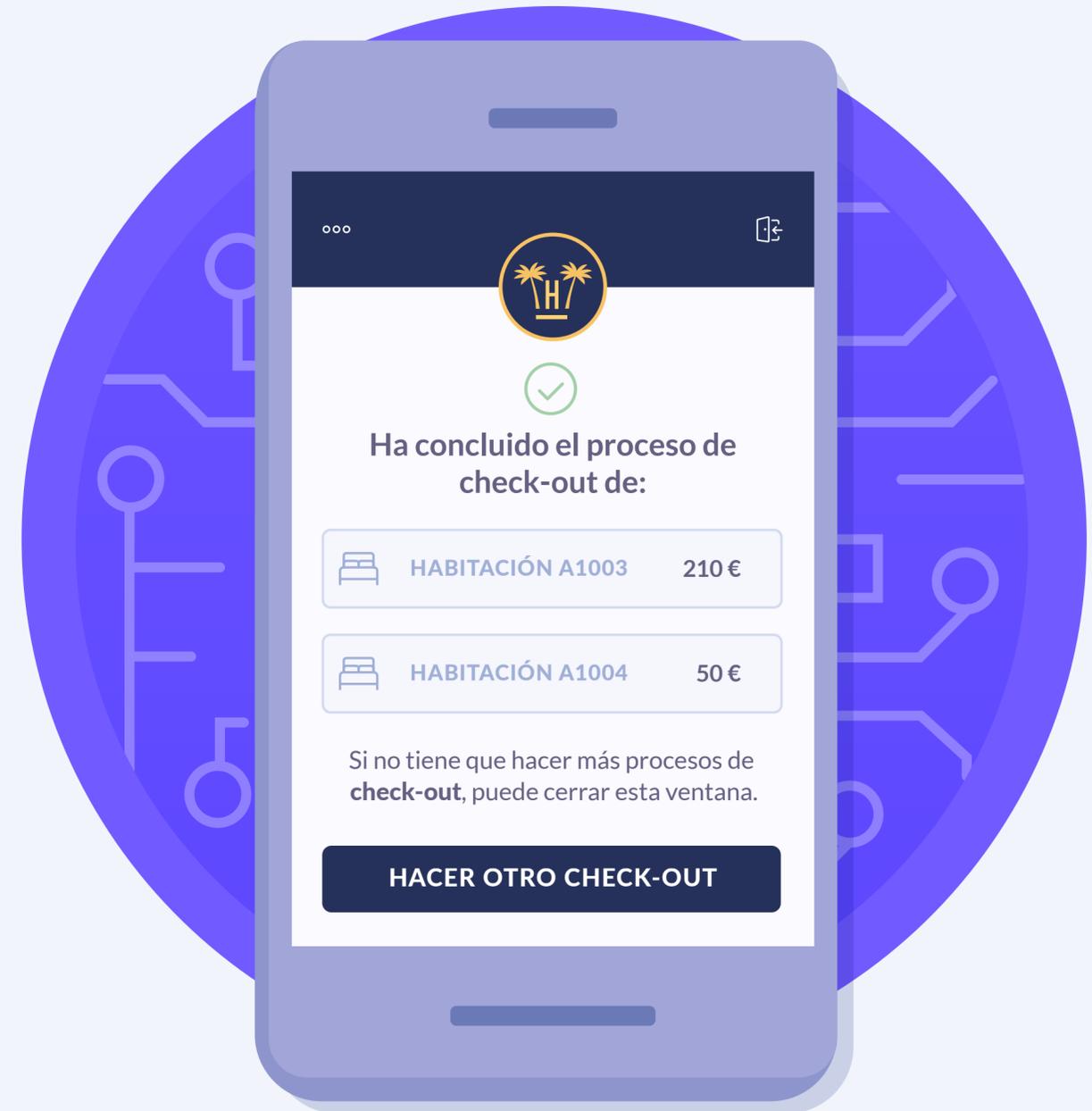


OnlineCheckout

hotelinking



Índice

Proceso de check-out	● ○	3	□ Desavenencias con los gastos marcados	○ ●	11
Beneficios del check-out automático	○ □	4	□ Liquidación del balance pendiente	□ ○	12
□ Aviso del check-out	x x	5	□ Sistema de pago seguro	x x	13
□ Búsqueda de la reserva	□ ○	6	□ Confirmación o error en la liquidación	○	14
□ Selección de habitaciones	x ●	7	Contenido relacionado	● x	17
□ Gastos pendientes	○ x	9			

