

Instrukcja obsługi recepcji

Jak to działa i co się gdzie klika. Do przeczytania w kwadrans.

CO ZNAJDZIESZ W ŚRODKU

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. Zanim zaczniesz | 12. Sprawozdanie KT-1 do GUS |
| 2. Kto co widzi | 13. Powiadomienia do gości |
| 3. Grafik — serce systemu | 14. Strona rezerwacji dla gościa |
| 4. Dzień w recepcji | 15. Hostel: sprzedaż łóżek |
| 5. Obsługa pobytu krok po kroku | 16. Pieniądze i obłożenie |
| 6. Rachunek dla gościa | 17. Faktury i KSeF |
| 7. Sprzątanie | 18. Rezerwacja online na stronie hotelu |
| 8. Goście i RODO | 19. Wczytanie danych ze starego programu |
| 9. Booking, Airbnb i inne portale | 20. Co system robi sam |
| 10. Ustawienia (kierownik) | 21. Gdy coś nie działa |
| 11. Ceny i sezony | 22. Czego jeszcze nie ma |

1. Zanim zaczniesz

System otwiera się w przeglądarce, pod adresem, który dostaniesz od kierownika. Nie trzeba nic instalować. Działa na komputerze, tablecie i telefonie.

Wszystko zapisuje się na serwerze. To znaczy, że jeśli koleżanka przy drugim stanowisku zamelduje gościa, zobaczysz to u siebie w ciągu dwudziestu sekund. Nic nie ginie przy zamknięciu przeglądarki ani przy wyczyszczeniu historii.

Logowanie

- 1 Otwórz adres systemu — zobaczysz białe okienko z napisem **Recepcja**.
- 2 Wpisz swój login i hasło. Login to zwykle imię albo nazwa stanowiska.
- 3 Po ośmiu nieudanych próbach system zablokuje logowanie na pięć minut. To zabezpieczenie przed zgadywaniem hasła — odczekaj i spróbuj ponownie.

ZMIENĆ HASŁO PRZY PIERWSZYM LOGOWANIU

Na dole lewego menu jest przycisk **Zmień hasło**. Nowe musi mieć co najmniej dziesięć znaków. Po zmianie inne komputery zalogowane na to samo konto zostaną wylogowane.

System wyloguje Cię sam po **dwunastu godzinach bez pracy**. Jeśli zostawisz otwarty ekran na noc, rano trzeba będzie zalogować się jeszcze raz.

2. Kto co widzi

Są trzy rodzaje kont. Nie chodzi tylko o ukrywanie przycisków — **serwis pięter naprawdę nie dostaje nazwisk gości ani kwot**, te dane nie wychodzą z serwera.

KONTO	CO MOŻE
Kierownik	Wszystko. Dodatkowo: pokoje, ceny, konta pracowników, dane obiektu, dziennik zmian, statystyki finansowe, faktury i KSeF oraz treść powiadomień do gości.
Recepcja	Cała codzienna praca: grafik, meldunki, rachunki, goście, sprzątanie oraz faktury — to recepcja stoi przy gościu, który prosi o dokument. Nie zakłada kont, nie zmienia cen, nie widzi statystyk. Wysyłkę do KSeF, pobieranie z KSeF i wymianę z portalami prowadzi kierownik.
Serwis pięter	Tylko ekran sprzątania: numery pokoi, ich stan i terminy wyjazdów. Bez nazwisk, bez telefonów, bez kwot.

Kierownik rozdaje dostęp zakładka po zakładce

Przy każdym koncie (poza swoim) kierownik widzi listę zakładek z ptaszkami: Grafik, Dzień w recepcji, Sprzątanie, Goście, Rachunki, Faktury, Raporty, Dziennik zmian, Ustawienia. Odebrana zakładka **znika z menu**, a serwer odmawia danych z niej — nie da się jej obejść, wpisując adres z palca.

LOGIN ROBI SIĘ SAM

W polu loginu można wpisać po prostu „Ania Borowska” albo zostawić je puste — system zrobi z tego `ania.borowska` (bez spacji i bez ogonków) i pokaże okno z gotowym loginem do przekazania tej osobie. Gdy taki login już istnieje, dopisuje cyfrę.

Można odebrać recepcji trzy rzeczy

Poza rolą kierownik może przy każdym koncie recepcji wyłączyć trzy czynności — te, które dotyczą pieniędzy albo kasują dane:

- usuwanie pobyków z grafiku
- zdejmowanie pozycji z rachunku
- usuwanie danych gościa (RODO)

Domyślnie wszystkie trzy są włączone. Gdy kierownik któreś wyłączy, przycisk po prostu znika z ekranu, a gdyby ktoś próbował obejść to inaczej — serwer i tak odmówi.

ZAKOŃCZONEGO POBYTU NIE USUNIE NIKT

Pobyt po wymeldowaniu jest zapisem rozliczenia i nie da się go skasować — **nawet kierownikowi**. Jeśli coś się nie zgadza, poprawia się kwoty, a nie kasuje historię.

3. Grafik — serce systemu

Grafik to tabela: w pionie pokoje, w poziomie kolejne dni. Każdy pasek to jeden pobyt. Widać czternaście dni naraz. **Dzisiejsza kolumna jest pomarańczowa** — w nagłówku i w siatce; weekend zostaje szary.

DOBY NACHODZĄ NA SIEBIE

Pasek zaczyna się w drugiej połowie kratki przyjazdu i kończy w pierwszej połowie kratki wyjazdu. Dzięki temu jeden gość wyjeżdża rano, drugi wprowadza się po południu i **oba pobyty widać w tym samym dniu**. W wolną połowę kratki można kliknąć i założyć tam rezerwację.

WCZEŚNIEJSZY WYJAZD ZWALNIA POKÓJ

Gość z rezerwacją do piątku, wymeldowany w środę, **nie blokuje już czwartku** — te doby da się sprzedać jeszcze raz. Pasek zostaje na całej umówionej długości, **żeby nazwisko dało się przeczytać**, ale robi się jasnoniebieski, a granatowa kreska pod spodem pokaże, do którego dnia gość naprawdę spał. W wolne doby po tej kresce **można kliknąć jak w puste pole** i wpisać tam kogoś innego.

Data wyjazdu w rezerwacji zostaje bez zmian, bo na niej stoi rozliczenie; w karcie pobytu pojawia się wiersz „Klucz oddany” z plaketką **wyjazd przed czasem**.

Co znaczą kolory

Kolor paska mówi, **na jakim etapie jest rezerwacja** — a więc też, czy czeka na Twój ruch. Ten sam opis znajdziesz zawsze pod grafikiem, w legendzie.

WYGLĄD

ZNACZENIE

 pomarańczowy	Nowa rezerwacja. Wpadła i nikt jej jeszcze nie obsłużył — nie ma ani złotówki wpłaty. To jedyny kolor, który czegoś od Ciebie chce : zadzwoń, poproś o zaliczkę, potwierdź.
 mocny zielony	Potwierdzona. Gość wpłacił zaliczkę albo całość. Rezerwacja jest pewna, nic nie trzeba robić do dnia przyjazdu.
 fioletowy	Zameldowany. Gość jest w pokoju.
 fioletowy w żółtej obwódkie	Zameldowany, ale rachunek jest niedomknięty . Przy nazwisku stoi wykrzyknik. Trzeba dobrać pieniądze przed wyjazdem.
 jasnoniebieski	Wymeldowany — pobyt zamknięty. Nazwisko zostaje widoczne, a granatowa kreska pod spodem pokazuje doby faktycznie odbyte.
 paski w ukos	Pokój wyłączony z użytku (remont, usterka). Nie jest to pobyt i nikt za to nie płaci.

ZIELONY NIE ZNACZY „ZAPŁACONE DO KOŃCA”

Zielony znaczy „**są pieniądze**” — zaliczka wystarczy. Ile dokładnie zostało do zapłaty, mówi karta pobytu w wierszu **Do zapłaty** i lista wyjazdów w Dniu w recepcji. O niedopłacie gościa, który już mieszka, krzyczy żółta obwódka.

Skąd przyszła rezerwacja — literka przy nazwisku

Na początku każdego paska jest biały znaczek z literą. Najedź na niego myszą, a system napisze pełną nazwę.

ZNACZEK	SKĄD
B	Booking.com
A	Airbnb
E	Expedia (inne portale mają własne litery)
W	Rezerwacja z Waszej strony internetowej
T	Telefon — recepcja wpisała ją ręcznie
U	Gość z ulicy

To ma praktyczny skutek: **terminu z portalu nie zmienia się u nas** (patrz rozdział 9), więc zanim zaczniesz przesuwając pasek, sprawdź literkę.

