



Welcome Pickups

Guía de usuario

Servicio de bienvenida y traslados privados





1. Correos electrónicos automáticos

Con cada reserva, cada uno de tus clientes recibe un mensaje automático a través de las OTAs dando acceso a una plataforma de reserva de transfer personalizada:

→ El cliente hace su propia reserva, la confirma y paga en línea

2. Solicitud directa

Para todas las solicitudes de traslado recibidas, podéis compartir la plataforma de reserva comunicando el siguiente enlace:

 <https://new.transfersforhotels.com/h/gran%2520canaria/santa-ana-suite-rooms>

Las reservas también se pueden hacer desde la recepción, pero el cliente tendrá que facilitarle previamente todos sus datos.

Nota: si el cliente se niega a comunicar sus datos bancarios, lleve a cabo la reserva hasta la fase de pago y póngase en contacto con nuestro servicio de atención al cliente (número disponible en la intranet), que enviará un enlace de pago seguro al cliente.

3. Extranet

Todas las reservas serán visibles desde su extranet Welcome Pickups.

Para cada reserva, tendrá acceso a un perfil de cliente: correo electrónico directo, número de teléfono, horas de llegada y salida, motivo de la estancia...



Estos datos son útiles para anticipar la llegada o la salida de los clientes (early check-in, late check-out, asignación de habitaciones...)

Conéctese a su extranet a través de este enlace:

 https://partners.welcomepickups.com/partners/sign_in

Si ha olvidado su contraseña, puede volver a generarla haciendo clic en "Forget your password".

Si sus datos de acceso no se han activado nunca, puede ponerse en contacto con nosotros en partners_support@welcomepickups.com



4. Información para el cliente



-Tarifas fijas para el cliente: sólo el destino y la categoría del coche (berlina o van) determinan la tarifa



La reserva puede modificarse hasta 24 horas antes de la recogida
En caso de cancelación con más de 24 horas de antelación a la recogida, existen dos opciones

- Reembolso del 80% del importe total
- Reembolso completo en forma de nota de crédito

En caso de cancelación con menos de 24 horas o de no-show: reserva no podrá ser reembolsable



-Información del conductor enviada al cliente antes de la llegada (foto, nombre, teléfono y matrícula), también disponible en la intranet



-Conductores angloparlantes

-El tiempo de espera está incluido en el precio: 15 min en el hotel, 30 min en la estación de tren, 1h en el aeropuerto



-Modificación automática en caso de retraso del vuelo
-Nueva hora de llegada actualizada en la intranet



-Servicio de atención al cliente disponible a través de la aplicación móvil o en el siguiente número de teléfono: +18772558178

5. Contactos

Servicio al cliente 24/7 Welcome Pickups

partners_support@welcomepickups.com
+34 932711239

Colaboración - Verónica Vacas

wvacas@welcomepickups.com
+34 670 431 943

Asistencia - Alexandre Galofré

agalofre@welcomepickups.com