Proceso de check-out

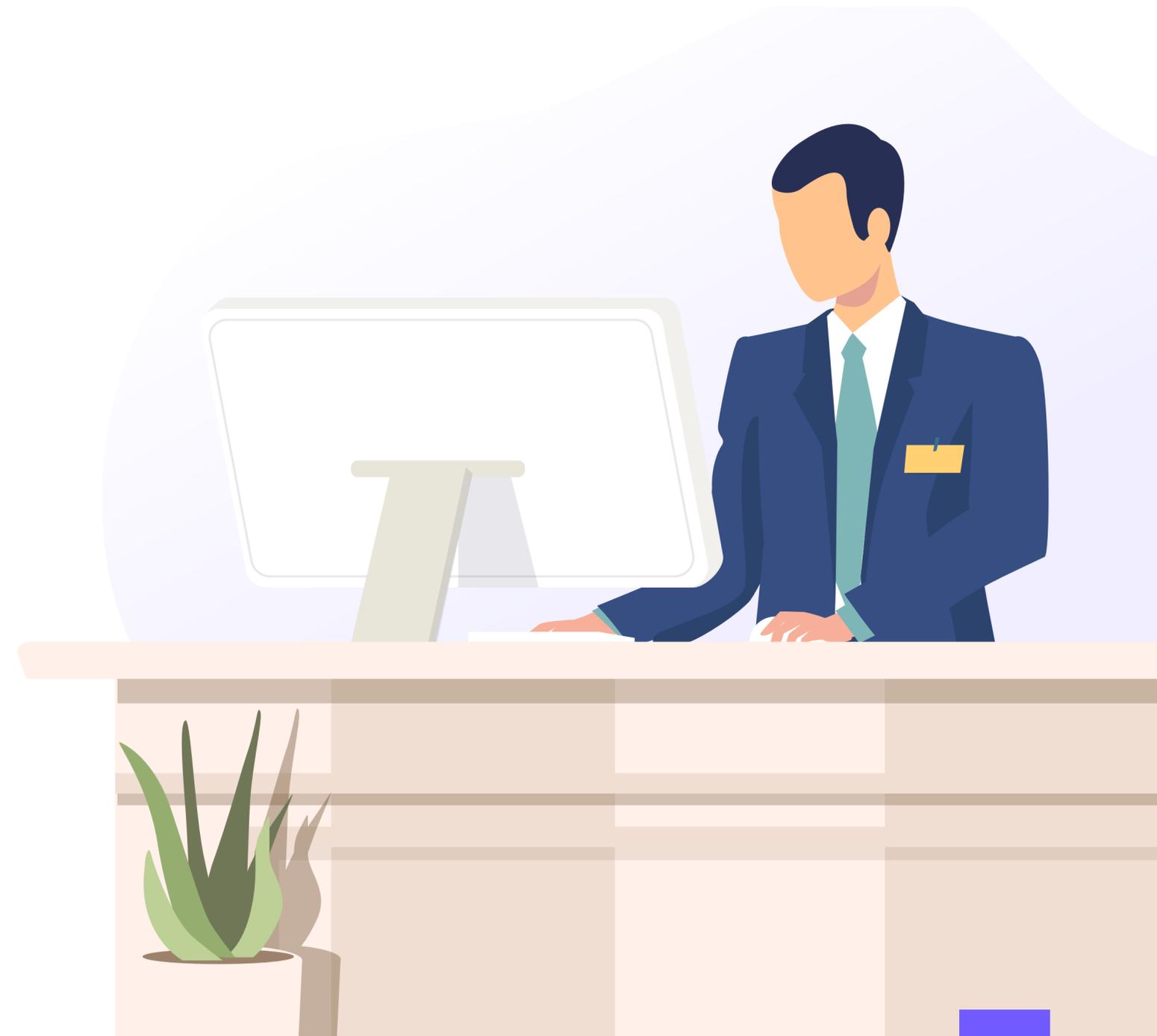
El check-out hace referencia al momento en el que un **huésped abandona el hotel**, devuelve las llaves de su habitación y liquida los gastos pendientes, en el caso de que los tuviera.

Con nuestro sistema de check-out automático es posible hacer todo esto sin pasar por recepción, **cómodamente desde el móvil** y cuando lo establezca el alojamiento, que puede ser la fecha de salida o unos días antes.



Beneficios del check-out automático

- La optimización del proceso de check-out permite **aliviar significativamente la carga de trabajo** de la recepción, eliminando tareas que no aportan un valor imprescindible.
- Al digitalizar este proceso es más fácil **mantener un servicio adecuado y de calidad**, centrándose en ofrecer una experiencia a la altura de las expectativas del huésped.
- La posibilidad de gestionar el check-out es un método muy apreciado entre los huéspedes frente a los métodos tradicionales porque le permite **tener un control total de la estancia** desde su móvil.





