



Epayments – Hotels (JIRA)

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. ACCESO A LA HERRAMIENTA.....	3
PAYMENTS.....	4
1. Booking payments / Pagos reservas.	4
2. Payment without associated locator / Pagos sin LOC asociado.....	4
3. Chargeback ⁽²⁾ /Reversed on booking payments / Contracargos.....	4
4. other queries / Otras consultas.	5
2. Refunds.....	5
1. Request for refund (authorized by the hotel) / Solicitud de reembolso (autorizado por el hotel).	5
2. Request for refund due to an incident / Solicitud de reembolso debido a un incidente.	5
3. Status of a refund / Estado de un reembolso.	6
4. Other queries / Otras consultas.....	6
3. Other queries.	6
1. Access to the Global Collect console.	6
2. Information about payment methods.	6
3. Other queries.....	7
4. Estados tickets.....	9

INTRODUCCIÓN

Jira, la nueva plataforma para consultar pagos, solicitar reembolsos y otras cuestiones acerca de reservas realizadas a través de **Barcelo.com** y **Call Center**.

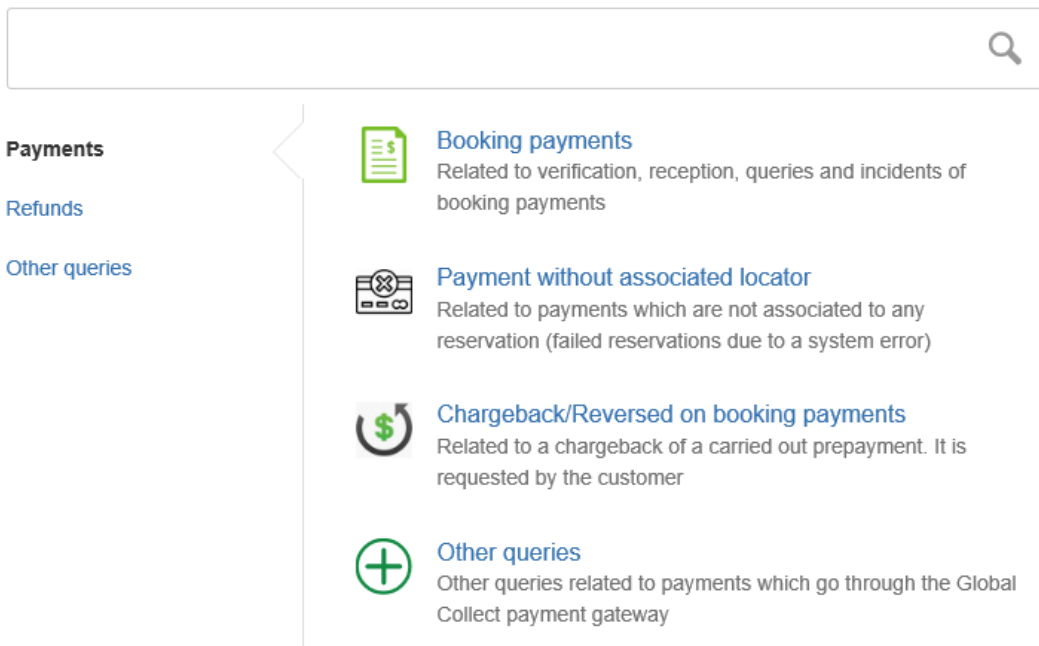
1. ACCESO A LA HERRAMIENTA

Una vez se acceda a la herramienta, tras validar/categorizar previamente que se trata de una petición, consulta o incidencia relacionada con ePayments, se visualizará la siguiente pantalla:

[Go back to the Help Center](#)

ePayments - Hotels

Here you can consult payments, request refunds and other questions related to reservations made through Barcelo.com and Call Center



The screenshot shows a user interface for 'ePayments - Hotels'. At the top, there is a search bar with a magnifying glass icon. Below the search bar, there is a sidebar on the left with three categories: 'Payments' (bolded), 'Refunds', and 'Other queries'. The main content area on the right lists four items, each with an icon and a description:

- Booking payments** (Icon: document with dollar sign): Related to verification, reception, queries and incidents of booking payments
- Payment without associated locator** (Icon: crossed-out card): Related to payments which are not associated to any reservation (failed reservations due to a system error)
- Chargeback/Reversed on booking payments** (Icon: dollar sign with arrow): Related to a chargeback of a carried out prepayment. It is requested by the customer
- Other queries** (Icon: plus sign): Other queries related to payments which go through the Global Collect payment gateway

Por lo tanto, las peticiones pueden ser clasificadas en los siguientes tipos:

- *Payments.*
- *Refunds.*
- *Other queries.*

Payments y *refunds* corresponden, como las mismas palabras indican, a consultas sobre pagos y reembolsos. *Other queries* en cambio, procederán solicitudes no relacionadas con los apartados anteriores, pero dentro del ámbito del departamento de pagos.

