



SOLUCIÓN DE PAGOS PARA HOTELES

Manual de Usuario

Abril, 2026

Versión: HLP-MU-2026-002

Índice de Contenido

Información general sobre Hotel Link Pay.....	4
Introducción al Ecosistema de Pagos.....	4
1. ¿Qué es Hotel Link Pay y cómo transforma su gestión?.....	4
2. Beneficios estratégicos para el hotelero y el huésped.....	4
3. Seguridad y Confianza: ¿Es Hotel Link Pay un sistema seguro?.....	5
Diccionario del Experto: Conceptos y Terminología.....	5
1. Sistema de pago integrado.....	5
2. Tokenización.....	6
3. Normativa PCI-DSS.....	6
4. Contracargos o Chargebacks.....	6
5. Conciliación Automática.....	6
6. 3D Secure.....	6
7. Tarjetas aceptadas.....	6
Capacidades Operativas del Hotel Link Pay.....	7
Cómo activar Hotel Link Pay.....	7
1. Ciclo de activación de Hotel Link Pay.....	8
2. Guía de Solicitud para la Activación.....	9
• Iniciar proceso de activación.....	9
• Formulario de Activación de Hotel Link Pay.....	9
• Paso 1: Mensaje de Bienvenida:.....	9
• Paso 2: Detalles del Negocio:.....	10
• Paso 3: Detalles de Pago:.....	10
• Paso 4: Agregar Método de Pago:.....	11
• Paso 5: Verificación de Identidad y Datos del Negocio (KYC):.....	11
• Paso 6: Detalles de Representantes y Propietarios:.....	12
• Paso 7: Confirmación de Datos y Enviar formulario:.....	13
• Proceso de Revisión y Aprobación.....	15
• Proceso de Capacitación.....	15
• Proceso de Desembolsos.....	15
Protección de Ingresos: Todo sobre los Contracargos (Chargebacks).....	15
1. ¿Qué es un contracargo o devolución de cargo?.....	15
2. ¿Cuál es la diferencia entre un reembolso tradicional y un contracargo?.....	16
3. ¿Por qué ocurren los contracargos? (Razones comunes en hotelería).....	16
4. ¿Cómo afectan a su hotel?.....	16
5. ¿Qué sucede si el hotel gana la disputa del contracargo?.....	16
6. ¿Cómo le protege Hotel Link Pay ante los contracargos?.....	17
Preguntas frecuentes.....	17
Aspectos básicos sobre Hotel Link.....	18
Ingreso a la extranet.....	18

La pantalla inicial.....	19
1. Área de Usuario.....	19
2. Menú Principal y submenús.....	20
3. Área de trabajo.....	21
Menú Booking Engine de Hotel Link.....	22
1. Payments methods / Métodos de pago.....	22
2. Booking conditions / Condiciones de reservas.....	23
Menú Front Desk de Hotel Link.....	25
Calendar / Calendario.....	25
1. Código de colores.....	26
2. Create booking / Crear reserva manual.....	27
Booking Management / Gestión de reservas.....	27
1. Filtrar la búsqueda.....	28
2. Acciones.....	28
3. Create Booking / Crear reserva.....	29
Create Booking / Crear reserva.....	29
1. Guest Details / Detalles del huésped.....	29
2. Check In / Check out Dates y Status / Estado.....	31
3. Booking Source / Fuente de reserva.....	31
4. Booking Date & Reference / Fecha de reserva & Código de reserva.....	32
5. Arrival Time / Hora de llegada.....	32
6. Departure Time / Hora de salida.....	32
7. Room & Extras / Habitación y Extras.....	32
a. Add new Room / Agregar Habitación.....	33
b. Add new Extra / Agregar Extras.....	34
8. Payment / Pagos.....	35
1. Botón de Acciones.....	35
A. Agregar una nuevo pago (Registro).....	36
B. Solicitar pago.....	37
C. Agregar una nueva tarjeta.....	39
D. Cobrar Tarjeta.....	40
E. Añadir nueva preautorización.....	43
F. Solicitar detalles de la tarjeta.....	43
G. Programar nuevo pago.....	45
2. Área de datos de Tarjeta.....	46
A. Cobrar Tarjeta.....	47
B. Mostrar datos de Tarjeta.....	47
3. Área de datos de Preautorizaciones.....	48
A. Cargar autorización previa.....	48
B. Suspende la preautorización.....	49
4. Área de datos de Pagos.....	50
A. Editar pago.....	50

