Ako testovať storno z dôvodu vyššej moci (napr. štrajk, pandémia)

**Príklad**  
Predstav si klienta, ktorý má zaplatený zájazd s letom, hotelom a prenajatým autom. Týždeň pred odchodom dôjde k štrajku letovej kontroly alebo uzavretiu hraníc z dôvodu pandémie. Cestovná kancelária musí zrušiť celý zájazd, vrátiť peniaze alebo ponúknuť náhradný termín. V praxi sa tu stretávajú právne, zmluvné a technické procesy — čo musí systém spraviť automaticky a čo ručne rieši pracovník cestovky?  
Tester má preveriť, či systém reaguje korektne: ruší všetky zložky balíka, informuje klienta a účtovne zachytí dôvod storna ako **vyššiu moc (force majeure)**, nie ako bežné zrušenie.

# Ako otestovať

**1. Identifikácia dôvodu storna**

* Over, že v systéme existuje samostatný typ storna „vyššia moc“ odlíšený od bežného zrušenia klientom.
* Skontroluj, že tento dôvod nemožno meniť manuálne bez oprávnenia (napr. len admin alebo pracovník s právom eskalácie).
* Testuj, či sa dôvod prenáša do všetkých napojených systémov – účtovníctvo, CRM, reporting.

**2. Reťazová reakcia na zrušenie**

* Simuluj aktiváciu storna na úrovni jednej služby (napr. zrušený let) a sleduj, či systém automaticky zruší aj ubytovanie, transfer a doplnkové služby.
* Otestuj, že klient dostane len jedno súhrnné potvrdenie o zrušení, nie viacero čiastočných e-mailov.
* Over, že rezervácie u partnerov sa rušia s rovnakým ID balíka a dôvodom „force majeure“.

**3. Refundácie a dobropisy**

* Skontroluj výpočet vrátenej sumy – pri vyššej moci sa obvykle vracia **100 % ceny**, ak nie je stanovené inak.
* Validuj kurzové rozdiely, zaokrúhlenia a spôsob refundácie podľa pôvodného kanála (karta, prevod, poukaz).
* Simuluj zlyhanie refundácie a sleduj chybové správy a logovanie.

**4. Notifikácie a komunikácia s klientom**

* Over načasovanie e-mailu a SMS: informácia o storne musí prísť ihneď po zmene stavu.
* Skontroluj text notifikácií – musí obsahovať dôvod „vyššia moc“, poučenie o náhradných možnostiach a kontakty.
* Testuj viacjazyčné verzie správ a diakritiku.

**5. Prepojenia s partnermi a právne väzby**

* Sleduj API volania – či partneri dostávajú správny status *cancelled by supplier / force majeure*.
* Otestuj prípad, keď partner neakceptuje dôvod „vyššia moc“ – systém má umožniť eskaláciu a ručné potvrdenie.
* Validuj auditný záznam – dátum, kto storno spustil, aký bol dôvod, komu bolo nahlásené.

**6. Zmeny po storne**

* Pokus o opätovné obnovenie storna musí byť blokovaný, pokiaľ nie je povolený výnimkou.
* Over, že systém správne zakazuje ďalšie úpravy (napr. zmenu dátumu) po potvrdení storna vyššou mocou.
* Skontroluj, že balík zostáva v stave *cancelled*, ale údaje o klientovi a transakcii sú zachované pre audit.

**7. Reporting a štatistiky**

* Over, že storno z dôvodu vyššej moci sa zobrazuje v samostatnej kategórii reportov.
* Otestuj export do účtovného a analytického systému – správne zaúčtovanie bez penalizačných poplatkov.
* Sleduj konzistentnosť medzi reportom a databázou – počet stornovaných balíkov, sumy, dátumy.

**8. Výnimočné situácie**

* Testuj hromadné storno viacerých zájazdov (napr. pri plošnej uzávierke letiska).
* Simuluj rozdielne dátumy zrušenia jednotlivých služieb (hotel zrušený neskôr ako let).
* Over, že logy zaznamenávajú všetky udalosti vrátane neúspešných pokusov o refundáciu.

**#testing #traveltech #refund #QA #manualtesting #travelindustry**