Cada petición/consulta generará un “ticket” con la siguiente denominación alfanumérica **EH-xxxx**.

PAYMENTS

Al clicar en el apartado de Payments, aparecerá el siguiente desplegable:

[Go back to the Help Center](#)

ePayments - Hotels

Here you can consult payments, request refunds and other questions related to reservations made through Barcelo.com and Call Center

Search bar: []

- Payments** (highlighted with a blue arrow)
- Refunds
- Other queries

- Booking payments**
Related to verification, reception, queries and incidents of booking payments
- Payment without associated locator**
Related to payments which are not associated to any reservation (failed reservations due to a system error)
- Chargeback/Reversed on booking payments**
Related to a chargeback of a carried out prepayment. It is requested by the customer
- Other queries**
Other queries related to payments which go through the Global Collect payment gateway

En este apartado, procede la apertura de tickets que se pueden categorizar de la siguiente forma:

1. BOOKING PAYMENTS / PAGOS RESERVAS.

Sección destinada a la apertura de tickets relacionados con la verificación de un pago, su recepción, para realizar una consulta o comunicar un incidente relacionados con el pago de una reserva.

2. PAYMENT WITHOUT ASSOCIATED LOCATOR / PAGOS SIN LOC ASOCIADO.

Comunicar reservas fallidas⁽¹⁾.

3. CHARGEBACK⁽²⁾/REVERSED ON BOOKING PAYMENTS / CONTRACARGOS.

Temas relacionados con contra cargos solicitados por el consumidor, ya sea el estado en el que se encuentra una disputa, proporcionar información para esta misma o cualquier clase de consulta del tipo.

(1) Reserva fallida: Intento de reserva en el que se produce el cobro/cargo, pero no se genera un localizador de reserva.

(2) *Chargeback* (o contra cargo): Solicitud realizada por parte del cliente a su respectivo banco para reclamar un pago o cobro. Conlleva una disputa, tramitada por el equipo de ePayments.

4. OTHER QUERIES / OTRAS CONSULTAS.

Otra clase de consultas relacionadas con pagos pero que no se corresponden con los apartados anteriores.

2. REFUNDS.


El apartado de refunds está destinado a abrir tickets que soliciten el reembolso del importe pagado por el cliente, ya sea la totalidad de reserva, el prepago o una cantidad a determinar por el propio hotel; además de la consulta acerca del estado de un reembolso, entre otras.


[Go back to the Help Center](#)


ePayments - Hotels


Here you can consult payments, request refunds and other questions related to reservations made through Barcelo.com and Call Center

- Payments
- Refunds**
- Other queries

 **Request for refund (authorized by the hotel)**
Request the refund of a payment, it requires sending the authorization form

 **Request for refund due to an incident**
Request the refund of the payment of a reservation due to an incident

 **Status of a refund**
Regarding refunds already made or requested

 **Other queries**
Other queries related to refunds made through the Global Collect payment gateway

Se pueden solicitar dos clases de reembolso:

1. REQUEST FOR REFUND (AUTHORIZED BY THE HOTEL) / SOLICITUD DE REEMBOLSO (AUTORIZADO POR EL HOTEL).

El hotel autoriza un reembolso a un cliente y lleva a cabo una petición. Dicha petición incluirá la cumplimentación y firma (del director) del formulario de devoluciones.

2. REQUEST FOR REFUND DUE TO AN INCIDENT / SOLICITUD DE REEMBOLSO DEBIDO A UN INCIDENTE.

Apertura de tickets en los que se solicita un reembolso debido a un incidente durante la realización de la reserva, ya sea un fallo del sistema o alguna otra clase de incidencia.

Además de las solicitudes de reembolso, en este apartado proceden la apertura de tickets asociados con la siguiente clase de consultas.

3. STATUS OF A REFUND / ESTADO DE UN REEMBOLSO.

Se solicita un *update/actualización* del estado de un reembolso.

4. OTHER QUERIES / OTRAS CONSULTAS.


Cualquier otra clase de consulta relacionada con reembolsos realizados a través de Global Collect. Un ejemplo de ticket correspondiente con este apartado sería la explicación del porqué se ha realizado un reembolso en concreto, por ejemplo.

