



Aquí podrá ver cómo visualizar los datos de tarjeta de crédito de los pasajeros a través de *nuestra* extranet



Recuerde la información reflejada en el site es su responsabilidad. Siempre verifique que tarifas, disponibilidades y contenido sean correctos.

## > ¿Cómo visualizar la tarjeta de crédito del pasajero?

1. Ingrese al detalle de la reserva
2. Visualice la primera parte de los datos del pasajero
3. Solicite el link para obtener el código de seguridad que le permitirá ver los datos restantes.
4. Tome nota del código de seguridad informado.
5. Acceda al correo electrónico que le enviamos. **Válido sólo por 24 hs.**
6. **Ingrese el código de seguridad en la nueva ventana que se abre al hacer click en el mail.**
7. Visualice la segunda parte de los datos del pasajero en la **nueva página de la extranet.**



**Los datos de tarjeta del pasajero ya no estarán disponibles en el detalle de la reserva.  
Para acceder a ellos deberá ingresar en los links habilitados oportunamente.**



## > ¿Cuándo podrá acceder a ella?

- En caso que la reserva esté confirmada, se podrán realizar hasta **3 pedidos** dentro de los siguientes **plazos**:
  - por 3 días completos luego del día de la compra
  - por 2 días completos antes del día del check-in
  - por 1 día completo luego del día del check-in
  
- En caso que la reserva esté cancelada o se haya realizado "no show", entonces se mostrará hasta 3 días completos luego del día de cancelación.



# > ¿Cómo visualizar la tarjeta de crédito del pasajero?

## Paso a Paso

1. Ingresar al detalle de la reserva y , en tipo de pago, hacer click en : “ Tarjeta del Pasajero”

Datos de la compra

Estado de la reserva	Confirmada
ID Reserva	1954379
ID Cro	30858531
Fecha de reserva	Jue 17/07/2014, 18:26 (GMT +00:00)
Cantidad de noches	2
Fecha de check-in	Sábado 26 de julio de 2014
Fecha de check-out	Lunes 28 de julio de 2014
Forma de pago	Pago en destino
Tipo de pago	 <a href="#">Tarjeta del pasajero</a>
Lugar de la compra	Decolar
Producto comprado	Hotel
Forma de comisión	Comisionable
Mercado	Internacional
Email de contacto	 <a href="#">Contactar al huésped</a>



Recuerde que sólo se podrán realizar **3 intentos de pedido de datos** de tarjeta durante el lapso de tiempo permitido.

Una vez finalizados los mismos, no podrán volver a ser requeridos.



# > ¿Cómo visualizar la tarjeta de crédito del pasajero?

## Paso a Paso

2. Se desplegarán sólo una parte de los datos de la tarjeta, por motivos de seguridad informática.

>>Para solicitar los datos restantes  
deberá hacer click en:

**“Obtener datos faltantes”.**

Se le informará un **Código de Seguridad**  
que deberá anotar

Miércoles, 02 de Marzo de 2016, 12:23 (GMT +00:00)

### Detalle de tarjeta de crédito

Para mayor información descargue nuestro [manual](#)

Tipo	Visa
Número	424242-XXXXXX-4242
Titular	María Eugenia Perez Lopez
Fecha de vencimiento	12/2030

**Pedido de envío de datos 1/3**  
Puede pedir el envío de los datos de esta tarjeta de crédito hasta 3 veces

**Obtener datos faltantes**



# > ¿Cómo visualizar la tarjeta de crédito del pasajero?

## Paso a Paso

3. Se le informará un **Código de Seguridad**

>> Es fundamental que tome nota de este código ya que una vez cerrada la ventana no podrá visualizarlo nuevamente y tendrá que generar una nueva solicitud, agotando una de sus tres oportunidades de pedido.

### Detalle de tarjeta de crédito

Para mayor información descargue nuestro [manual](#)

#### Últimos pasos para acceder a los datos de la tarjeta

Por razones de seguridad solicitamos realizar los siguientes pasos para obtener los datos faltantes:

- 1 Hemos enviado a [marina.rivero@despegar.com](mailto:marina.rivero@despegar.com) un acceso a una página confidencial.
- 2 Escriba el siguiente código en la página ingresada:



Por favor tome nota del mismo dado que no estará disponible luego de este paso.

