

Guía de gestión de cobros de reservas y facturación

20/05/2024 · Guía formación

 **sextaplanta**

BOOKING

CUANDO ES BOOKING QUIEN COBRA AL CLIENTE

- 1) Paga al establecimiento mediante **transferencia**. Cobra un 1,1% de comisión al establecimiento por la transferencia. Todos los jueves hacen transferencias de las reservas que hayan tenido el check out la semana anterior.
- 2) Paga al establecimiento mediante **tarjeta virtual** de crédito, que se activa cuando la reserva deja de ser cancelable sin gastos, según la política de cancelación de la tarifa escogida por el cliente.

CUANDO ES EL ESTABLECIMIENTO QUIEN COBRA AL CLIENTE.

Se pueden elegir distintas opciones de pago para los clientes.

- 1) **Mediante pago con tarjeta:** el establecimiento recibirá los datos de la tarjeta del cliente. Siempre que haya que hacer pago por adelantado. (Mediante paygold).
- 2) **En efectivo:** el cliente paga en efectivo a la llegada. En este caso, no se puede hacer el pago por adelantado.
- 3) Si de acuerdo a nuestra política de cancelación, no se requiere pago por adelantado, no se recibirán los datos de tarjeta del huésped. En caso de no show, Booking intentará hacer el cobro, pero no da seguridad de poder conseguirlo.

LA FACTURACIÓN DE LA RESERVA

Independientemente de si Booking o el establecimiento cobran al cliente, la factura siempre la emite el hotel y la tiene que hacer a nombre del cliente por la totalidad de la reserva.



EXPEDIA

CUANDO EXPEDIA COBRA AL CLIENTE

1) Paga al establecimiento mediante transferencia. No cobra comisión por la transferencia. El día del check out, el establecimiento tiene que solicitar el pago a través de la extranet de Expedia. Expedia le paga al establecimiento 30 días naturales después de la solicitud.

2) Paga al establecimiento mediante tarjeta virtual de crédito, que se activa el día del check in, independientemente de la política de cancelación. Expedia paga el neto, descontando el coste de la comisión por la reserva.

CUANDO EL CLIENTE ELIGE CÓMO PAGAR

Hotel Collect: el cliente decide pagar directamente al establecimiento. En este caso, el establecimiento recibe los datos de tarjeta de crédito del cliente.

Expedia Collect: el cliente decide pagar a Expedia o es una reserva de paquete. En ambos casos, el establecimiento recibirá una tarjeta virtual de crédito de Expedia. Expedia paga el neto, descontando el coste de la comisión por la reserva.

LA FACTURACIÓN DE LA RESERVA

El caso de Expedia es diferente, ya que es una agencia de viajes, no un intermediario como ocurre con Booking o Airbnb. Depende de si la reserva es Hotel Collect o Expedia Collect.

En caso de Hotel Collect: se factura al cliente la totalidad de la reserva, ya que el establecimiento le cobra al cliente directamente.

En caso de Expedia Collect: se factura a Expedia por el neto, que es la cantidad que paga Expedia al establecimiento.

AIRBNB

En el caso de Airbnb, éste siempre cobra a los clientes y hace una transferencia al establecimiento en las 24 horas siguientes al día de check in. No cobra comisión por la transferencia.

Facturación: siempre factura el hotel o apartamento el total de la reserva al cliente.

HOTELBEDS

Tipo de cobros de las reservas: siempre cobra Hotelbeds al cliente y paga al establecimiento de dos maneras posibles:

- 1) Mediante **tarjeta virtual** de crédito que se activa el día del check in, independientemente de la política de cancelación de la reserva.
- 2) Mediante **transferencia** a 30 o 60 días después del check out, cuando se solicita mediante una factura a Hotelbeds a través de su extranet Ecobill.

La factura se gestiona a través del portal Ecobill.

La factura es entre el hotel y Hotelbeds por el importe neto de la reserva.

La factura del cliente se la emite la agencia de viajes con la que haya contratado.



Sextaplanta es parte de Bamen S. Coop. And. la primera cooperativa de turismo dedicada a estrategias digitales para empresas turísticas.

subete@sextaplanta.com

+34 951 43 18 14

www.sextaplanta.com

sextaplanta

 **sextaplanta**

www.sextaplanta.com