W HOSTELU WIERSZ TO ŁÓŻKO

Jeśli obiekt sprzedaje łóżka, sala wieloosobowa rozwija się na grafiku w tyle wierszy, ile ma miejsc. Wszystko poniżej działa tak samo — tyle że dotyczy łóżka, a nie całego pokoju. Szczegóły w rozdziale 15.

Co można zrobić myszą

- **Klik w pasek** — otwiera kartę pobytu z prawej strony.
- **Klik w puste pole** — zakłada nową rezerwację w tym pokoju, od tego dnia.
- **Przeciągnięcie paska** — przenosi pobyt do innego pokoju albo na inny termin. Jeśli tam już ktoś jest, system nie pozwoli i powie o tym.
- **Strzałki u góry** — przewijanie o tydzień w przód i w tył. Przycisk **Dziś** ustawia grafik **na dzisiaj**: dzisiejsza kolumna staje się pierwszą z lewej, a dalej widać dwa tygodnie w przód.

Nowa rezerwacja

- 1 Kliknij **Nowa rezerwacja** u góry po prawej albo w puste pole na grafiku.
- 2 Wybierz gościa z listy albo zostaw „nowy gość” i wpisz nazwisko.
- 3 Podaj pokój oraz **datę przyjazdu i datę wyjazdu** — tak, jak mówi gość. Liczbę nocy system dopisuje sam pod polami; zmiana daty przyjazdu przesuwają wyjazd, żeby nie dało się zapisać pobytu wstecz.
- 4 Jeśli wybrany pokój jest zajęty, formularz **sam pokaże wolne zamienniki** — najpierw tego samego typu. Kliknięcie w odpowiedź podstawia pokój.

- 5 W polu **Cena za dobę** można wpisać umówioną stawkę. Puste = liczymy z cennika.
- 6 Zaznacz, skąd rezerwacja — telefon, strona, portal. To potem widać w raportach.
- 7 Jeśli gość od razu coś wpłaca, wpisz kwotę w polu **Zaliczka** — zaksięguje się razem z rezerwacją.
- 8 Zapisz. Bez wpłaty rezerwacja pojawi się na grafiku jako **nowa** (pomarańczowa); z zaliczką od razu jako **potwierdzona** (zielona).

Kilka pokoi na jedno nazwisko

W formularzu przełącz rodzaj na **rezerwację grupową**. Pod polami z terminem pojawi się lista wszystkich pokoi — każdy jako osobny kafelek z **numerem, typem, liczbą osób i ceną**. Klikasz te, które wchodzi do grupy; zaznaczony robi się zielony, a pod listą leci podsumowanie: „Pokoje 103, 105, 202 · do 8 osób · orientacyjnie...”. Pokoje zajęte w tym terminie są wyszarzone i podpisane **zajęty** — widać je, ale nie da się ich kliknąć.

Powstaje jedna rezerwacja grupowa: wspólny gość, wspólna nazwa, jeden rachunek, jedno potwierdzenie mailem. Na grafiku pobyty zostają osobnymi paskami (żeby dało się przenieść jeden pokój wyżej), ale **obsługuje się je zawsze razem** — patrz niżej. **Gdy choć jeden pokój jest zajęty, nie zapisuje się nic** — nie ma połowicznych grup.

GRUPA MELDUJE SIĘ I ROZLICZA W CAŁOŚCI

W karcie pobytu należącego do grupy nie ma pojedynczego „Zamelduj” ani „Przyjmij płatność”. Są za to: **Zamelduj całą grupę, Rozlicz całą grupę, Wymelduj i rozlicz całą grupę** oraz **Rachunek całej grupy** do druku.

Wesele nie melduje się pokój po pokoju i nie płaci pięcioma przelewami — a przy obsłudze osobno bardzo łatwo było zostawić jeden pokój „przed przyjazdem” albo z resztą do dopłaty. Jedna wpłata za grupę **rozdziela się sama po pokojach** według tego, ile który jest winien, więc każdy pobyt ma zgodne saldo.

CO CIĘ ZATRZYMA PRZY GRUPIE

- **Nieposprzątaný pokój zatrzymuje całą grupę.** System wypisze, które pokoje czekają na sprzątnięcie, i zapyta, czy zameldować mimo to. Lepiej to wiedzieć przed pierwszym kluczem niż przy piątym.
- **Wymeldowanie sprawdza saldo całej grupy,** nie pojedynczego pokoju. Gdy czegoś brakuje, system od razu otworzy okno wpłaty za grupę.

Przedłużenie trwającego pobytu

W karcie pobytu jest przycisk **Przedłuż pobyt**: o jedną, dwie, trzy noce, tydzień albo do wskazanej daty. Przedłuża się **ta sama rezerwacja**, więc rachunek, wpłaty i historia zostają razem. Gdy kolejna doba jest zajęta, system odmawia i mówi, przez kogo.

4. Dzień w recepcji

Ten ekran to Twoja lista zadań na dziś. Trzy sekcje: **przyjazdy**, **wyjazdy** i **zostają**. Liczba przy nazwie w menu pokazuje, ile rzeczy czeka.

Przy każdej pozycji jest plakietka, która mówi, czy coś stoi na przeszkodzie — na przykład **Pokój gotowy** albo **Sprzątanie w toku**. Obok jest przycisk do najbardziej oczywistej czynności: zamelduj, przyjmij zapłatę, wymelduj.

Osobno warto znać plakietkę **Nowa — bez wpłaty**: to ten sam stan, co pomarańczowy pasek na grafiku. Gość przyjeżdża dziś, a na jego pobycie nie ma jeszcze ani złotówki. Przy pozycji z grupy przycisk mówi wprost **Zamelduj grupę** i melduje wszystkie jej pokoje naraz.

Wybór dnia

U góry zakładki jest kalendarz ze strzałkami **← poprzedni**, **Dziś** i **następny →**. Przyjazdy, wyjazdy, zostający i kasa przedstawiają się na wybraną datę — sprzątanie da się zaplanować z wyprzedzeniem, a wczorajszą kasę sprawdzić bez szukania po raportach.

Zamknięcie zmiany

Przycisk **Zamknij zmianę** otwiera szerokie okno: po lewej gotówka według systemu, terminal (karta i BLIK), przelewy i liczba wpłat; po prawej pole na przeliczoną szufladę. Różnica liczy się w trakcie pisania i zmienia kolor.

Różnicy nie da się zapisać bez powodu. Wszystkie zamknięcia z uwagami znajdziesz w tabeli **Zamknięte zmiany** na dole tej zakładki: data, kto zdawał, ile było wg systemu, ile w szufladzie, różnica i powód.

5. Obsługa pobytu krok po kroku

Gość przyjeżdża

1 Znajdź go na liście przyjazdów albo kliknij jego pasek na grafiku.

- 2 Kliknij **Zamelduj**. Przy rezerwacji grupowej przycisk nazywa się **Zamelduj całą grupę** i melduje wszystkie jej pokoje jednym ruchem.
- 3 Jeśli pokój nie jest posprzątny, system nie pozwoli i napisze o tym. Najpierw oznacz pokój jako gotowy na ekranie sprzątnia.

Po zameldowaniu pasek na grafiku robi się **fioletowy**, a w karcie pobytu wiersz **Etap** pokazuje „Zameldowany”.

Ile osób śpi w pokoju

W karcie pobytu, w wierszu **Osób**, jest napis **zmień**. Kliknij i podaj właściwą liczbę.

TO NIE JEST DROBIAZG

Liczba osób wpływa na **trzy rzeczy naraz**: cenę (dopłata za osobę ponad limit), opłatę miejscową (naliczaną od osoby za dobę) i **sprawozdanie do GUS**. Wpisana źle zaniża rachunek i psuje dane w dokumencie, za który grożą kary.

Z PORTALI LICZBA OSÓB PRZYCHODZI SAMA

Rezerwacja z Booking.com czy Airbnb wchodzi razem z **nazwiskiem, adresem e-mail, telefonem, krajem, liczbą osób i kwotą**, którą gość zapłacił w portalu. Nie trzeba już tego przepisywać ręcznie — ale warto rzucić okiem na wiersz **Osób**, bo portale liczą dzieci różnie.

Uwagi do pobytu

W karcie pobytu jest sekcja **Uwagi do pobytu** z polem „dopisz uwagę”. Dopisek nie kasuje poprzednich — każdy dostaje datę i podpis osoby, która go napisała. Uwagi widzi cała recepcja, także na liście przyjazdów, więc „miał być późny przyjazd” nie ginie razem ze zmianą.