Luego de realizar estos dos pasos puede visualizar los datos de la tarjeta, muchas gracias.

# > ¿Cómo visualizar la tarjeta de crédito del pasajero?

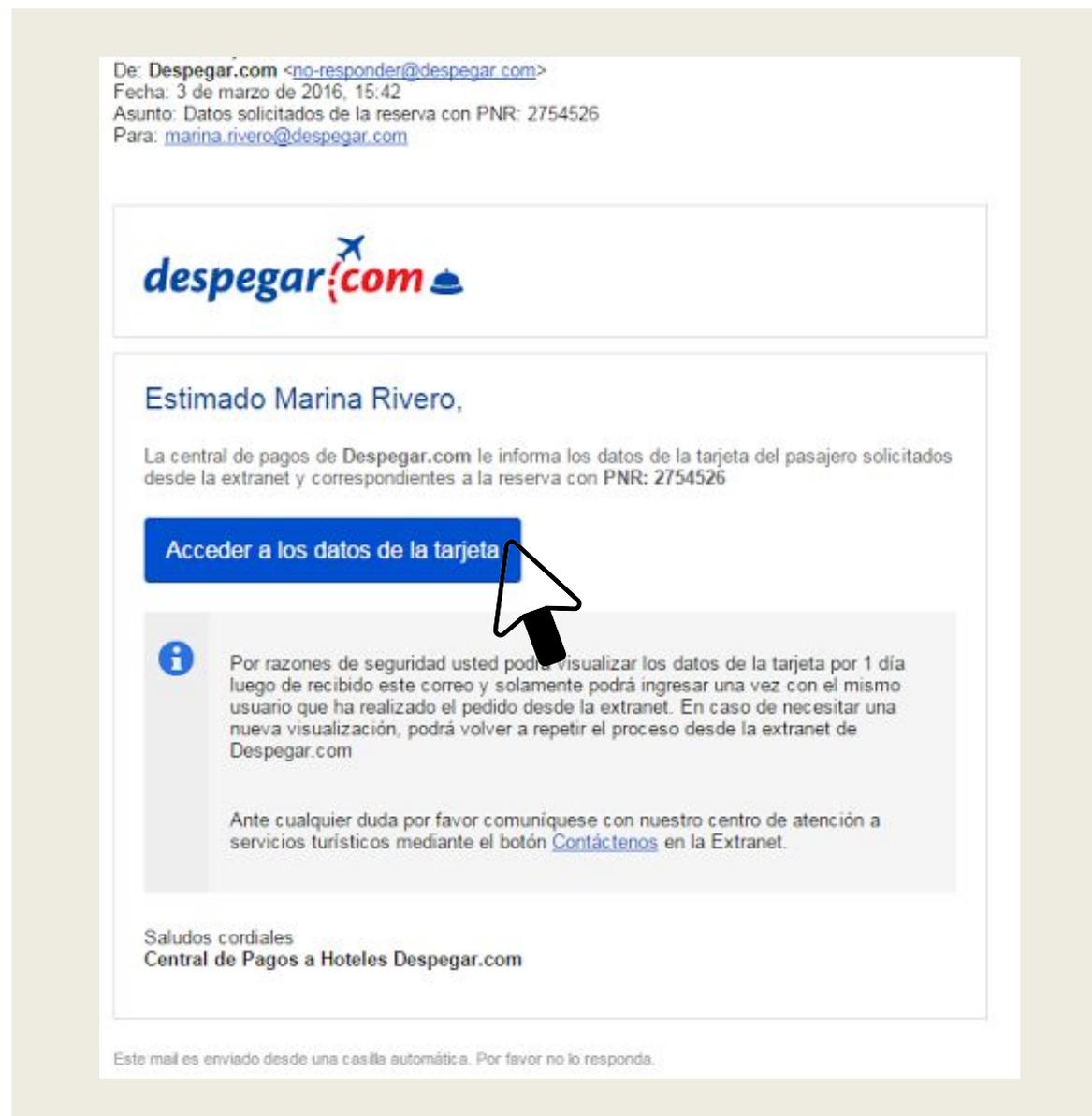
## Paso a Paso

4. Deberá verificar su casilla de correo ya que le habremos enviado el siguiente **email**:

>> Haciendo click en:

**“Acceder a los datos de la tarjeta”**

tendrá acceso a una nueva ventana.