Aviso del check-out

El alojamiento puede personalizar los **días que la aplicación permita realizar el check-out**. Por ejemplo, si se establecen 2 días, entonces 2 días antes del día de salida el huésped ya podría realizar el proceso completo. Si se pone 0, entonces solo se podría hacer el check-out el mismo día de la salida del hotel.

El propio hotel o cadena puede elegir **cómo quiere informar al huésped** de que tiene que hacer el check-out. Puede ser en un QR en la habitación, a través de un link en un email o un SMS, etc.

ooo

Buscar una reserva

Hotel Paraíso



Vamos a buscar su reserva

Rellene todos los campos posibles para poder buscar su reserva en nuestro sistema.

NÚMERO DE HABITACIÓN

NOMBRE

APELLIDOS

BUSCAR RESERVA

Búsqueda de la reserva

Para hacer el check-out el huésped tan solo tiene que introducir el número de habitación, nombre y apellidos para encontrar su reserva.

Si la habitación indicada, el nombre y/o apellidos son incorrectos, se mostrará un mensaje de error.



Tiene cargos pendientes. ¿Qué desea hacer?

Los cargos pendientes de pago de estas reservas ascienden a **260€**.
 Seleccione aquellas habitaciones que quiera pagar.

PUEDE SELECCIONAR VARIAS

ELIMINAR TODO X

	HABITACIÓN A1003	210 € ELIMINAR X
--	-------------------------	----------------------------

	HABITACIÓN A1004	50 € ELIMINAR X
--	-------------------------	---------------------------

	HABITACIÓN A1005 CHECK-OUT REALIZADO	0 € ELIMINAR X
--	--	--------------------------

PAGADO

	AÑADIR OTRA HABITACIÓN	
--	-------------------------------	--

También puede pagar:

	TOTAL DE TODAS LAS HABITACIONES	260 €
--	--	--------------

CONTINUAR

Selección de habitaciones

El huésped puede **añadir más habitaciones al proceso de check-out** así como eliminar habitaciones en el caso de que se haya equivocado.

El usuario puede pulsar 'volver a la pantalla anterior' volviendo a la pantalla de búsqueda sin perder los datos ya añadidos.



Tiene cargos pendientes. ¿Qué desea hacer?

Los cargos pendientes de pago de estas reservas ascienden a **260€**.
 Seleccione aquellas habitaciones que quiera pagar.

PUEDE SELECCIONAR VARIAS

ELIMINAR TODO X

	HABITACIÓN A1003	210 €	ELIMINAR X
--	-------------------------	--------------	------------

	HABITACIÓN A1004	50 €	ELIMINAR X <input checked="" type="checkbox"/>
--	-------------------------	-------------	--

	HABITACIÓN A1005 CHECK OUT REALIZADO	0 €	ELIMINAR X PAGADO
--	--	------------	--------------------------------

	AÑADIR OTRA HABITACIÓN		
--	-------------------------------	--	--

También puede pagar:

	TOTAL DE TODAS LAS HABITACIONES	260 €	
--	--	--------------	--

CONTINUAR

Para gestionar los gastos pendientes el usuario puede **seleccionar una o varias** habitaciones y continuar.

ooo Selección de cargos Hotel Paraíso 



Tiene cargos pendientes. ¿Qué desea hacer?

Los cargos pendientes de pago de estas reservas ascienden a **260€**.
Seleccione aquellas habitaciones que quiera pagar.

PUEDE SELECCIONAR VARIAS ELIMINAR TODO X

	HABITACIÓN A1003	210 € <small>ELIMINAR X</small>
	HABITACIÓN A1004	50 € <small>ELIMINAR X</small>
	AÑADIR OTRA HABITACIÓN	

También puede pagar:

	TOTAL DE TODAS LAS HABITACIONES	260 €
---	--	--------------

CONTINUAR

Gastos pendientes

En este paso, se le mostrará un **resumen del gasto** por habitación así como el total al que asciende la deuda pendiente.

ooo
🔗

Desglose del pago Hotel Paraíso

Desglose del pago:

CANT	HAB.	CONCEPTO	IMPORTE
2	A1003	TASA TURÍSTICA	17,05 €
1	A1003	HABITACIÓN DOBLE + PENSIÓN COMPLETA	192,95 €
2	A1004	LATE CHECK-OUT	50,00 €
SUBTOTAL:			260 €

i Si necesita aclarar algún aspecto de esta información de contacto con nuestro personal, siga en [este enlace](#).