Cena umówiona z ręki

Przycisk **Cena za dobę** w karcie pobytu (i pole o tej samej nazwie w formularzu nowej rezerwacji) pozwala wpisać własną stawkę — stały klient, dłuższy pobyt, reklamacja. Puste pole = liczymy z cennika. **Wpisana kwota jest ostateczna**: bez narzutu weekendowego i bez dopłat za osobę. Karta pokazuje wtedy plaketkę „wpisana ręcznie”, a wyczyszczenie pola wraca do cennika.

GOŚĆ NIEPOŻĄDANY ZATRZYMUJE RĘKĘ

Gdy ktoś oznaczył gościa w kartotece jako **niepożądanego**, przy otwarciu karty pobytu i przy wybraniu go w nowej rezerwacji wyskakuje czerwone okno z powodem. Trzeba je zamknąć ręcznie — plaketka w rogu ekranu była za łatwa do przeoczenia.

Gość coś dokupuje

Otwórz kartę pobytu i na dole wybierz usługę z listy **Dopisz usługę**. Doliczy się do rachunku od razu. Jeśli pomylisz się, kliknij krzyżyk obok pozycji, żeby ją zdjąć.

Płatność

- **Przyjmij zaliczkę** — okno podpowiada kwotę (domyślnie 30% rachunku, procent ustawia kierownik), ale możesz wpisać dowolną. Po zaksięgowaniu pasek na grafiku robi się **zielony**: rezerwacja jest potwierdzona.
- **Przyjmij płatność** — podpowiada całą pozostałą kwotę, do domknięcia rachunku.
- Przy każdej wpłacie wybierasz **formę** (gotówka, karta, BLIK, przelew) i **dokument** — to potem wchodzi do rozliczenia zmiany.

Przy rezerwacji grupowej oba przyciski dotyczą **całej grupy**: okno pokazuje rachunek pokój po pokoju, sumę i to, co zostało, a wpłata rozdziela się sama.

Gość wyjeżdża

- 1 Kliknij **Wymelduj i rozlicz**. Przy grupie — **Wymelduj i rozlicz całą grupę**.
- 2 Jeśli zostało coś do zapłaty, system nie pozwoli wymeldować i pokaże kwotę. Najpierw przyjmij zapłatę.
- 3 Po wymeldowaniu **pokój sam trafia do sprzątania**. Nie trzeba tego robić ręcznie.

Pasek na grafiku robi się **jasnoniebieski** i **nazwisko na nim zostaje**, więc widać, kto tu mieszkał, także po zamknięciu pobytu.

DOBA WYJAZDU JEST WOLNA

Kto wyjeżdża dziesiątego, nie blokuje przyjazdu dziesiątego. Możesz spokojnie wpisać nowego gościa na ten sam dzień.

WYJAZD PRZED CZASEM TEŻ ZWALNIA POKÓJ

Wymeldowanie zapisuje **dzień, w którym gość naprawdę oddał klucz**. Pobyt umówiony do piątku, zamknięty w środę, zwalnia czwartek i piątek do sprzedaży. Na grafiku granatowa kreska pod paskiem kończy się w środę, a w wolne doby za nią można kliknąć i wpisać kogoś innego. Rachunek zostaje policzony za umówiony termin.

Gość prosi o fakturę

Przy wpłacie albo w karcie pobytu zaznacz, że gość chce fakturę. Taki pobyt trafia na listę **Czeka na fakturę** w zakładce Faktury, z plaketką „poprosił o fakturę” i przyciskiem wystawienia — także wtedy, gdy gość jeszcze u nas mieszka.

6. Rachunek dla gościa

W karcie pobytu jest przycisk **Rachunek do druku**. Otwiera gotowy dokument z danymi hotelu, pozycjami i kwotą. Żeby zrobić z niego PDF, kliknij **Drukuj** i wybierz „Zapisz jako PDF”.

Noclegi są rozbite według stawek, więc gość widzi osobno zwykłą dobę, osobno weekendową i osobno sezonową — zamiast jednej kwoty bez wyjaśnienia.

Opłata miejscowa

Jeśli kierownik wpisał stawkę gminy w danych obiektu, opłata dolicza się sama: **stawka × liczba osób × liczba dób**, osobną pozycją na rachunku.

Kogoś zwolnionego z opłaty (zależy od uchwały gminy — często dzieci albo osoby w delegacji) zwalniasz krzyżykiem przy tej pozycji w karcie pobytu. Wtedy w jej miejsce pojawia się napis „zwolniony” i przycisk **nalicz**, gdyby trzeba było cofnąć.

TO NIE JEST PARAGON ANI FAKTURA

Dokument jest informacyjny. Paragon fiskalny i fakturę VAT wystawiasz nadal w swoim dotychczasowym programie — system tego jeszcze nie robi.

7. Sprzątanie

Ekran pokazuje wszystkie pokoje pogrupowane po piętrach. **Klikanie w kafelek przełącza stan** w kółko: do zrobienia → gotowy → usterka → do zrobienia...

Pokój po wymeldowaniu ustawia się na „do zrobienia” sam. Pokoju oznaczonego jako „do zrobienia” nie da się zameldować — to celowa blokada, żeby gość nie trafił do niesprzątniętego pokoju.

Kto sprząta który pokój

Pod każdym kafelkiem jest lista wyboru z osobami mającymi konto serwisu pięter. Wybierasz — i pokój jest przydzielony. Widzi to kierownik i recepcja; sama pokojowa tego nie zmienia.

Osoba ze sprzątaną ma swoje pokoje wyróżnione na swoim ekranie. Bez przydziału wszyscy widzą wszystkie pokoje — przy dwunastu to bez znaczenia, przy czterdziestu i trzech pokojowych już nie.

8. Goście i RODO

Zakładka **Goście** to kartoteka. Pole **Szukaj** u góry przegląda imię i nazwisko, telefon, mail, firmę, NIP oraz **numer rejestracyjny auta** — i nie przejmuj się zapisem: `wx 1234` a znajdzie `WX1234A`, tak samo jak `601 202 303` znajdzie `601202303`. W tabeli przy kontakcie widać auta, którymi gość u nas był. Po kliknięciu w osobę zobaczysz jej historię pobytów, ile u Was zostawiła i skąd zwykle przychodzi.

W polu **Co o nim wiemy** zapisujesz notatki — alergie, preferencje, że przyjeżdża z psem. Notatka zapisuje się, gdy klikniesz poza pole.

Kraj — potrzebny do sprawozdania

W karcie gościa, przy wierszu **Kraj**, jest napis **zmień**. Podajesz dwie litery: `PL`, `DE`, `CZ`, `UA`. Gdy nic nie wpiszesz, system liczy gościa jako Polskę.

To jedyne miejsce, z którego bierze się podział na krajowych i zagranicznych w sprawozdaniu KT-1. Przy gościu z zagranicy warto to wpisać od razu przy meldunku.

KARTA MELDUNKOWA NIE JEST OBOWIĄZKOWA

Obowiązek meldunkowy w hotelach **zniesiono 1 stycznia 2013 roku**. Hotel może zbierać tylko dane pozwalające zidentyfikować gościa na wypadek niezapłacenia za pobyt. Nie musisz nikogo prosić o wypełnianie karty.

GDY GOŚĆ PROSI O USUNIĘCIE DANYCH

Kliknij **Usuń dane (RODO)** w jego karcie. Zniknie nazwisko, telefon, mail i notatki. **Pobyty i rozliczenia zostaną** — tego wymaga księgowość. Nie da się usunąć danych gościa, który ma trwający albo przyszły pobyt.

9. Booking, Airbnb i inne portale

Wymianę z portalami prowadzi pośrednik **Beds24**: to u niego podpięte są Booking.com, Airbnb i reszta, a my rozmawiamy tylko z nim. Ustawienia siedzą w **Ustawienia → Portale (Beds24)** i widzi je **kierownik**.

KALENDARZY ICAL JUŻ NIE MA

Do sierpnia 2026 portale były podpięte przez adresy `.ics` i osobną zakładkę „Kalendarze”. Ta **zakładka została usunięta**, a stare adresy nie działają. iCal przynosił same daty — bez nazwiska, kwoty i liczby osób — i robił to z dobowym opóźnieniem. Jeśli w portalu wisi jeszcze stary adres kalendarza od nas, odepnij go.