3. OTHER QUERIES.

[Go back to the Help Center](#)

ePayments - Hotels


Here you can consult payments, request refunds and other questions related to reservations made through Barcelo.com and Call Center




[Payments](#)

[Refunds](#)


Other queries



Access to the Global Collect console
Request the access to the payment console, access problem, doubts related to Global Collect



Information about payment methods
Related to matters of payment methods



Other queries
Any other consultation related to Epayments

Además de abrir tickets relacionados con pagos y reembolsos, existe la posibilidad de petitionar lo siguiente:

1. ACCESS TO THE GLOBAL COLLECT CONSOLE.

Solicitudes de acceso a la consola de Global Collect, así como problemas de acceso y dudas relacionadas.

2. INFORMATION ABOUT PAYMENT METHODS.

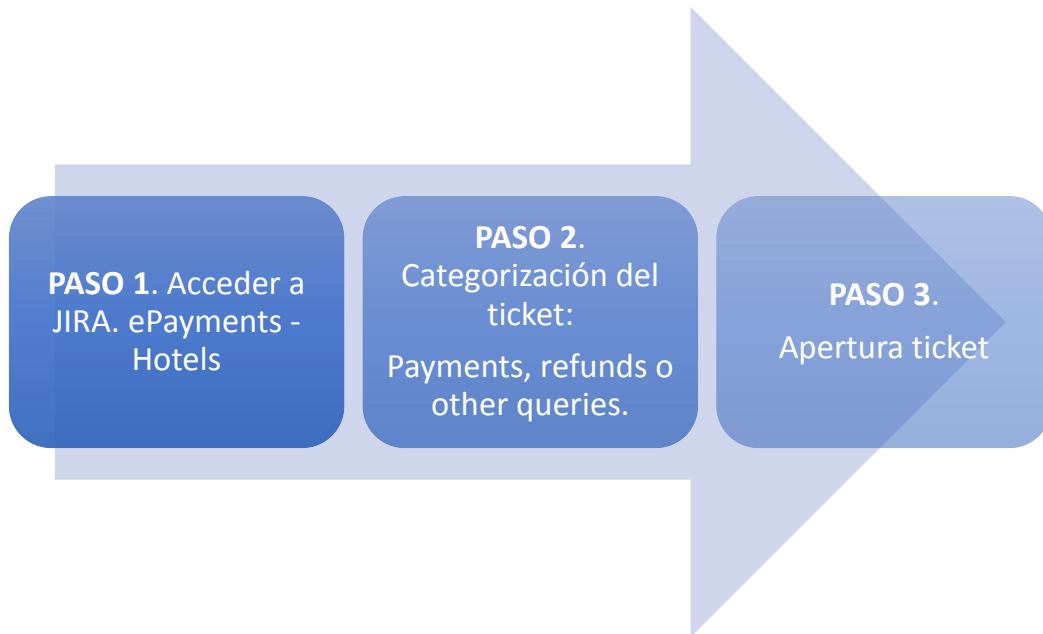
Consultas relacionadas con los métodos de pago disponibles.

3. OTHER QUERIES.

Finalmente, cualquier otra clase de consulta que se crea relacionada con el departamento de ePayments.

Todas las peticiones de ePayments que abran en JIRA recibirán la denominación alfanumérica **EH-xxxx**, como se ha mencionado anteriormente.

En definitiva, la apertura de un ticket en JIRA conlleva los siguientes pasos:



PASO 3 ¿Cómo crear un ticket?

Tras clicar en cualquiera de los apartados anteriores (Booking payments, Request for a refund authorized by the hotel...), aparecerá el siguiente formulario a completar:

Related to verification, reception, queries and incidents of booking payments

Summary

Description

Priority
Medium

Order ID or Locator

Booking e-mail (opcional)

Attachment (opcional)
Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla, o [navegar](#)

Full name

Division & Hotel's Name
Ninguno Ninguno

Type of hotel
Ninguno

Crear Cancelar

Asunto de la petición

La **prioridad** del ticket es uno de los aspectos más importantes. A cada petición se le puede dar los siguientes grados de prioridad en orden descendente: highest, high, medium, low, y lowest. **NOTA:** Según la prioridad, se da un tiempo determinado al equipo de ePayments para que gestione y dé respuesta a la petición. Ej: prioridad highest son 24 horas.