PAGAR CON TARJETA

El huésped puede acceder a un **desglose detallado de los gastos** asociados a esa habitación y reserva.

Dependiendo de la política de cada hotel, el desglose puede incluir estancia, gastos durante estancia, tasa turística, etc.

El sistema consulta directamente al PMS para obtener el detalle de los gastos pendientes y el concepto de las líneas de factura.



Desavenencias con los gastos marcados

Es posible que el huésped, cuando revise los gastos, no reconozca alguno de ellos o su cantidad, y por este motivo no quiera continuar con el proceso.

Para estos casos, en la pantalla del desglose de los gastos se incluye un mensaje para que el huésped pueda **contactar con la recepción** y solucionar esta desavenencia.

ooo
🔒

Pasarela de pago
Hotel Paraíso

Rellene con los datos de su tarjeta

TITULAR DE LA TARJETA

✎ Titular...

NÚMERO DE TARJETA

☎ Tarjeta...

CADUCIDAD **CVV** ?

📅 MM/AAAA

☒ CVV

🔒 Esta pasarela está encriptada con **SSL**. Sus datos serán encriptados y enviados a la pasarela de pago bajo una conexión segura.

PAGAR 260€

[VOLVER A LA PANTALLA ANTERIOR](#)

Liquidación del balance pendiente

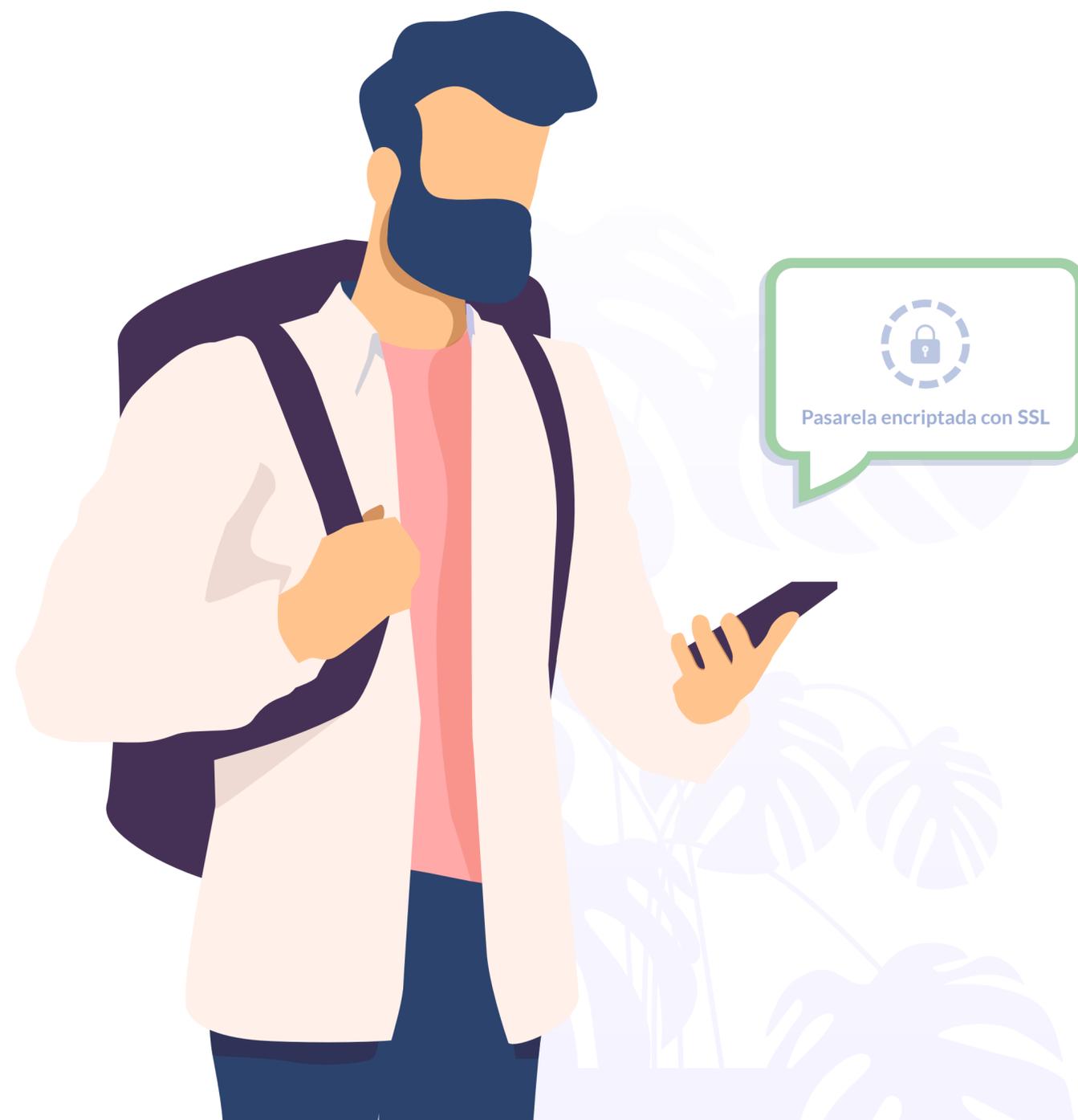
Si el huésped cuenta con varias reservas, puede **seleccionar las habitaciones** que quiere abonar o liquidar la totalidad al momento.

