

Detaljan opis scenarija (BIT ĆE PREUREĐEN)

Rezervacija smještaja:

1. Korisnik najprije unosi datum dolaska, a zatim i datum odlaska
 - Neuspješan scenario: korisnik je kao datum odlaska unio isti dan kao datum dolaska ili neki raniji. Ovaj scenario bi najbolje bilo izbjeći uvođenjem kontrole unosa.
2. Nakon osnovnih podataka koji su uneseni, korisniku se prikaže sav slobodan smještaj
 - Neuspješan scenario: Nema slobodnog smještaja koji ispunjava osnovne kriterije. U tom slučaju korisnik se najprije vraća na korak 1 (pretpostavlja se da korisnik neće unijeti više gostiju nego što je planirao; mada i ako unese, to nije nikakva neregularnost i imat će priliku da ispravi)
3. Nakon prikaza smještaja koji zadovoljava osnovne kriterije, korisnik može da bi svoj proces rezervacije učinio što efikasnijim (**ali ne mora**) filtrirati smještaj po sljedećim kriterijima¹:
 - a) Broj kreveta
 - b) Cijena noćenja
 - c) Broj zvjezdica
 - d) Posjedovanje mini-bara
 - e) Wi-Fi
 - f) Švedski sto
 - g) Blizina plaže
 - h) Blizina centru grada (ili najbližeg većeg grada)
 - i) Pet friendliness
 - j) Child friendliness
 - k) Posjedovanje bazena
 - l) Masaža i spa
 - m) ...
 - Neuspješan scenario: Nema slobodnog smještaja koji ispunjava filtrirane kriterije. U tom slučaju korisnik može promijeniti kriterije ili se vratiti na korake 1 i 2, u slučaju da nije nikako uspio naći smještaj kojim je zadovoljan
4. Kada korisnik napokon odluči da je našao smještaj kojim je zadovoljan, može početi s procesom rezervacije smještaja, pri čemu, da bi mogao nastaviti, mora biti prijavljen
 - Neuspješan scenario 1: Korisnik nije prijavljen. Da bi nastavio dalje, mora se prijaviti, ili registrovati ako nema account
 - Neuspješan scenario 2: Korisnik koji se prijavio je smještajna jedinica. U tom slučaju se korisniku javlja greška da ne može rezervirati smještaj, nakon čega korisnik odustaje od rezervacije ili pokušava rezervirati smještaj pomoću drugog accounta
5. Pošto korisnik može biti obični korisnik (fizičko lice) ili turistička agencija (pravno lice), tu se scenarij dijeli na dva dijela:

Korisnik je fizičko lice (a):
6. a) Korisnik najprije unosi goste s imenima i godinama. Unos godina će se automatizirati preko drop down liste ili slidera
7. a) Nakon toga, korisnik **opcionalno** unosi sljedeće za svakog gosta:

¹ Ovdje neće biti navedeni svi kriteriji. Kriterije ćemo dodati u međusobnom dogovoru

- a) fizičke poteškoće (da li je neko od gostiju slijep, gluhoonijem, nepokretan ili nešto drugo, pri čemu ovo drugo korisnik unosi ručno)
 - b) alergije (da li je neko od gostiju alergičan na gluten, orašaste plodove ili nešto drugo, pri čemu ovo drugo korisnik unosi ručno)
 - c) preference za jelo (da li je neko od gostiju vegetarijanac, vegan, ili poštuje halal/kosher ishranu ili nešto drugo, pri čemu ovo drugo korisnik unosi ručno)
- Neuspješan scenario: Smještajna jedinica ne može ispuniti želje korisnika, pri čemu korisnik treba uraditi sljedeće, ovisno od vrste preference:
 - a) Preporučuje se promjena smještajne jedinice. **U slučaju da smještajna jedinica nema mogućnost da obezbijedi ugodan boravak osobama s poteškoćama, a to eksplicitno ne izjavi putem maila, takva smještajna jedinica može biti potencijalni kandidat za banovanje²**
 - b) Vrijedi ista napomena kao za a)
 - c) Obzirom da ove preference nisu toliko osjetljive kao u a) i b), ostavlja se na izbor korisniku da li da izbacii preferencije korisnika ili da proba potražiti drugi smještaj
- 8. a) Nakon koraka 6 ili 7, unosi se broj soba, kao i broj kreveta u svakoj sobi. Korisnik nakon toga raspoređuje goste po sobama. Jedino pravilo je da barem jedna osoba u sobi mora imati minimalno 13 godina na dan dolaska (godine se unose na početku).
- Neuspješan scenario 1: Broj soba je veći od broja gostiju. U tom slučaju korisniku se javlja greška, te mora smanjiti broj soba (dakle, ne može se rezervisati soba u kojoj niko neće biti smješten)
- Neuspješan scenario 2: Broj kreveta je manji od broja gostiju. U tom slučaju korisniku se javlja greška, te mora rezervisati više kreveta ili smanjiti broj gostiju, vraćajući se na korak 6. Iako ovo nije uobičajena greška, treba je predvidjeti.
- Neuspješan scenario 3: Svi gosti u barem jednoj od soba imaju manje od 13 godina. U tom slučaju korisniku se javlja greška, te mora promijeniti raspored gostiju.
- 9. a) Ako je do ovog koraka sve proteklo kako treba (bez grešaka), korisniku se dalje nudi odabir **jedne vrste usluga iz sljedeće grupe:**
 - a) Noćenje
 - b) Noćenje s doručkom
 - c) Doručak i večera (polupansion)
 - d) Doručak, ručak i večera (puni pansion)
 - e) Room service catering