KIERUNEK CO SIĘ DZIEJE

My → portal	Co piętnaście minut wysyłamy ceny i liczbę wolnych sztuk każdego typu, na tyle dni naprzód, ile ustawi kierownik (domyślnie 90). Zajmiesz ostatni pokój danego typu — portal przestaje go sprzedawać.
Portal → my	Rezerwacja łąduje na grafiku w wolnym pokoju właściwego typu, ze znacznikiem źródła (B , A) i z nazwiskiem, mailem, telefonem, krajem, liczbą osób i kwotą, jaką gość zapłacił w portalu. Kwota z portalu staje się ceną doby, żeby nasz rachunek zgadzał się z jego.

Narzut dla portali

W ustawieniach jest pole **Narzut dla portali (%)**. Dolicza się **na wierzchu** ceny z cennika sezonowego i narzutu weekendowego: przy 15% doba za 320 zł idzie do portalu za 368 zł. Chodzi o to, żeby gość miał po co zadzwonić wprost do hotelu — prowizję portalu i tak płaciecie Wy.

Jest to dziś legalne w całej Unii: Booking jako „strażnik dostępu” musiał znieść klauzule parytetu cenowego (2024 r.), a Trybunał Sprawiedliwości UE to potwierdził (2025 r.).

Pierwsze uruchomienie

Przełącznik **Wymiana z portalami** jest fabrycznie **wyłączony** — nic nie wychodzi i nic nie wchodzi, dopóki kierownik go nie włączy. Cztery przyciski poniżej działają ręcznie i po każdym system pisze, co zrobił, więc wszystko da się sprawdzić na sucho.

- 1 **Sprawdź połączenie** — czy Beds24 nas rozpoznaje i co z czym jest sparowane.
- 2 **Dopasuj pokoje** — łączy nasze typy pokoi z pokojami po stronie Beds24, po nazwie.
- 3 **Wyślij ceny** — wypycha cennik i dostępność na najbliższe tygodnie.
- 4 **Pobierz rezerwacje** — ściąga to, co portale sprzedały od ostatniego razu.
- 5 Dopiero teraz przestaw **Wymianę z portalami** na „włączona” i zapisz.

USTAW BUFOR — TO CHRONI PRZED PODWÓJNĄ SPRZEDAŻĄ

Między jednym a drugim wysłaniem cen mija kwadrans, a portal może w tym czasie sprzedać pokój, który właśnie zająłeś przy ladzie. Bufor to liczba pokoi trzymanyh w zapasie, ustawiana przy typie pokoju: przy pięciu pokojach i buforze 1 portal przestanie sprzedawać, gdy zostanie ostatni wolny.

O czym trzeba wiedzieć

- **Terminu z portalu nie da się skasować u nas** — wróciłby przy następnym pobraniu. Odwołaj go w portalu; odwołanie zdejmie pobyt z grafiku samo.
- **Dat terminu z portalu też nie zmienisz**, ale możesz przeciągnąć go do innego pokoju tego samego typu. Portal sprzedaje typ, numer wybieramy my.
- **Pobytu już zameldowanego albo wymeldowanego portal nie rusza**, nawet jeśli w portalu ktoś coś odwoła. Zostaje ostrzeżenie w dzienniku zmian.
- Jeśli portal sprzeda pokój, którego nie mamy, system nie wciśnie go na siłę — **zapisze ostrzeżenie w dzienniku zmian**. Zglądaj tam.
- **Na maile z powiadomieniami Bookinga nie wolno odpisywać** — korespondencja z gościem musi zostać na platformie (extranet albo aplikacja Pulse).

10. Ustawienia (tylko kierownik)

Kliknięcie **Ustawienia** w lewym pasku rozwija **osiem osobnych pozycji**. Klikasz jedną i widzisz tylko ją — nie ma jednej długiej strony ze wszystkim:

- **Pokoje** — dodawanie, zmiana, wyłączanie, a w trybie hostelowym także podział sali na łóżka
- **Typy pokoi** — ile osób w cenie, dopłata za osobę, bufor dla portali
- **Cennik sezonowy** — okresy z inną ceną
- **Cennik usług** — to, co recepcja dopisuje do rachunku
- **Konta pracowników** — zakładanie, hasła, uprawnienia
- **Powiadomienia do gości** — poczta wychodząca, treść dziewięciu maili, logo i kolor, strona rezerwacji dla gościa
- **Faktury i KSeF** — dane sprzedawcy, stawki VAT, połączenie z rejestrem
- **Dane obiektu** — nazwa, adres, NIP, doba, opłata miejscowa, wybór między sprzedażą pokoi a łóżek

System pamięta, gdzie ostatnio byłeś, i wraca w to samo miejsce.

Pokoje

Dodajesz pojedynczo albo **całym zakresem naraz** — wpisujesz od 401 do 420 i masz dwadzieścia pokoi jednym kliknięciem. Numery, które już istnieją, zostaną pominięte.

Pokoju **nie da się skasować, można go tylko wyłączyć**. Wyłączony znika z grafiku, ale historia pobyków i rachunki zostają nietknięte. Nie wyłączysz pokoju, w którym są jeszcze niezakończone pobyty.

UWAŻAJ NA PISOWNIĘ TYPU POKOJU

Typ wpisujesz tekstem. **Każda nowa nazwa zakłada nowy typ, a każdy typ jest osobno sprzedawany w portalach.** „Dwuosobowy” i „dwuosobowy” to dla systemu dwie różne rzeczy, dwa cenniki i dwie pozycje do sparowania z Beds24. Korzystaj z podpowiedzi, które pokazują się przy wpisywaniu.

Typy pokoi

Przy każdym typie ustawiasz trzy liczby:

- **W cenie osób** — do ilu osób obowiązuje cena podstawowa
- **Dopłata za osobę** — ile doliczyć za każdą kolejną, za dobę
- **Bufor** — ile pokoi trzymamy w zapasie i nie sprzedajemy przez portale

WYŁĄCZENIE WSZYSTKICH POKOI DANEGO TYPU OTWIERA PORTALOM DRZWI

Gdy typ zostanie bez żadnego czynnego pokoju (np. jedyny apartament poszedł na remont), **przestajemy o nim cokolwiek wysyłać** — a portal trzyma to, co dostał ostatnio, i dalej sprzedaje pokój, którego nie ma. Zanim wyłączysz ostatni pokój danego typu, **zamknij jego sprzedaż po stronie portalu.**

Konta pracowników

Pod każdym kontem recepcji są **trzy pola do odhaczenia** — usuwanie pobyków, zdejmowanie pozycji z rachunku i usuwanie danych gościa. Odhaczenie działa od razu, a zmiana trafia do dziennika.

Kierownikowi tych praw odebrać się nie da.

Zakładasz konto, wyłączasz je albo ustawiasz komuś nowe hasło. Ustawienie hasła **wylogowuje tę osobę ze wszystkich komputerów**. Nie da się wyłączyć ostatniego konta kierownika — ktoś musi zostać z pełnym dostępem.

Dane obiektu

Nazwa, adres, NIP, telefon, godziny doby. To wszystko trafia na wydruk rachunku.

11. Ceny i sezony

Cena bierze się z trzech rzeczy, w tej kolejności:

- 1 **Cena z listy pokoju** — podstawa, wpisana przy **każdym pokoju osobno**. 105 z balkonem może kosztować więcej niż 104, choć oba są dwuosobowe.
- 2 **Cena z okresu** — jeśli doba wpada w sezon albo wydarzenie, przebija cenę z listy. Okres może dotyczyć **rodzaju pokoi** albo **jednego pokoju**.
- 3 **Narzut weekendowy** — dolicza się na wierzchu, także do ceny sezonowej.

Narzut dotyczy **nocy z piątku i z soboty**. Domyślnie 15%, można zmienić albo wyłączyć w danych obiektu.

Dopłata za osobę

Do tego dochodzi czwarty składnik: jeśli w pokoju śpi więcej osób, niż mieści się w cenie podstawowej, każda kolejna kosztuje dopłatę za dobę. Ustawia się to przy **typie pokoju**, a okres sezonowy może mieć własną, wyższą dopłatę.

Przykład: pokój rodzinny 520 zł w cenie dla 2 osób, dopłata 70 zł. Cztery osoby przez 2 noce to $(520 + 2 \times 70) \times 2 = 1320$ zł. W sezonie z ceną 700 zł i dopłatą 150 zł te same 2 noce kosztują $(700 + 2 \times 150) \times 2 = 2000$ zł.

Jak dodać sezon

- 1 W Ustawieniach zjedź do **Cennika sezonowego**.
- 2 Nazwij okres, wybierz typ pokoju, podaj daty i cenę za dobę.
- 3 Zapisz. Od tej chwili wszystkie pobyty w tym terminie liczą się po nowej cenie.