De: [Despegar.com](mailto:Despegar.com) <[no-responder@despegar.com](mailto:no-responder@despegar.com)>  
Fecha: 3 de marzo de 2016, 15:42  
Asunto: Datos solicitados de la reserva con PNR: 2754526  
Para: [marina.rivero@despegar.com](mailto:marina.rivero@despegar.com)



Estimado Marina Rivero,

La central de pagos de Despegar.com le informa los datos de la tarjeta del pasajero solicitados desde la extranet y correspondientes a la reserva con PNR: 2754526

[Acceder a los datos de la tarjeta](#)

 Por razones de seguridad usted podrá visualizar los datos de la tarjeta por 1 día luego de recibido este correo y solamente podrá ingresar una vez con el mismo usuario que ha realizado el pedido desde la extranet. En caso de necesitar una nueva visualización, podrá volver a repetir el proceso desde la extranet de Despegar.com

Ante cualquier duda por favor comuníquese con nuestro centro de atención a servicios turísticos mediante el botón [Contáctenos](#) en la Extranet.

Saludos cordiales  
Central de Pagos a Hoteles Despegar.com

Este mail es enviado desde una casilla automática. Por favor no lo responda.



**Sólo tiene 24 hs para ver los datos restantes de la tarjeta.**



# > ¿Cómo visualizar la tarjeta de crédito del pasajero?

## Paso a Paso

Se desplegará una nueva ventana donde deberá **ingresar el Código de Seguridad** informado en el comienzo:

Extranet  
**despegar.com**

### Acceso a los datos de tarjeta

Por favor ingrese el código informado al momento de generar la solicitud para obtener los datos de la tarjeta

*Ingrese el código de acceso informado anteriormente*

Ingresar

[¿No recuerda su código?](#)

Ante cualquier consulta no dude en comunicarse con nuestro centro de atención a servicios turísticos a través del siguiente [formulario](#).



**Si ingresa un código erróneo o si no lo recuerda, el sistema no le dejará avanzar en el proceso y deberá realizar una nueva solicitud.**

**Recuerde que sólo tendrá 3 instancias para solicitar la visualización de los datos.**



# > Si el código informado es el correcto....

Se desplegará una nueva pantalla que le proporcionará la información restante.

## Datos de tarjeta

La Central de Pagos de Despegar.com le informa los datos solicitados:

Información de la reserva		Tarjeta del pasajero	
Hotel	Prueba Extranet QA Dos- NO TOCAR	Número	XXXXXX-424242-XXXX
PNR	2754526	Código de seguridad	123



### Información sobre medidas de seguridad

Por razones de seguridad usted podrá visualizar los datos de la tarjeta por 1 día luego de recibido este correo y solamente podrá ingresar una vez con el mismo usuario que ha realizado el pedido desde la extranet. En caso de necesitar una nueva visualización, podrá volver a repetir el proceso desde la extranet de Despegar.com.