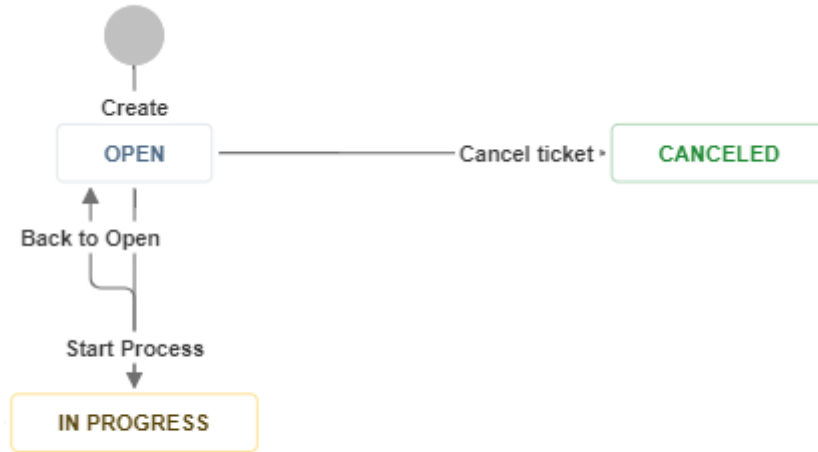
Nombre de la persona que realiza la petición, **NO** del cliente.

ES OBLIGATORIO SEÑALAR EL LOCALIZADOR DE RESERVA O EL ORDER ID (en el caso de reservas fallidas)

4. ESTADOS TICKETS

Al abrir un ticket/petición, éste pasará por distintos estados:

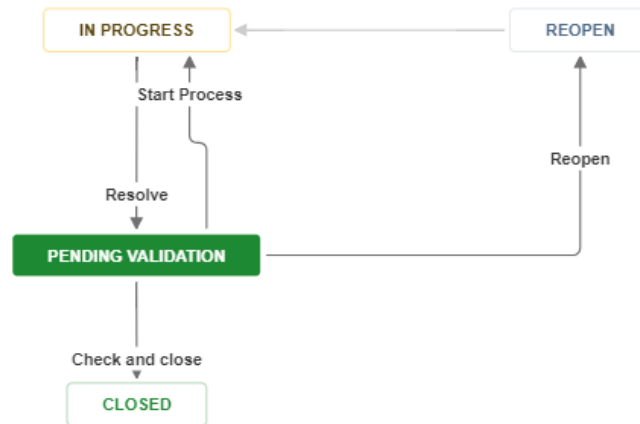
1. **OPEN.** Se abre el ticket. De este estado puede pasar a CANCELLED o IN PROGRESS.



2. **IN PROGRESS.** Un ticket IN PROGRESS puede pasar a tres estados distintos: *pending validation*, *on hold* o *feedback pending*.



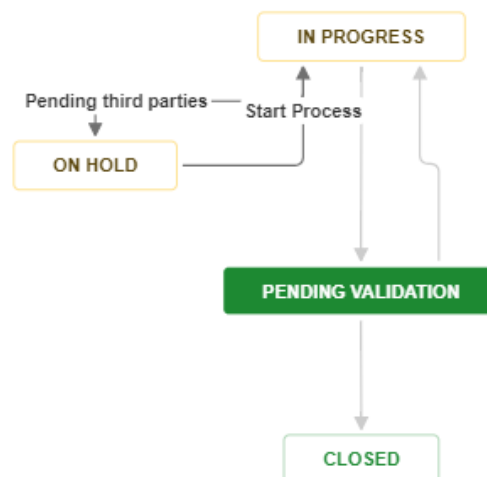
- **PENDING VALIDATION.** El equipo de ePayments ha tramitado la petición y da el caso como resuelto, esperando la confirmación por la parte del hotel o agente que realiza la petición. El peticionario deberá validar la petición o bien reabriéndola o cerrándola.



- **FEEDBACK PENDING.** El equipo de ePayments solicita información adicional que deberán proporcionar para que se atienda su consulta (rellenar el formulario de devoluciones, por ejemplo). El ticket permanecerá en este estado hasta que proporcionen dicha información mediante el botón de *Provide Information*.



- **ON HOLD.** Cuando se deja una petición ON HOLD, indica que el equipo de ePayments requiere de la asistencia de terceros (Global Collect, equipo IT...) para llevar a cabo la petición y permanecerá en este estado hasta que les sea proporcionada dicha información/asistencia.



NOTA: SI DESEAN REALIZAR UN COMENTARIO SOBRE UN TICKET DEBERÁN ETIQUETAR/MENCIONAR A LA PERSONA QUE HAYA RESPONDIDO EL TICKET. UN EJEMPLO: EPAYMENTS → @epayments.