отелем по причине "причина"

***Шаблон онлайн клиент***

Так как Ваш запрос носит претензионный характер, просим Вас обратиться в отдел претензий [feedback@vipservice.ru](mailto:%20feedback@vipservice.ru) в рабочее время пн-пт, с 10:00 - до 18:00 по МСК. В сообщении просим Вас указать: - в теме письма указать номер заказа или номер запроса и кратко передать смысл запроса - в самом письме описать произошедшую ситуацию, о котором идёт речь, ФИО контактного лица, название компании и контактный номер телефона. Спасибо за Ваше обращение в службу поддержки.  
  
**Если обзываются**  
"Имя" служба  поддержки системы  не отвечает на обращения с ненормативной лексикой. Переформулируйте Ваш вопрос и повторно обратитесь в службу поддержки через форму обратной связи в личном кабинете.  
  
**Не  отвечают на вопрос  или не дают обратную связь долгое время**  
"имя" мы вынуждены закрыть обращение, поскольку не получили от Вас обратную связь. Если вопрос актуален, отправьте обращение в службу поддержки еще раз. Рекомендуем следить за всеми письмами от службы поддержки системы.

**НЕСТАНДАРТНАЯ СИТУАЦИЯ! Отель списал деньги!**

"Имя" приносим извинения за доставленные неудобства. Пожалуйста, приложите выписку счета или счет отеля к ответному письму. Мы обратимся к «поставщику" / "отелю", через которого осуществлялось Ваше бронирование, и проведем совместное расследование для решения ситуации.

Спасибо.