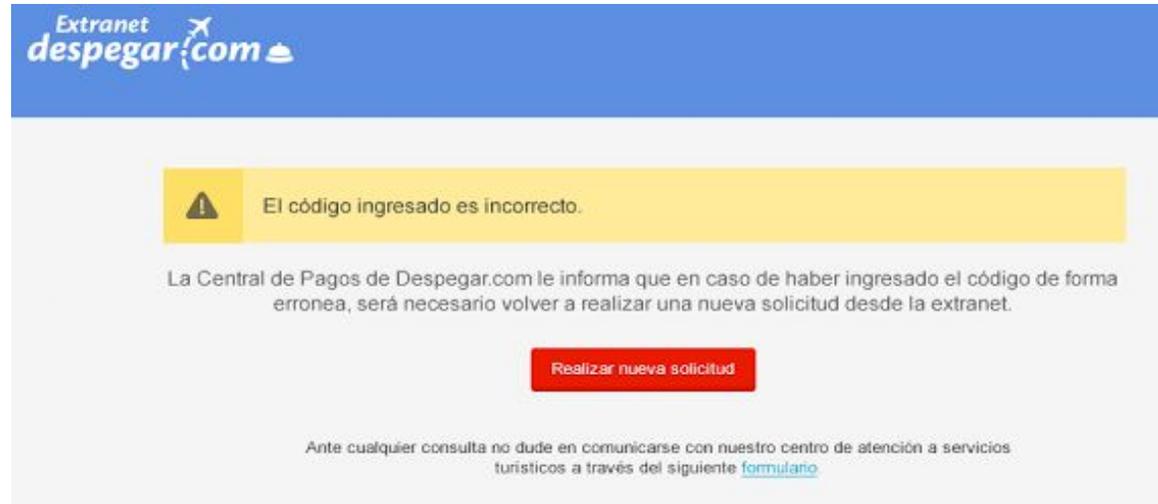
Ante cualquier consulta no dude en comunicarse con nuestro centro de atención a servicios turísticos a través del siguiente [formulario](#).

Completando el espacio en XXXXX con los números que le fueron indicados anteriormente al clicar en “ Tarjeta del Pasajero” desde el detalle de la reserva, **obtendrá el número completo.**



> Su pedido puede ser rechazado si....

> el código fue incorrectamente indicado....



Extranet  
**despegar.com**

 El código ingresado es incorrecto.

La Central de Pagos de Despegar.com le informa que en caso de haber ingresado el código de forma errónea, será necesario volver a realizar una nueva solicitud desde la extranet.

[Realizar nueva solicitud](#)

Ante cualquier consulta no dude en comunicarse con nuestro centro de atención a servicios turísticos a través del siguiente [formulario](#).

> el código fue ingresado anteriormente....



 El código ingresado ya fue utilizado.

La Central de Pagos de Despegar.com le informa que solo es posible visualizar los datos de la tarjeta una sola vez con el código generado, en caso de querer volver a visualizar dichos datos, será necesario realizar una nueva solicitud desde la extranet.

[Realizar nueva solicitud](#)

Ante cualquier consulta no dude en comunicarse con nuestro centro de atención a servicios turísticos a través del siguiente [formulario](#).

> el pedido fue realizado fuera de los plazos indicados....