Kwota czy procent — to nie jest to samo

WPISUJESZ	CO SIĘ DZIEJE	KIEDY TEGO CHCESZ
Kwotę (np. 450 zł)	Wszystkie objęte pokoje kosztują tyle samo . Różnice między nimi znikają na czas okresu.	Gdy w danym terminie sprzedajecie po jednej, sztywnej stawce.
Procent (np. 25)	Każdy pokój drożeje od swojej własnej ceny . Różnice zostają.	Prawie zawsze: „kongres +25%”, „ferie +30%”, „listopad -10%”.

Przykład na dwóch dwójkach: 104 kosztuje 300 zł, 105 z balkonem 320 zł. Wpisujecie **+25% na kongres** — wychodzi **375 zł i 400 zł**. Gdybyście wpisali kwotę 375 zł, oba pokoje kosztowałyby tyle samo i

balkon przestałby być wart dopłaty.

Cena dla jednego pokoju

Obok pola „Typ pokoju” jest „**Albo jeden pokój**”. Wybrany tam pokój dostaje własną cenę na wskazane dni — niezależnie od tego, co ustawiono dla jego rodzaju.

To jest potrzebne wszędzie tam, gdzie „rodzaj pokoju” niewiele znaczy: apartamentowiec, w którym każdy apartament ma inny metraż i widok, albo hotel z dwoma apartamentami premium, których nie da się wrzucić do jednego worka z resztą.

WPIS DLA POKOJU BIJE WSZYSTKO

Jeśli pokój ma własny wpis na daną dobę, **cennik jego rodzaju w ogóle się nie liczy** — także krótszy sezon o wyższym pierwszeństwie. Czyli: pokój z własną ceną na cały rok **nie złapie** „Sylwestra” wpisanego dla rodzaju. Wtedy Sylwestra trzeba wpisać temu pokojowi osobno.

Ten sam okres dla wielu typów naraz

Pod polem wyboru typu jest lista wszystkich typów z ptaszkami — zaznacz te, których sezon dotyczy (wtedy pole „Typ pokoju” nie ma znaczenia). Ta lista dotyczy **rodzajów**; pojedynczy pokój wpisuje się osobno.

POWTÓRKA NADPISUJE, NIE MNOŻY

Wpisanie tego samego okresu drugi raz (ta sama nazwa i te same daty) **poprawia ceny w istniejącym wpisie**. W cenniku nie robią się trzy „Ferie”, z których nikt nie wie, które wygrywają.

DO PORTALI IDZIE ZAWSZE CENA RODZAJU

Booking i reszta portali sprzedają **rodzaj pokoju**, a nie numer — nie da się im wysłać osobnej ceny dla 104 i 105. Wysyłamy stawkę najtańszego wolnego pokoju danego rodzaju, żeby gość nie zapłacił mniej, niż pokazaliśmy. Ceny wpisane dla pojedynczego pokoju działają więc **u Was w recepcji i na Waszej stronie**, ale nie w portalach.

DATA „DO” ZAWIERA OSTATNIĄ DOBĘ

Sezon od 1 lipca do 31 sierpnia obejmuje **także noc z 31 sierpnia**. To inaczej niż przy pobytach, gdzie data wyjazdu jest już wolna. Dlatego pole jest podpisane „Do (włącznie)”.

SEZON W SEZONIE DZIAŁA SAM

Możesz wpisać „Sylwester” w środku „Sezonu zimowego” i nie musisz nic ustawiać — gdy okresy na siebie zachodzą, wygrywa **krótszy**. Pole „pierwszeństwo” przyda się tylko wtedy, gdy dwa okresy są tej samej długości.

12. Sprawozdanie KT-1 do GUS

Obiekty od **10 miejsc noclegowych** muszą co miesiąc złożyć sprawozdanie KT-1 na Portalu Sprawozdawczym GUS, **do 10 dnia następnego miesiąca**. Za niezłożenie grożą kary. System liczy te dane za Ciebie.

- 1 Wejdź w **Raporty** i zjedź na dół, do **Sprawozdania KT-1**.
- 2 Wybierz miesiąc — domyślnie podpowiada się poprzedni, czyli ten do złożenia.
- 3 Kliknij **Policz**. Przepisz liczby do formularza GUS.
- 4 **Wersja do druku** otwiera te same dane w postaci do wydrukowania albo zapisania PDF.

DWIE LICZBY, KTÓRE ŁATWO POMYLIĆ

Turyści to osoby, które w danym miesiącu **przyjechały** — liczymy po dacie przyjazdu.

Noclegi to osobonocce, także pobytów, które zaczęły się w poprzednim miesiącu.

Dlatego te dwie liczby nie muszą się do siebie mieć w żaden prosty sposób. To nie błąd — tak GUS o nie pyta.

SPRAWDŹ, ZANIM WYŚLESZ

Podział na Polskę i zagranicę bierze się **wyłącznie z pola „Kraj” w kartotece gościa**, a liczba osób z pola „Osób” przy pobycie. Rezerwacje z portali przynoszą oba te pola same, ale **gość dopisany ręcznie dostaje domyślnie Polskę**, a portale różnie liczą dzieci. Przy meldunku warto na te dwa pola spojrzeć — inaczej sprawozdanie będzie zaniżone.

Sprawozdanie widzi tylko kierownik.

13. Powiadomienia do gości

System sam pisze do gości w dziewięciu momentach pobytu. Każde powiadomienie można wyłączyć osobno, a treść każdego przepisać po swojemu — bez wchodzenia na serwer.

KIEDY	CO DOSTAJE GOŚĆ
Przy założeniu rezerwacji	Potwierdzenie z terminem, pokojem i kwotą
Po 2 dniach bez wpłaty	Prośba o zaliczkę z numerem rachunku
Na 5 dni przed przyjazdem, gdy wpłaty nadal nie ma	Przypomnienie o zaliczce
Po zaksięgowaniu wpłaty	Potwierdzenie wpłaty i ile zostaje
Po przesunięciu pobytu na grafiku	Informacja o zmianie: było / jest
Po zdjęciu pobytu z grafiku	Potwierdzenie anulowania
Na 3 dni przed przyjazdem	Przypomnienie z godziną doby
Po wymeldowaniu	Rozliczenie pobytu
Dzień po wyjeździe	Podziękowanie i prośba o opinię

Wszystkie terminy i procent zaliczki ustawia kierownik w **Ustawienia → Powiadomienia do gości**. Gość bez adresu e-mail w kartotece po prostu nic nie dostaje.

Własna treść i wygląd

Przy każdym powiadomieniu jest przycisk **Treść** >. Otwiera edytor z tematem i treścią wiadomości. W treść wstawia się pola w klamrach — klikasz w odpowiedź pod polem tekstowym i pole łąduje w miejscu kursora:

- `{imie}`, `{numer}`, `{od}`, `{do}`, `{pokoj}`, `{lozko}`, `{kwota}`, `{zaliczka}`, `{konto}` — i kilkanaście innych,
- `{tabela}` — rozwija się w ramkę z zestawieniem rezerwacji,
- `{link}` — adres strony, na której gość widzi swoją rezerwację.

Obok edytora jest **podgląd**: dokładnie to, co zobaczy gość, na przykładowej rezerwacji. Jest też przycisk **Wyślij próbny** — wysyła jeden mail pod wskazany adres i mówi wprost, co poszło nie tak, jeśli nie poszło.

W bloku **Wygląd wiadomości** wgrywa się logo obiektu (PNG, JPG albo GIF do 195 kB) i wybiera kolor wiodący. Logo jedzie w mailu jako obrazek osadzony w wiadomości, nie ładowany z sieci — dzięki temu skrzynki pocztowe go nie blokują. Pod spodem można dopisać własną stopkę, np. „Zapraszamy też zimą — stok 300 m od hotelu”.

LITERÓWKA NIE ZATRZYMA WYSYŁKI

Jeśli wpiszesz w treść pole, którego system nie zna — na przykład `{imiee}` — mail i tak pójdzie, a nieznana klamra zostanie w treści jak stoi. Nie ma sytuacji, w której literówka w jednym szablonie zatrzymuje całą kolejkę.

Tryb testowy — zanim ruszysz na ostro

DOMYŚLNIE NIC NIE WYCHODZI DO GOŚCI

Wysyłka jest wyłączona, a tryb ustawiony na **testowy**. W tym trybie **każdy** mail idzie na jeden wskazany adres, a w temacie widać, do kogo trafiłby naprawdę:

`[TEST → jan.kowalski@example.com]` . Goście nie dostają nic.