Uz napomenu da će opcije koje odgovarajuća smještajna jedinica nudi biti naglašene (odnosno, bit će zatamnjene one koje ne nudi). Vrlo je bitno i da uz svaku opciju stoji i cijena, kako bi korisnik u hodu mogao procijeniti može li platiti smještaj.

Zbog toga bi smještajna jedinica pri prijavljivanju morala staviti da nudi barem opciju noćenja (dogovoriti se s ostatkom ekipe).

- 10. a) Nakon odabira vrste usluge, obračunava se cijena aranžmana i ispisuje na ekran korisniku. Iako korisnik može otprilike procijeniti koliko bi platio smještaj, poželjno je da se cijena ispiše

² U dogovoru s ostatkom ekipe

na vidnom mjestu i to tako da korisnik mora ručno ugasiti prozor u kojem cijena piše. Cijena će biti ispisana u sljedećim valutama:

-  Valuta korisnikove zemlje (kod nas će to biti KM jer ćemo lokalno testirati)
-  Euro
-  Valuta zemlje u kojoj je smještajna jedinica

Uz svaku valutu, osim iz zemlje u kojoj je smještajna jedinica, može stajati upozorenje da gotovinsko plaćanje u toj valuti nije prihvaćeno.

- Neuspješan scenario: Korisnik je procijenio da ne može platiti smještaj. Tada korisnik može proći kroz prethodne korake i vidjeti greške ili ako nešto može promijeniti, ili može potpuno odustati od rezervacije i započeti drugu rezervaciju
11. a) Ako cijena odgovara korisniku, tada korisnik još jednom provjerava svoju prijavu da bi provjerio eventualne greške
- Neuspješan scenario: Korisnik je našao grešku. Dovoljno je da ispravi grešku, nakon čega će, ako promjena izbora utječe na cijenu, na vidnom mjestu biti ispisana nova cijena.
12. a) Ako je sve u redu što se tiče cijene, korisniku se nudi jedna od sljedećih opcija (**opcije koje smještajna jedinica ne omogućuje bit će zatamnjene. Možda ne bi bilo loše da smještajna jedinica mora u svojoj prijavi navesti da prihvata barem online plaćanje sve odjednom ili neki drugi vid plaćanja koji se smatra primarnim/očekivanim**):
- Plaćanje karticom online, puni iznos
 - Plaćanje karticom online na rate, pri čemu smještajna jedinica određuje izbor broja rata
 - Plaćanje karticom na licu mjesta, pri čemu je poželjno (a možda i da napravimo da bude obavezno) da korisnik plati nepovratan predujam od 10-20%
 - Plaćanje gotovinom na licu mjesta, pri čemu vrijedi ista napomena za predujam
-
- Neuspješan scenario: Korisnik ima karticu koju smještajna jedinica ne prihvata (recimo, ne prihvata se MasterCard). U tom slučaju korisnik mora promijeniti vrstu kartice ili odabrati gotovinsko plaćanje
13. a) Ako je plaćanje proteklo u redu, korisniku se prezentuje potvrda o rezervaciji, pri čemu korisnik provjerava da li je sve u redu
- Neuspješan scenario: Korisnik je u uočio greške, pa se vraća na korake gdje je napravio greške. Cijena se ažurira u skladu s promjenom odabira.
14. a) Nakon toga, korisnika se pita da li da se odgovor na rezervaciju šalje putem maila kojim je prijavljen na account (default) ili nekim drugim. U slučaju da je neki drugi, korisnik navodi i koji
- Neuspješan scenario: Mail ne postoji. Aplikacija ovo neće provjeravati, ali korisnik onda neće dobiti odgovor ni na koju adresu.
15. a) U roku od 24 sata nakon prijave, korisnik mora dobiti odgovor na mail da li je njegova rezervacija prihvaćena ili ne
- Neuspješan scenario: Rezervacija nije prihvaćena. Smještajna jedinica mora eksplicitno iznijeti razlog odbijanja i ponuditi korisniku alternativu za rezervaciju smještaja. U tom slučaju, korisnik se vraća na korak 2

b) Korisnik je turistička agencija (pravno lice)