 No es posible visualizar la tarjeta del pasajero

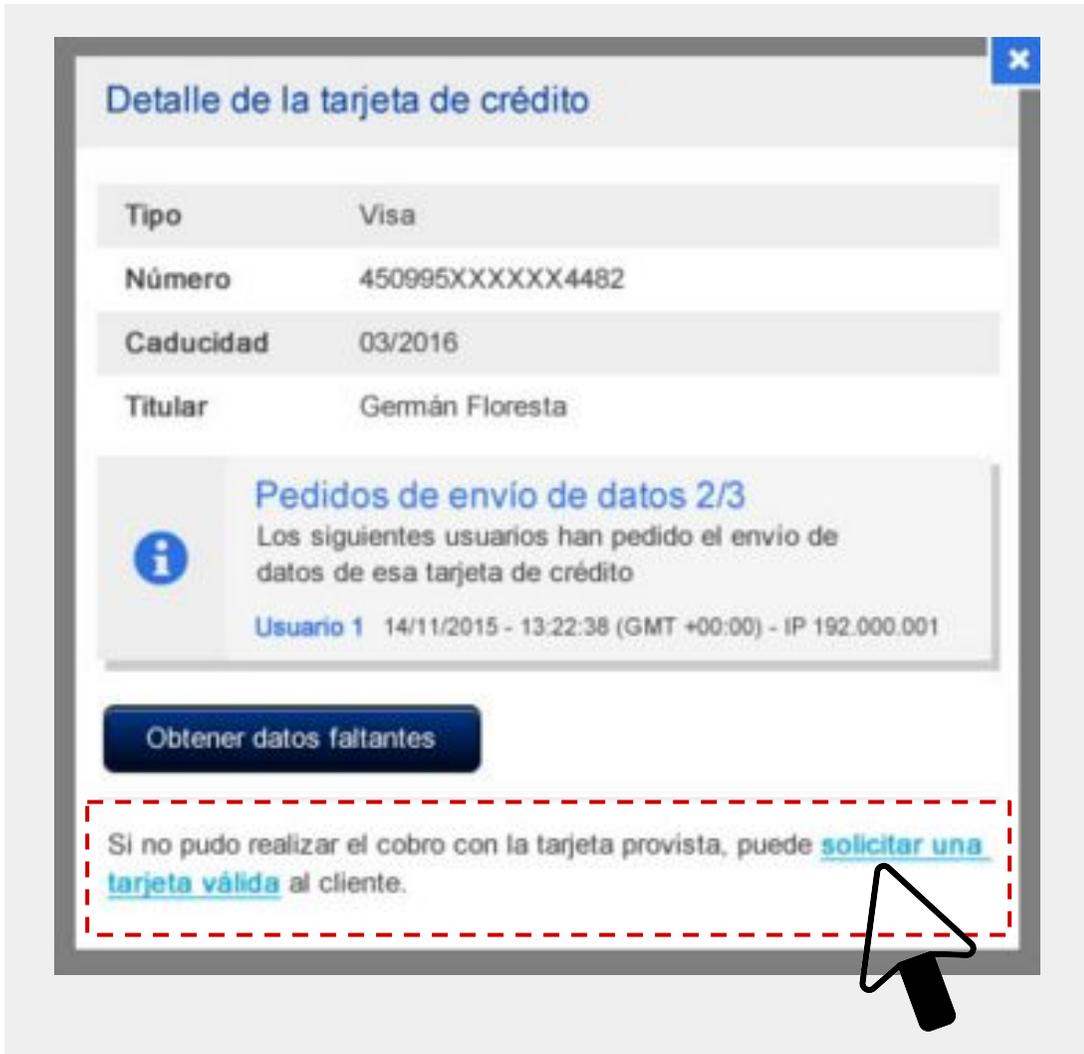


La Central de Pagos de Despegar.com le informa que el tiempo para visualizar los datos de la tarjeta ha expirado.

Ante cualquier consulta no dude en comunicarse con nuestro centro de atención a servicios turísticos a través del siguiente [formulario](#).