En el siguiente paso se muestra la **pasarela de pago** que haya elegido utilizar el establecimiento, donde se le pedirán los datos de la tarjeta.

Hay que recordar que la pasarela de pago es externa a Hotelinking, por lo tanto el 'look and feel' de esta pantalla puede cambiar.

Cuando el sistema recibe el abono por parte de la pasarela de pago, gracias a la integración con el PMS, actualiza dicha información automáticamente.





Sistema de pago seguro

Durante el proceso de pago y en cumplimiento de la normativa europea PSD2 y el PCI Compliance, el proveedor del sistema de pago se hará cargo de que la información sensible del comprador quede protegida con la encriptación de sus datos. De manera que Hotelinking en ningún caso puede acceder o almacenar esta información.

La directiva PSD2 obliga a que el usuario confirme su identidad cada vez que realice un pago en línea. También se requiere la autenticación reforzada de huéspedes (SCA).

ooo

Check-out
Hotel Paraíso



Se han regularizado los siguientes pagos en el check-out

	HABITACIÓN A1003	210 €	PAGADO
	HABITACIÓN A1004	50 €	PAGADO

 Si desea un comprobante de pago, puede obtenerlo [pulsando aquí](#).

 Si desea una factura, puede [ponerse en contacto con nuestro personal](#) para obtenerla.

CONTINUAR

Confirmación o error en la liquidación

Una vez se ha terminado el proceso en la pasarela de pago, el huésped es redirigido a la **pantalla de confirmación** donde se informa del éxito de la operación.

Adicionalmente en esta pantalla podrá obtener un **comprobante del pago** o **solicitar factura** de la reserva al personal del hotel.

ooo **Check-out** Hotel Paraíso



Problemas en el pago

Hemos tenido problemas con el pago de los cargos. Por favor, revise el método de pago que ha usado. Si persiste el problema, póngase en contacto con nuestro personal [aquí](#)

COD: ERR901
Card has expired

VOLVER A INTENTARLO

ABANDONAR EL PROCESO

ooo **Check-out** Hotel Paraíso



No ha concluido el proceso de check-out

Puede volver a intentarlo o [ponerse en contacto con nuestro personal](#) para terminar el proceso.

Si no tiene que hacer más procesos de **check-out**, puede cerrar esta ventana.

REALIZAR CHECK-OUT

Si hubiera algún problema con el pago, se mostrará un **mensaje de error**, permitiendo al usuario volver a la pantalla inicial para volver a intentarlo o abandonar el proceso para solicitar ayuda al personal del hotel.

ooo
Check-out
Hotel Paraíso

Ha concluido el proceso de
check-out de:

	HABITACIÓN A1003	210 €	PAGADO
	HABITACIÓN A1004	50 €	PAGADO

Si no tiene que hacer más procesos de check-out, puede cerrar esta ventana.

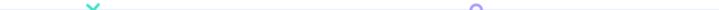
HACER OTRO CHECK-OUT

Finalmente, tendrá la opción de volver al inicio del check-out en el caso de que tuviera que realizar de nuevo el proceso para otra habitación.

Si después otro huésped o el mismo, vuelve a hacer una búsqueda de la misma habitación una vez realizado el pago, le saldrá con balance cero.

Contenido relacionado

- Online Checkin  
- Activa Online Checkin para huéspedes de Expedia  
- Activa Online Checkin para huéspedes de Booking  
- Pagos digitales  

- Preautorización de tarjeta  
- Vídeo Online Checkin  
- Suite de herramientas contactless para hoteles  
- Tecnología contactless para hoteles  

hotelinking

CONTACTLESS TECH TO CONNECT WITH YOUR GUESTS

Carretera de Valldemossa, Km. 7,4 Parc Bit. Edifici Disset 3^a Planta Puerta D7, 07120

www.hotelinking.com | help@hotelinking.com