6. b) Prije nego što bude unosila korisnike, turistička agencija mora odabrati jednu od sljedećih opcija, odnosno, aranžmana:
- Obična grupa (1-50 gostiju; maksimalno 1 autobus) **(a)**
 - Ekskurzija³ (dopušteno 0, 1 ili više autobusa) – posebne ponude **(b)**

Nakon toga, turistička agencija navodi tačan broj gostiju, na osnovu čega se utvrđuje da li je traženi smještaj slobodan. Ako je smještaj slobodan, nastavlja se dalje.

Ono u čemu se još razlikuju grupe je najkasniji datum do kojeg se smještaj može rezervisati, i to po sljedećem pravilu:

- a) Obične grupe – broj dana obračunava se proporcionalno broju gostiju. Za minimalan broj gostiju (odnosno jednog) 7 dana, a ako je broj gostiju 50 i više, onda najkasnije 28 dana
- b) Ekskurzije – najkasnije 45 dana pred dan dolaska, bez obzira na broj gostiju

Korisniku će opcije za koje je zakasnio biti zatamnjene kako bi se onemogućila neblagovremena prijava grupe ljudi.

- Neuspješan scenario 1 (?): Smještajna jedinica ne dopušta rezervaciju smještaja turističkim agencijama (**vidjeti da li je ovo prekomplikovano uvoditi**). U tom slučaju korisnik mijenja smještajnu jedinicu ili se za ovu prijavljuje kao obični korisnik.
- Neuspješan scenario 2: Smještajna jedinica ne može smjestiti navedeni broj ljudi. U tom slučaju, korisnik treba promijeniti ili broj gostiju ili smještajnu jedinicu, odnosno vratiti se na korak 2.

Korak 7 – ovaj korak je ovdje **obavezan**, za razliku od situacije kada prijavu vrši obični korisnik, da bi se izbjegle komplikacije. Aplikacija neće snositi odgovornost za eventualnu štetu korisnika nastalu davanjem lažnih informacija o preferencijama. Radi ugodnosti korisnika usluga turističke agencije, iste moraju navesti sljedeće:

- a) Broj osoba i sve osobe s fizičkim poteškoćama, kao i vrstu poteškoća
 - b) Broj osoba i sve osobe s alergijama na hranu, kao i alergene
 - c) Broj osoba i sve osobe s preferencama za hranu – vegan, halal, kosher i drugo
-
- Neuspješan scenario: Nemogućnost smještajne jedinice da primi neku od ljudi iz prethodnih grupa. Iako se od korisnika očekuje da filtrira smještaj po preferencama, turistička agencija je u tom slučaju dužna odbiti rezervaciju, uz obrazloženje da ne mogu prihvatiti goste iz jedne od gornjih grupa. Ovaj korak radi se na kraju procesa.

Korak 8 – ovdje turistička agencija bira kako će rasporediti goste po sobama, pri čemu za svaku grupu vrijedi sljedeće:

³ Bitno je naglasiti da se ne misli nužno na maturalne ekskurzije. To mogu biti i studentski pohodi, izleti, škole u prirodi i slično

- Za običnu grupu vrijedi politika za goste do 13 godina kao i za običnog korisnika.
- Za ekskurziju vrijedi drukčija politika za goste do 13 godina. Odnosno, u sobi niko ne mora imati 13 i više godina.
- Ni za jednu grupu nije neophodno birati ko će tačno biti u kojoj sobi. Ono što korisnik treba da uradi je da napravi odgovarajući raspored, odnosno koje sobe će zauzeti⁴.

Korak 9 – opcije koje bira turistička agencija su potpuno iste kao i za korisnika. I ovdje se usluga bira za sve goste odjednom, **dakle, gost A ne može imati samo noćenje, a gost B noćenje s doručkom.** Opcije koje smještajna jedinica ne nudi bit će zatamnjene. Ostale napomene su identične kao i za običnog korisnika.