## >>¿Qué hacer si la tarjeta del pasajero es rechazada?



Detalle de la tarjeta de crédito

Tipo	Visa
Número	450995XXXXXX4482
Caducidad	03/2016
Titular	Germán Floresta

**Pedidos de envío de datos 2/3**  
Los siguientes usuarios han pedido el envío de datos de esa tarjeta de crédito

Usuario 1 14/11/2015 - 13:22:38 (GMT +00:00) - IP 192.000.001

Obtener datos faltantes

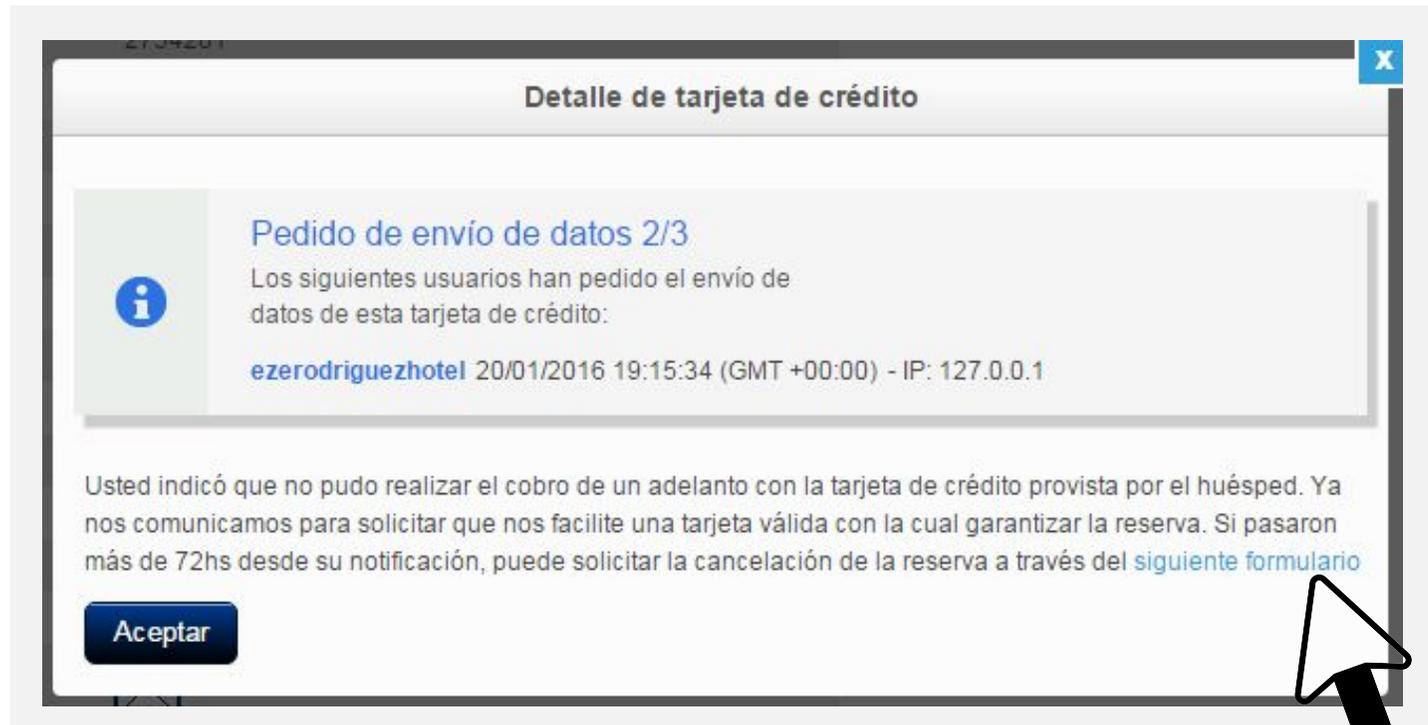
Si no pudo realizar el cobro con la tarjeta provista, puede [solicitar una tarjeta válida](#) al cliente.

>> El pasajero será notificado sobre el inconveniente para que pueda hacernos llegar los datos correctos.

## >Si la reserva aún se encuentra activa...

Le solicitaremos aguardar por un plazo de 72hs.

Si pasado el plazo no reciben ninguna respuesta del huésped podrán solicitar la cancelación de la reserva a través del formulario “**Contactenos**” de la extranet.



The screenshot shows a notification window with the following content:

**Detalle de tarjeta de crédito**

**Pedido de envío de datos 2/3**

Los siguientes usuarios han pedido el envío de datos de esta tarjeta de crédito:

**ezerodriguezhotel** 20/01/2016 19:15:34 (GMT +00:00) - IP: 127.0.0.1

Usted indicó que no pudo realizar el cobro de un adelanto con la tarjeta de crédito provista por el huésped. Ya nos comunicamos para solicitar que nos facilite una tarjeta válida con la cual garantizar la reserva. Si pasaron más de 72hs desde su notificación, puede solicitar la cancelación de la reserva a través del [siguiente formulario](#)

**Aceptar**



# > E-mail que recibirá el pasajero

>> El pasajero será informado que tiene un plazo de 24hs para proporcionarnos nuevos datos.

[Ver este email como página web](#)



El mejor precio para su viaje



**Estimado huésped,**

El equipo de [Nombre del hotel] se ha puesto en contacto con nosotros para informarnos que la **tarjeta de crédito que nos brindaste no les permite garantizar la reserva.**

Por favor, **selecciona una de las siguientes opciones:**

**Utilizar nuevamente la misma tarjeta**  
Por favor comunícate con la entidad emisora de la tarjeta y comprueba que se encuentra activa, que dispone de fondos suficientes y eventualmente si es válida para realizar transacciones internacionales online.  
A continuación, vuelve a introducir los datos de tu tarjeta de crédito ingresando a [Mi Cuenta](#).