Kolejność przy uruchamianiu poczty jest taka:

- 1 Kierownik wpisuje serwer, port, login i adres nadawcy w **Ustawienia → Powiadomienia do gości**.
- 2 Osoba od serwera dopisuje hasło do pliku na serwerze. **Hasła nie wpisuje się przez ekran** — celowo, żeby nie leżało w bazie.
- 3 Podajesz adres do testów i włączasz wysyłkę. Sprawdzasz, czy maile przychodzą i dobrze wyglądają.
- 4 Dopiero wtedy przełączasz tryb na **na ostro**. System zapyta o potwierdzenie.

ZANIM PRZEŁĄCZYSZ NA OSTRO

Sprawdź, czy w bazie nie siedzą jeszcze **dane pokazowe**. Mają one prawdziwie wyglądające adresy gości — po przełączeniu poczta poleci do obcych ludzi, a domena obiektu zbierze zgłoszenia spamu.

Włączenie wysyłki opróżnia też **całą kolejkę naraz**. Jeśli system stał kilka tygodni z wyłączoną pocztą, goście dostaną komplet zaległych wiadomości. Warto najpierw zajrzeć do kolejki.

W tej samej sekcji widać, ile maili czeka, ile poszło i ile się nie udało — razem z powodem. Jeśli „nieudane” rośnie, prawie zawsze znaczy to zły adres serwera poczty albo złe hasło. Przycisk **Ponów nieudane** wrzuca je z powrotem do kolejki po poprawieniu ustawień.

14. Strona rezerwacji dla gościa

Gość dostaje w mailu link do własnej strony. Otwiera ją bez logowania i widzi swoją rezerwację: termin, pokój albo łóżko, liczbę osób, kwotę, ile wpłacił i ile zostaje. Strona ma logo i kolor obiektu — wygląda jak przedłużenie maila, nie jak obcy serwis.

Pod spodem jest formularz z trzema możliwościami: *chcę zmienić termin*, *mam pytanie*, *chcę odwołać rezerwację*.

GOŚĆ NICZEGO SAM NIE ANULUJE

Wiadomość od gościa trafia do **Dziennika zmian** jako wpis „gość”, podpisany pod konkretny pobyt.

Rezerwacja się nie zmienia — dopóki recepcja nie potwierdzi, termin jest trzymany. Tak jest celowo: samoobsługowe anulowanie z linku w mailu to prosta droga do utraty pobytu przez pomyłkę albo przez kogoś, kto przejął cudzą skrzynkę.

Po wymeldowaniu formularz znika — zostaje samo podsumowanie pobytu.

Kierownik włącza i wyłącza tę stronę w **Ustawienia → Powiadomienia do gości → Strona rezerwacji dla gościa**. Tam też podaje się adres, pod którym stoi system; musi być pełny, razem z `https://`, bo trafia prosto do maila.

15. Hostel: sprzedaż łóżek zamiast pokoi

System umie pracować na dwa sposoby, a wybiera się to raz, przy wdrożeniu, w **Ustawienia → Dane obiektu → Co sprzedaje obiekt**:

TRYB	DLA KOGO	CO SPRZEDAJESZ
pokoje	hotel, pensjonat, apartamenty	cały pokój
łóżka	hostel, schronisko	pojedyncze miejsce w sali

W trybie hostelowym przy każdym pokoju pojawia się wybór **cały pokój** albo **na łóżka (dormitorium)**, liczba łóżek i oznaczenie sali: mieszana, tylko kobiety, tylko mężczyźni. Pokoje prywatne zostawiasz bez tego przełącznika i działają jak w hotelu — **jeden obiekt może mieć jedno i drugie naraz**.

CENA ZNACZY WTEDY CO INNEGO

Przy pokoju sprzedawanym na łóżka cena z cennika to **cena za jedno łóżko za dobę**, nie za całą salę. Etykieta w edytorze sama się na to zmienia, ale warto to wiedzieć, zanim wpisze się tam 400 zł.

Jak to wygląda na grafiku

Dormitorium rozwija się w osobne wiersze — po jednym na łóżko. Klikasz w wolne miejsce i zakładasz rezerwację konkretnego łóżka; przeciągasz gościa z łóżka na łóżko tak samo jak między pokojami.

W formularzu nowej rezerwacji dochodzi pole **Łóżko**. Można w nim wybrać konkretne miejsce albo **całą salę na wyłączność** — to drugie przydaje się przy grupach i blokuje wszystkie łóżka naraz.

Liczby nad grafikiem mówią wtedy o miejscach, nie o pokojach: „obłożenie 12 z 40 miejsc”.

16. Pieniądze i obłożenie

W zakładce **Raporty** kierownik ma kartę **Pieniądze i obłożenie** z wyborem okresu: ten miesiąc, poprzedni, ostatnie 30 dni, ten rok albo dowolny zakres dat.

LICZBA	CO ZNACZY
Przychód	Wszystko razem, z rozbiciem na nocleg i usługi
Klienci zapłacili	Suma wpłat i jaki to procent należności
Zaległości	Ile zostało po gościach, którzy już wyjechali
Obłożenie	Ile dób było zajętych z ilu dostępnych
ADR	Średnia cena sprzedanej doby
RevPAR	Przychód na dobę dostępną

Różnica między ADR a RevPAR bywa myląca, a jest ważna: ADR mówi, ile bierzesz za to, co sprzedałeś, a RevPAR dzieli przychód przez wszystkie doby, jakie miałeś do sprzedania — więc spada, gdy obiekt stoi pusty. **Wysoki ADR przy niskim RevPAR znaczy: drogo, ale rzadko.**

„ZAJĘTE" I „SPRZEDANE" TO NIE ZAWSZE TO SAMO

Gdy gość wyjedzie przed czasem, a zwolnione doby sprzedasz komuś innemu, **ta sama doba jest sprzedana dwa razy, ale zajęta raz** — pokój jest przecież jeden. Obłożenie liczy się z dób **zajętych**, więc nigdy nie przekroczy 100%; przychód i ADR biorą obie sprzedaże, bo obie są w kasie. Gdy tak się zdarzy, raport pisze o tym wprost nad kaflami.

Pokoje zdjęte ze sprzedaży (remont, usterka) **schodzą z pojemności**, a nie liczą się jako niesprzedane. Remont nie jest słabą sprzedażą.

Niżej: wykres przychodu za dwanaście miesięcy, skąd przyszły pobyty, najlepsi goście, usługi dodatkowe i lista **kto nie zapłacił** — z kwotą i liczbą dni od wyjazdu. **Każdy wiersz na tej liście jest klikalny**: otwiera kartę pobytu, z której przyjmiesz zapłatę, a przycisk „rachunek" obok otwiera wydruk. To samo działa na wszystkich listach w „Należnościach i zobowiązaniach".

Obłożenie dzień po dniu

Wykres na górze Raportów pokazuje najbliższe czternaście dni: nad każdym słupkiem stoi **procent**, pod nim data i **ile pokoi z ilu** jest zajętych. Dzisiejszy słupek jest ciemniejszy, komplet zaznacza się na czerwono. Pod wykresem ta sama rzecz w tabeli — z kolumną „wolne", żeby było widać, ile jeszcze jest do sprzedania.

Każdy raport do Excela

Przy każdym raporcie jest przycisk **Do Excela**: obłożenie dzień po dniu, należności i zobowiązania, kasa i rozliczenia zmian, pieniądze i obłożenie oraz KT-1. Plik otwiera się dwuklikiem — jest rozdzielany średnikiem, z polskimi ogonkami i przecinkiem dziesiętnym, więc księgowa nie musi nic przestawiać.

Arkusz składa **ten sam kod, który rysuje ekran**, więc liczby w pliku i na ekranie nie mogą się rozjechać. Plik z „Pieniądzy i obłożenia" ma w środku wszystkie tabele naraz: podsumowanie, dobę po dobie, źródła, gości, usługi i dłużników.

POBYT NA PRZEŁOMIE MIESIĘCY LICZY SIĘ UCZCIWIE

Przychód rozkłada się **na doby**, a nie wpada w całości do miesiąca przyjazdu. Pobyt z 28 grudnia na 3 stycznia dzieli się między grudzień i styczeń proporcjonalnie do nocy, z cenami sezonowymi i weekendowymi każdej doby osobno. Usługi liczą się po dacie dopisania do rachunku.

Zaległość pojawia się **dopiero po wyjeździe**. Wcześniej niedopłata to normalna należność, nie dług.

