
Poltrona Frau Group

NOTA OPERATIVA

CWT e HOTEL PREPAGATI





Gentile collega,

la presente per evidenziare la necessità di collaborazione per quel che riguarda il tema del PREPAGAMENTO HOTEL.

Come saprai, TUTTI gli hotel che vengono prenotati tramite il canale ZTRAVEL/CWT BOOK2GO sono prepagati dall'azienda tramite CWT.

Abbiamo però ricevuto alcune segnalazioni di alberghi che, nonostante il PREPAGATO HOTEL, hanno chiesto il pagamento al check-out al viaggiatore.

Il fenomeno non è imputabile a CWT, che implementa in modo corretto la procedura.

L'anomalia è riconducibile a un errore del personale di reception.

Di seguito una breve nota di comportamento che consigliamo di adottare.

Prima di partire per favore verifica di:

Aver ricevuto da parte di CWT il voucher di prenotazione hotel

Che il voucher contenga il tuo ITINERARIO con dicitura prepagato con Credit Card

Essere in possesso della BILLING AUTHORISATION (inviata da parte di CWT)



WARNING!

Se qualcosa dovesse mancare:

Contatta TEMPESTIVAMENTE CWT e chiedi che ti venga inviato

Al check-in:

L'hotel ti chiederà una carta di credito a garanzia di eventuali extra

Verifica SUBITO che la stessa venga utilizzata solo per tale scopo

Ricorda all'hotel che la formula a te spettante è PRE-PAGATO e mostra la tua documentazione

WARNING!

Se all'hotel non dovesse risultare qualche informazione

Contatta TEMPESTIVAMENTE CWT e chiedi di contattare l'hotel dove pernotti

Al check-out:

Accertati di vedere addebitata sulla tua carta di credito solo gli extra

WARNING!

Se l'hotel dovesse aver addebitato eventuali altre stese di pernotto:

Contatta TEMPESTIVAMENTE CWT e chiedi di contattare l'hotel per lo storno IMMEDIATO della tua carta di credito personale e l'addebito sulla carta di credito fornita da CWT.