B. Pago Nulo.....	51
C. Reembolsar el pago.....	52
D. Log de pagos.....	53
E. Editar el cronograma de pago de cargos.....	54
F. Cancelar programación.....	55
9. Botones de la sección inferior y funciones adicionales.....	56
a. Send guest notification / Enviar notificación al huésped.....	57
b. Send hotelier notification / Enviar notificación al hotel.....	57
c. Download Guest Registration / Descargar Registro del Huésped.....	58
d. Download Booking Voucher / Descargar Voucher de reserva.....	59
e. Download Guest Invoice / Descargar Factura.....	59
f. Booking Log / Registro de Eventos de la reserva.....	61
g. Payment Log / Registro de Eventos de pagos.....	61
Menú Reportes para Hotel Link Pay.....	62
Nueva clasificación por categorías.....	62
Reportes Disponibles.....	63
1. Hotel Link Pay Transaction Report / Informe de transacciones.....	63
2. Hotel Link Pay Disbursement Report / Informe de desembolsos.....	64

Información general sobre Hotel Link Pay

El 85% de todos los pagos de viajes internacionales se realizan con tarjeta de crédito. También es donde ocurren la mayoría de fraudes, devoluciones de pago, comisiones extras y otros. Hotel Link Pay es un sistema de pago integrado en su motor de reservas. Le brinda a usted, como proveedor de alojamiento, la posibilidad de procesar pagos de forma segura.

Introducción al Ecosistema de Pagos

1. ¿Qué es Hotel Link Pay y cómo transforma su gestión?

Hotel Link Pay es un sistema de pago integrado en Hotel Link que facilita que la propiedad reciba la reserva del huésped desde el sitio web del hotel o la agencia de viajes en línea con los detalles del huésped (nombre, tipo de habitación, fechas de check-in y check-out, y detalles de pago) y cargar directamente el pago del mismo.

2. Beneficios estratégicos para el hotelero y el huésped

Para los hoteleros que utilizan los pagos integrados:

Pueden notar una reducción significativa en el tiempo y el trabajo dedicado a la gestión de pagos. Al incluir todos los detalles de pago dentro del sistema operativo, el usuario ya no tiene que iniciar sesión en múltiples sitios web para conciliar pagos y coincidir con los detalles de cada producto o servicio que ofrece el comerciante.

Para los clientes:

Dentro de los beneficios que podemos indicar al usar los pagos integrados son los siguientes:

- Mayor comodidad
- Transacciones más rápidas
- Una interfaz más accesible
- Confianza y seguridad

Al tener un sistema de pago integrado, los usuarios ya no son dirigidos a una página separada cuando realizan pagos. Pagar a través de un portal de otra marca hace que el cliente pierda la confianza de que su dinero realmente va al lugar correcto y de que no está siendo estafado.

3. Seguridad y Confianza: ¿Es Hotel Link Pay un sistema seguro?

Hotel Link Pay es un sistema compatible con el Nivel 1 de PCI, el más alto de los estándares de seguridad globales. Los hoteleros ya no necesitan almacenar copias escritas de los detalles de las tarjetas y reducen el riesgo de fraude.

Hotel Link Pay también verifica las tarjetas en el momento en que se almacenan/cargan y puede detectar tarjetas fraudulentas. Para los hoteles que deseen eliminar completamente el riesgo de fraude, Hotel Link Pay también puede proporcionar 3D Secure y realizar una autenticación de dos factores para los titulares de tarjetas.

Puedes obtener más información sobre los [Requisitos de Cumplimiento PCI para Comerciantes aquí](#).

Diccionario de Experto: Conceptos y Terminología

La integración de un sistema de pagos nativo en la gestión hotelera no es solo una mejora tecnológica, sino una transformación estratégica de la operativa diaria. **Hotel Link Pay** actúa como el puente definitivo entre la reserva y el ingreso real, eliminando la fricción de los cobros manuales y blindando al establecimiento contra los riesgos financieros.

Al centralizar cada transacción bajo un mismo ecosistema, el hotelero recupera el control total sobre su flujo de caja, garantizando que la seguridad de los datos y la satisfacción del huésped caminen siempre en la misma dirección.

Para entender el valor de esta herramienta, es fundamental manejar estos conceptos:

1. Sistema de pago integrado

Un sistema de pago integrado se refiere a la funcionalidad de procesamiento de pagos que está integrada en el software.

La funcionalidad integrada permite a las empresas y comerciantes aceptar pagos en línea y conciliar transacciones directamente dentro de su software, en lugar de tener que iniciar sesión en un sitio de terceros separado o utilizar un terminal físico.

2. Tokenización

Proceso que reemplaza los datos reales de la tarjeta por un código único (token), permitiendo cobrar futuras estancias o consumos extra sin ver ni almacenar el número de tarjeta.

3. Normativa PCI-DSS

El estándar de seguridad internacional que garantiza que tu hotel maneja los datos de pago de forma segura, evitando multas y filtraciones.