17. Faktury i KSeF

Zakładka **Faktury** ma trzy części: pobyty czekające na dokument, faktury wystawione w tym systemie i wykaz wszystkiego, co jest w KSeF — osobno sprzedaż i zakup, także dokumenty wystawione poza tym systemem.

Recepcja widzi tę zakładkę domyślnie i może wystawiać dokumenty — kierownik może jej ten dostęp odebrać w zakładkach przy koncie (rozdział 2). Zatwierdzanie i wysyłka do KSeF zostają po stronie kierownika: recepcja widzi wtedy napis „czeka na kierownika” zamiast przycisków.

Wystawienie faktury za pobyt

- 1 Pobyt musi być **wymeldowany**. Dopóki gość jest na miejscu, rachunek może się jeszcze zmienić.
- 2 W sekcji **Pobyty bez faktury** klikasz **Wystaw fakturę**. Pobyty, przy których gość poprosił o fakturę, są na górze listy — z plaketką „poprosił o fakturę”, nawet jeśli jeszcze nie wyjechał.
- 3 Powstaje **szkic** — dokument leży u nas i nigdzie jeszcze nie poszedł.
- 4 Przycisk **Wyślij do KSeF** wysyła go do rejestru i czeka na numer.

Szukanie dokumentu

Pasek **Szukaj** nad listą przegląda numery, nabywców, NIP-y i numery KSeF — także dokumentów pobranych z KSeF. Nie wymaga podania okresu, bo księgowa zwykle zna numer albo NIP, a nie datę wystawienia. Obok jest filtr rodzaju dokumentu.

Poprawka danych na szkicu

Przy szkicu jest przycisk **Popraw dane**: nabywca, NIP (sprawdzany sumą kontrolną), adres, data sprzedaży, uwagi. XML do KSeF przebudowuje się sam. **Dokumentu przyjętego przez KSeF nie da się zmienić** — do tego służy korekta i tak też mówi komunikat.

Proforma i faktura zaliczkowa

Przycisk **Nowy dokument** wystawia dokument z własnymi pozycjami, niezwiązany z żadnym rachunkiem albo powiązany z wybranym pobytem: **proformę** (podstawa do przelewu, np. dla firmy zamawiającej grupę), **fakturę zaliczkową** albo zwykłą **fakturę VAT**.

Każdy rodzaj ma **własną numerację**: FV, PRO i FZ. Dzięki temu proforma wystawiona w środku miesiąca nie zjada numeru fakturze i w rejestrze nie zostaje dziura. Do KSeF idzie faktura VAT i zaliczkowa — **proforma nie**, bo niczego nie księguje.

Kto ile zalega — należności i zobowiązania

W **Raportach** jest zestawienie z czterema liczbami (należności razem, w tym wymagalne, jeszcze niewymagalne, zobowiązania) i dwiema tabelami. **Należności** — kto zalega, ile i od ilu dni po terminie, z telefonem i firmą. **Zobowiązania** — nadpłaty do zwrotu. Kliknięcie w wiersz otwiera kartę pobytu.

Rachunek rozbija się na pozycje ze stawkami VAT: nocleg, opłata miejscowa i każda usługa dodatkowa osobno. Nabywcą jest firma z kartoteki gościa, a gdy jej nie ma — osoba prywatna.

STAWKI VAT NIECH POTWIERDZI KSIĘGOWA

Domyślnie: nocleg 8%, usługi dodatkowe 23%, opłata miejscowa np. . To sensowne wartości, ale stawka noclegu bywa inna przy pakietach z wyżywieniem, a opłata miejscowa nie jest sprzedażą hotelu, tylko daniną zbieraną dla gminy. Zmienia się je w **Ustawienia → Faktury i KSeF**.

Ceny w cenniku traktujemy jako **brutto**: netto liczy się dzieleniem, a VAT odejmowaniem. Dzięki temu suma pozycji zgadza się z sumą faktury co do grosza — inaczej KSeF odrzuciłby dokument z powodu grosza różnicy.

Zanim ruszy wysyłka do rejestru

Potrzebne są dwie rzeczy: **NIP obiektu** wpisany w ustawieniach i **token KSeF** dopisany przez osobę od serwera do pliku na serwerze. Tokenu, tak jak hasła do poczty, **nie wpisuje się przez ekran** — daje on prawo zapisu do rejestru państwowego.

Bez tokenu faktury i tak powstają, tylko zostają szkicami. Przycisk **Sprawdź połączenie** mówi od razu, czy NIP i token są dobre.

ŚRODOWISKO TESTOWE KONTRA PRODUKCJA

Domyślnie system pracuje na **środowisku testowym** KSeF — nic nie trafia do prawdziwych rejestrów. Przełączenie na produkcję wymaga potwierdzenia w okienku, bo **wysłanej faktury nie da się wycofać**: błąd poprawia się dopiero korektą.

KSeF ma dwa limity godzinowe: 120 otworzyć sesji i 180 wysłanych faktur. Nie da się ich obejść, można tylko odczekać — system to rozpoznaje i mówi wprost, ile zostało do końca okna.

Sekcja **Wszystko z KSeF** pobiera wykaz faktur za wybrany okres — również tych wystawionych poza tym systemem, np. przez biuro rachunkowe. Naraz pobieramy najwyżej rok. Niżej widać ślad ostatnich rozmów z KSeF; przy reklamacji „nie doszło” to jedyny dowód, co i kiedy poszło.

18. Rezerwacja online na stronie hotelu

Gość może zarezerwować pokój sam, z Waszej strony, bez pośrednictwa portali i bez prowizji. Formularz prowadzi go przez trzy kroki: **termin** → **wolne typy pokoi z ceną za cały pobyt** → **dane kontaktowe**.

PŁATNOŚCI ONLINE NIE MA

Rezerwacja wpada na grafik ze statusem „czeka na zaliczkę” i źródłem **Strona**, a gość dostaje potwierdzenie mailem. O zaliczkę prosi recepcja — tak jak przy rezerwacji telefonicznej. Płatności online to osobny temat: operator, prowizje, zwroty i reklamacje.

Jak to włączyć

- 1 Najpierw ustaw ceny sezonowe (rozdział 11). Bez nich strona sprzedaje po cenie z listy przez cały rok.
- 2 W **Ustawieniach** uzupełnij **Adres, pod którym stoi CRM** — z niego składa się adres formularza.
- 3 W bloku **Rezerwacja online na stronie hotelu** przestaw sprzedaż na **włączoną**, ustaw najkrótszy pobyt i horyzont sprzedaży (na ile dni naprzód wolno rezerwować). Zapisz.
- 4 Zejdź do bloku **Umieść rezerwację na stronie** i wybierz sposób — opisany niżej.

Umieść rezerwację na stronie — cztery sposoby

Jeden adres, cztery zastosowania. Wybierzcie ten, który Wasza strona przepuszcza; od góry są najwygodniejsze. Wszystko gotowe do skopiowania w Ustawieniach.

SPOSÓB	DO CZEGO	CZEGO WYMAGA
1. Zwykły odnośnik	Przycisk „Zarezerwuj” na stronie, przycisk na Facebooku, odnośnik w wizytówce Google , opis na Instagramie, podpis w mailu, SMS do gościa.	Niczego. Działa wszędzie.
2. Jedna linijka	Formularz wbudowany w stronę. Ramka rośnie razem z treścią , a strona sama przewija się do niej przy przejściu do kolejnego kroku.	Strony, która pozwala wkleić skrypt.
3. Sama ramka	To samo, gdy strona blokuje skrypty. ⚠ Wysokość jest wtedy sztuczna — na krótszych krokach zostanie trochę pustego miejsca.	Strony, która pozwala wkleić HTML.
4. Kod QR	Lada w recepcji, ulotka, wizytówka, stolik. Prowadzi pod ten sam adres.	Niczego. Plik do druku jest wektorowy.

SPRAWDŹ, CZY ZADZIAŁA, ZANIM ZADZWONISZ DO INFORMATYKA

Pod kodami jest pole **Adres strony hotelu** i przycisk **Sprawdź**. System zagląda na Waszą stronę, rozpoznaje, na czym jest zrobiona (WordPress, Wix, Squarespace, Webflow i kilka innych), i pisze **gdzie dokładnie wkleić kod**. Sprawdza też, czy strona nie blokuje obcych ramek — jeśli blokuje, powie, żeby użyć samego odnośnika.

NIE KAŻDA STRONA POZWALA WKLEIĆ KOD

Squarespace w planie Personal i Wix w planie darmowym nie mają bloku na własny HTML. Tam zostaje sposób 1 albo 4 — i to nie jest gorsze rozwiązanie, tylko inne: przycisk prowadzący do rezerwacji działa dokładnie tak samo, tyle że otwiera osobną stronę.