Korak 10 – Nakon odabira usluge, obračunava se cijena aranžmana, i to se razlikuje u svakoj grupi:

- Za obične grupe se obračunava popust od 10% za odrasle (18 godina i stariji), 20% za djecu između 13 i 17 godina uključivo i 30% za djecu do i uključujući 12 godina (godine se računaju po danu dolaska)
- Za ekskurzije se nude posebni aranžmani, koji su podložni promjenama. O aranžmanima se više može pročitati na samoj aplikaciji, prije procesa rezervacije

Svaka smještajna jedinica može ponuditi i sezonski popust kakav bi ponudila i običnim gostima.

Korak 11 – isto kao i za običnog korisnika

Korak 12 – načini plaćanja, vrijedi za obje grupe:

- Plaćanje karticom online, puni iznos
- Plaćanje karticom online na rate, pri čemu smještajna jedinica određuje izbor broja rata, kao i rok za uplatu svake rate, koji mora biti za svaku ratu prije rokova navedenih ispod

Važno:

- Smještaj se ne može platiti na licu mjesta, bez obzira na veličinu grupe
- Rok za plaćanje smještaja:
 - ❖ Obične grupe – do 14 dana unaprijed
 - ❖ Ekskurzije – do 20 dana unaprijed

U slučaju nemogućnosti pružanja usluge na dan dolaska (a da to ranije nije javljeno gostima), sav novac mora biti vraćen, a turistička agencija može biti kandidat za banovanje.

Korak 13 (samo ekskurzije) – u ovom koraku tražit će se da turistička agencija, ako je rezervisala smještaj za ekskurziju, verificira da je u pitanju ekskurzija⁵, tako što će **poslati dokument sa sporazumom između škole/druge institucije. Turistička agencija ne može nastaviti s rezervacijom dok ovo ne učini.**

⁴ Smještajna jedinica odlučuje o tome da li na dan dolaska agencija donosi spisak ljudi po sobama, odnosno, aplikacija ne snosi odgovornost za te stvari. Smještajna jedinica ovu odluku mora blagovremeno javiti turističkoj agenciji. Ukoliko to ne uradi, a gosti dožive neugodnost zbog toga, smještajna jedinica se može razmatrati kao kandidat za banovanje.

⁵ Da bi se izbjegla zloupotreba opcija

Korak 14 – u ovom koraku turistička agencija najavljuje vrijeme i mjesto dolaska, kako bi se moglo obezbijediti parking mjesto za vozilo kojim gosti dolaze. Ovaj korak vrši se pri rezervaciji i nije moguće vršiti naknadne najave, i **nije obavezan, mada je preporučljiv, pogotovo za ekskurzije**:

- ❖ Obične grupe – ne moraju navoditi broj autobusa, jer je podrazumijevano 1⁶, a za njih je parkiranje autobusa besplatno prva 24 sata (tj. smještajna jedinica plaća taj prvi sat za njih)
- ❖ Ekskurzije – iako nije obavezno ni da ekskurzije izvrše ovaj korak, vrlo je preporučljivo. Ako se odluče za opciju parkiranja autobusa, **moraju navesti** broj autobusa, kako bi smještajna jedinica mogla organizovati tačno vrijeme dolaska, kao i rezervisati parking mjesta za autobuse. **Parking za autobuse je u ovoj opciji besplatan prvih 7 dana boravka.**

Korak 15 – turistička agencija dobija potvrdu o rezervaciji, te provjerava da li je sve u redu. Ako nije, radi isto kao i korisnik u ovom slučaju

Korak 16 – turističku agenciju se zatim pita da li da se mail pošalje na još neku adresu, osim onu turističke agencije (ova adresa ne može biti uklonjena). U slučaju da se treba poslati, navodi se adresa. Slično kao i za običnog korisnika, aplikacija ne provjerava postojanje maila

Korak 17 – Obzirom da se može raditi o većim grupama, smještajna jedinica mora odobriti/odbiti rezervaciju u roku od **48 sati** nakon slanja rezervacije

- Neuspješan scenario: Rezervacija nije prihvaćena. Smještajna jedinica mora eksplicitno iznijeti razlog odbijanja i ponuditi korisniku alternativu za rezervaciju smještaja. U tom slučaju, korisnik se vraća na korak 2. Smještajna jedinica može odobriti smještaj ako se radi o minornim greškama koje je napravila **isključivo** ekskurzija. Tada ekskurzija mora izvršiti odgovarajuće ispravke u roku od 24 sata i poslati mail.

⁶ Zloupotreba dolaženjem više autobusa neće se kažnjavati, ali će se parkirati samo jedan autobus, a ostali se parkiraju na odgovornost agencije. Ni aplikacija ni smještajna jedinica ne snose odgovornost za dodatne troškove u ovom slučaju.