**Ingresar una nueva tarjeta**  
Introduce los datos de tu nueva tarjeta en [Mi Cuenta](#).  
Por favor, comprueba que la tarjeta esté activa, que disponga de fondos suficientes y si es válida para realizar transacciones internacionales online.



**Atención:** Para evitar que el establecimiento cancele tu reserva, necesitamos que facilites una tarjeta de crédito válida **dentro de un plazo de 24 horas.**

Recuerda que puedes ponerte en contacto con nosotros cuando lo necesites.

Saludos cordiales  
El equipo de **Despegar.com**

Este email es enviado desde una casilla automática. Por favor no lo responda.



# > E-mail que recibirá cuando el pasajero responda a nuestra solicitud

>> Una vez que el huésped responda **se reactivarán los 3 intentos de solicitud de datos** y se actualizarán los plazos de visualización como si la fecha de compra fuera la fecha de respuesta del pasajero.

De esta forma, tendrán **3 días** a partir de la llegada de este correo para verificar la nueva tarjeta desde la reserva original.

[Ver este email como página web](#)



## Tarjeta de crédito disponible

Estimado representante de {Nombre de hotel}

Desde la administración de despegar.com queremos informarle que su huésped confirmó los datos de su tarjeta de crédito.

Puede ir a revisarlos entrando al [detalle de la reserva](#).

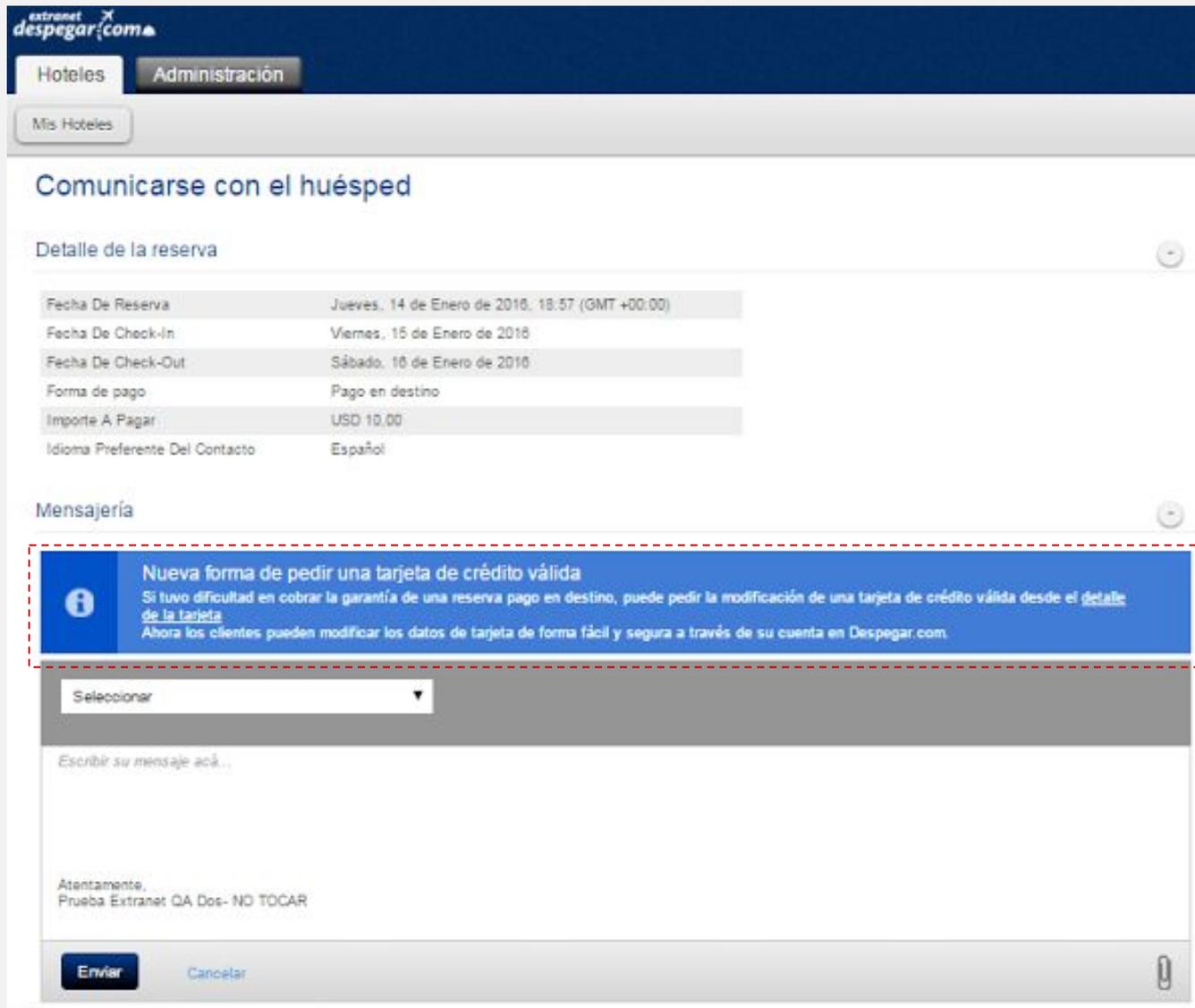
[Ver datos de la tarjeta](#)