Co system pilnuje sam

- **Bufor typu zostaje poza sprzedażą online.** Zapas, który trzymacie na telefon i stałych gości, nie trafia na stronę — tak samo jak nie trafia do portali.
- **Wolne liczy się dwa razy:** przy pokazaniu listy i jeszcze raz przy zapisie. Jeśli między jednym a drugim ktoś zajmie pokój, gość dostanie o tym komunikat, a nie podwójną rezerwację.
- **Typ bez ceny się nie sprzedaje** — zamiast zgadywać kwotę, system pomija go na liście.
- **Pole-pułapka na roboty:** człowiek go nie widzi, automat wypełnia wszystko, co znajdzie — i przez to odpada.

- **Limit sześciu rezerwacji na godzinę z jednego łącza.** Skrypt nie wypełni grafiku śmieciami w minutę.
- **Formularz nie zakłada ciasteczek.** Dzięki temu działa w ramce nawet w przeglądarkach, które domyślnie blokują ciasteczka obcych stron — a blokuje je m.in. Safari, czyli każdy iPhone.

SALE WIELOOSOBOWE NIE IDĄ NA STRONĘ

Pokoje sprzedawane na łóżka (rozdział 15) nie pokazują się w formularzu — wybór konkretnego miejsca w sali robi recepcja. Rezerwację łóżka przyjmuje się telefonicznie albo przez portal.

19. Wczytanie danych ze starego programu

Hotel przychodzący z innego systemu ma zwykle jedno: eksport do pliku **CSV** albo arkusz zapisany jako CSV. Tyle wystarczy — nie trzeba przepisywać gości i rezerwacji ręcznie.

Jak to zrobić

- 1 **Ustawienia → Import danych.** Wybierz, co wczytujesz (gości albo rezerwacje) i wskaż plik.
- 2 Kliknij **Pokaż, co się wczyta.** System rozpoznaje nagłówki polskie i angielskie oraz obie pisownie dat (2026-08-19 i 19.08.2026).
- 3 Przeczytaj podgląd: ile wierszy wejdzie, kogo podepniemy do **istniejących** kartotek i które wiersze pomijamy — razem z powodem, np. „pokój zajęty albo nieznany”.
- 4 Dopiero po podglądzie kliknij zapis. **Nic nie zapisuje się na ślepo.**

GOŚCIA Z KARTOTEKI NIE DUBLUJEMY

Jeśli osoba z pliku już u Was jest, dopisujemy jej pobyt, a nie zakładamy drugiej kartoteki. Wczytane pobyty dostają w uwagach znacznik `import` z datą — po nim łatwo je odróżnić od tego, co powstało w recepcji.

20. Co system robi sam

- **Odświeża ekran co dwadzieścia sekund**, żeby wszystkie stanowiska widziały to samo. Nie robi tego, gdy masz otwartą kartę pobytu — żeby nic nie przeskoczyło pod palcami.
- **Co piętnaście minut rozmawia z portalami:** najpierw pobiera nowe rezerwacje, potem wysyła ceny i wolne pokoje. Robi to tylko wtedy, gdy kierownik włączył wymianę w Ustawieniach.
- **Zapisuje każdą zmianę do dziennika** — kto, kiedy, co. Zajrzysz tam w zakładce Dziennik zmian.

- **Robi kopię bazy codziennie w nocy** i sprawdza, czy da się ją odczytać. Trzymanych jest trzydzieści ostatnich.
- **Wysyła maile do gości** — sprawdza kolejkę co dwie minuty, o ile wysyłka jest włączona.
- **Raz dziennie układa powiadomienia:** prośby o zaliczkę, ponaglenia, przypomnienia przed przyjazdem i prośby o opinię po wyjeździe.
- **Nadaje każdemu pobytowi własny link dla gościa**, przy pierwszej potrzebie.
- **Ostrzega przed nadsprzedażą.** Gdy portal sprzeda termin, na który nie ma wolnego pokoju, zapisuje ostrzeżenie w Dzienniku zmian zamiast po cichu zgubić rezerwację. **Zaglądaj tam.**
- **Pilnuje, żeby dwie osoby nie nadpisały sobie pracy przy tym samym pobycie.** Gdy ktoś zmieni go w tej samej chwili, drugi dostanie komunikat „ktoś inny właśnie to zmienił”. Zabezpieczenie działa przy przenoszeniu, meldunku i rozliczeniu — przy księgowaniu wpłaty jeszcze nie, więc **nie klikaj „Zaliczka wpłynęła” dwa razy**, nawet gdy wydaje się, że nic się nie stało.

21. Gdy coś nie działa

OBJAW	CO ZROBIĆ
Wyskoczyło okienko logowania w środku pracy	Sesja wygasła po dwunastu godzinach. Zaloguj się ponownie — nic nie przepadło.
„Ktoś inny właśnie zmienił ten pobyt”	Ktoś na drugim stanowisku był szybszy. Ekran odświeży się sam, sprawdź stan i powtórz.
Nie mogę zameldować gościa	Pokój jest oznaczony jako niesprzątnięty. Zmień jego stan na ekranie sprzątania.
Nie mogę wymeldować	Został niezapłacony rachunek. Kwotę widać w komunikacie.
Rezerwacja z Bookinga nie pojawiła się	Odczekaj kwadrans albo poproś kierownika, żeby kliknął Pobierz rezerwacje w Ustawieniach → Portale. Sprawdź też dziennik zmian — może zabrakło wolnego pokoju tego typu albo pokój nie jest sparowany z Beds24.
W KT-1 wychodzi za mało gości z zagranicy	Kraj bierze się z kartoteki gościa. Portale go przynoszą, ale gość dopisany ręcznie dostaje Polskę. Popraw pole „Kraj” przy tych gościach.
Rachunek jest niższy, niż powinien	Sprawdź pole „Osób” w karcie pobytu. Od liczby osób zależy dopłata za osobę i opłata miejscowa, a portale różnie liczą dzieci.
Maile nie dochodzą do gości	Ustawienia → Maile do gości. Sprawdź, czy wysyłka jest włączona i czy w „Nieudane” nie ma opisu błędu.
Zniknął przycisk „Anuluj rezerwację”	Kierownik odebrał Ci prawo do usuwania pobytów. Poproś go, jeśli tego potrzebujesz.
Skasowany termin z portalu wrócił	Tak ma być. Terminy z portali kasuje się w portalu, nie u nas.
Przy pokoju z grupy nie ma przycisku „Zamelduj”	Tak ma być. Grupa melduje się i rozlicza w całości — szukaj przycisku Zamelduj całą grupę w tej samej karcie.
Nie mogę wymeldować grupy, choć ten pokój jest zapłacony	Liczy się saldo całej grupy. System napisze, ile brakuje, i otworzy okno wpłaty za grupę.

Pasek wymeldowanego gościa zastania wolne dni	Tylko z wyglądu. Doby za granatową kreską są wolne i da się w nie kliknąć jak w puste pole — pasek zostaje na całej długości, żeby było widać nazwisko.
Wszystkie paski są pomarańczowe	Pomarańczowy znaczy „nowa rezerwacja, zero wpłaty”. Po przyjęciu zaliczki pasek robi się zielony.

22. Czego jeszcze nie ma

Żeby nie było niespodzianek — te rzeczy trzeba na razie robić poza systemem:

- **Paragony fiskalne.** Rachunek z systemu jest informacyjny. Faktury VAT z wysyłką do KSeF system już wystawia — patrz rozdział 17.
- **Płatności online.** Gość zarezerwuje pokój z Waszej strony (rozdział 18), ale nie zapłaci na miejscu — o zaliczkę prosi recepcja. Wpięcie operatora płatności to osobny temat: prowizje, zwroty, reklamacje.
- **Wyprowadzenie danych do innego programu.** Wczytać dane ze starego systemu już się da (rozdział 19), w drugą stronę jeszcze nie.
- **Kilka planów cenowych naraz** — bezzwrotny taniej, ze śniadaniem drożej.
- **Odprawa on-line** — wypełnienie danych przez gościa przed przyjazdem.
- **Wyszukiwanie po numerze pokoju** — szukarka znajduje po nazwisku, telefonie, mailu, firmie, NIP-ie i numerze rejestracyjnym auta, ale nie po numerze pokoju.

Czego **nie** trzeba, wbrew rozpowszechnionej opinii: karty meldunkowej (obowiązek zniesiony w 2013 r.) i kasy fiskalnej, o ile przyjmujecie wyłącznie płatności bezgotówkowe i nie serwujecie posiłków.