Saludos cordiales  
El equipo de Despegar.com

Este email es enviado desde una casilla automática. Por favor no lo responda.



# >Por favor, no utilice más la mensajería para estos fines



extranet  
despegar.com

Hoteles Administración

Mis Hoteles

## Comunicarse con el huésped

Detalle de la reserva

Fecha De Reserva	Jueves, 14 de Enero de 2016, 18:57 (GMT +00:00)
Fecha De Check-In	Viernes, 15 de Enero de 2016
Fecha De Check-Out	Sábado, 16 de Enero de 2016
Forma de pago	Pago en destino
Importe A Pagar	USD 10,00
Idioma Preferente Del Contacto	Español

Mensajería

**Nueva forma de pedir una tarjeta de crédito válida**  
Si tuvo dificultad en cobrar la garantía de una reserva pago en destino, puede pedir la modificación de una tarjeta de crédito válida desde el [detalle de la tarjeta](#).  
Ahora los clientes pueden modificar los datos de tarjeta de forma fácil y segura a través de su cuenta en Despegar.com.

Seleccionar ▼

Escribir su mensaje acá...

Atentamente,  
Prueba Extranet QA Dos- NO TOCAR

Enviar Cancelar

Para que podamos brindar un servicio más seguro a nuestros clientes, les solicitamos por favor no volver a utilizar la mensajería para solicitar a los huéspedes que les provean nuevos datos de de tarjeta de crédito.



# >Aviso de Seguridad

El pasajero será informado a través de la mensajería que no es seguro el envío de datos de tarjeta por estos medios por lo que le solicitamos que por favor implemente el nuevo sistema.

The image shows a screenshot of an email from Despegar.com. The email header includes the Despegar.com logo, a 'Llame 24hs' button, and a 'MEJOR PRECIO GARANTIZADO' badge. The main content of the email is a reservation confirmation for a hotel, with fields for 'Nombre del hotel' and 'Contenido del mensaje del hotel...'. A security warning pop-up is overlaid on the email content. The pop-up has a title 'Aviso de seguridad' and a close button. The text inside the pop-up reads: 'La seguridad de sus datos personales es una prioridad para Despegar.com. Si necesita proveer sus datos de tarjeta de crédito al hotel, debe ingresar a [Mi Cuenta](#) y modificar los datos de su reserva.' Below the text is a blue button labeled 'Modificar mis datos de tarjeta'. The email footer includes the text 'Atentamente, Nombre del hotel' and a file attachment 'Datos de transferencia 1MB' with 'Ver' and 'Guardar' options. The email is dated '14 SEP 2012, 20:45'.



MUCHAS  
GRACIAS

despegar.com  