4. Contracargos o Chargebacks

Un contracargo ocurre cuando un titular de tarjeta presenta una disputa ante su banco emisor alegando que no recibió los bienes o servicios por los que pagó. El hotel necesita proporcionar pruebas al banco emisor para retener los fondos del contracargo. Lee más sobre cómo los hoteles se ven afectados por los contracargos [aquí](#).

5. Conciliación Automática

El proceso donde el sistema empareja automáticamente cada pago recibido con su reserva correspondiente, eliminando errores de conteo manual.

6. 3D Secure

Es un protocolo de seguridad diseñado para reducir el fraude y proporcionar una capa adicional de autenticación para las transacciones con tarjeta en línea. Cuando un titular de tarjeta realiza una compra en línea, se le solicita verificar su identidad mediante una contraseña, un PIN de un solo uso o datos biométricos (como huellas dactilares o reconocimiento facial).

7. Tarjetas aceptadas

Constantemente nos esforzamos por mejorar nuestros servicios, especialmente en términos de las monedas y sistemas de tarjetas disponibles para procesar pagos.

Procesamiento de moneda	Marca de la tarjeta
VND	Visa, MasterCard, American Express, JCB, UnionPay
Pesos filipinos, taiwaneses y malayos	Visa, Mastercard
AUD, NZD, USD	Visa, Mastercard, American Express

Nota: Según la región, favor consultar las monedas activadas para su hotel.

Con estas opciones, Hotel Link Pay aumenta la flexibilidad y la comodidad para procesar pagos desde una amplia gama de marcas de tarjetas y divisas.

Capacidades Operativas del Hotel Link Pay

Por medio de Hotel Link Pay usted puede realizar los cobros de sus reservaciones de forma fácil y ágil. A nivel de proceso, se han definido una serie de funciones según lo que el hotelero desee realizar.

Vamos a describir estas funciones y cómo se relacionan entre sí.

- **Aplicar preautorizaciones:** En este caso, se puede cargar un monto pre autorizado cómo depósito de garantía de la reservación. Una vez cargada la preautorización, es posible aplicar el pago o suspender dicha preautorización.
- **Aplicar pagos:** En este proceso, se puede realizar el cobro a la tarjeta, ya sea directamente desde el motor de reservas o la OTA. Sea qué se realice el cobro de forma parcial, programada o completa, usted puede contar qué recibirá el dinero de la reserva.
- **Anular pagos:** En caso de qué lo requiera, puede anular la transacción de pago dentro de menos de 24 horas de forma muy sencilla. En caso de pagos posteriores a 24 horas, debe realizar una devolución o refund del pago.
- **Aplicar devoluciones:** Cuando así lo requiera, podrá de forma inmediata aplicar un refund del cobro realizado y el huésped recibirá los fondos entre 3 a 5 días hábiles.

Cómo activar Hotel Link Pay

El proceso de incorporación de Hotel Link Pay está diseñado para simplificar los procedimientos de activación y KYC. Debe tomar en cuenta qué la activación permite a los hoteles comenzar a aceptar pagos dentro de 24 horas (Aplican restricciones)

Si le parece bien, le invitamos a una sesión de demostración, donde le mostraremos las mejores funciones de Hotel Link Pay y cómo esta solución puede ahorrarle tiempo y dinero, además de mejorar significativamente la eficacia de su procesamiento de pagos.

1. Ciclo de activación de Hotel Link Pay

El proceso consiste a nivel general en los siguientes pasos:

- Ingresar a la extranet de [Hotel Link - Motor de Reservas - Hotel Link Pay](#), y completar el formulario con los datos que se le van solicitando.
- Una vez lleno el mismo, revisaremos su solicitud y, si necesitamos alguna aclaración, nos pondremos en contacto con usted.
- Debe tomar en cuenta que se le pueden solicitar copias de varios documentos legales para adjuntarlos a su solicitud una vez que reciba el enlace al formulario de ingreso de datos. Algunos de esos documentos son:
 - Copia de su certificado de registro mercantil / registro oficial.
 - Copia de la primera página de su último extracto bancario de la empresa.
 - Copia del permiso de conducir o pasaporte del/de los propietarios, representante/s y demás directores y ejecutivos.
- Para aprobar su solicitud de servicio, debemos cumplir con las regulaciones internacionales que abarcan temas como el fraude, el lavado de dinero, etc. Para ello, necesitamos recopilar datos AML y KYC (datos que nos permiten demostrar que sabemos quién es usted: datos de prevención del lavado de dinero (AML) y de identificación del cliente (KYC)).
- Tras enviar su solicitud completa, la revisaremos y le notificaremos en el plazo de una semana. Le enviaremos un correo electrónico confirmando su aprobación y le solicitaremos que nos envíe otro correo electrónico confirmando la recepción.



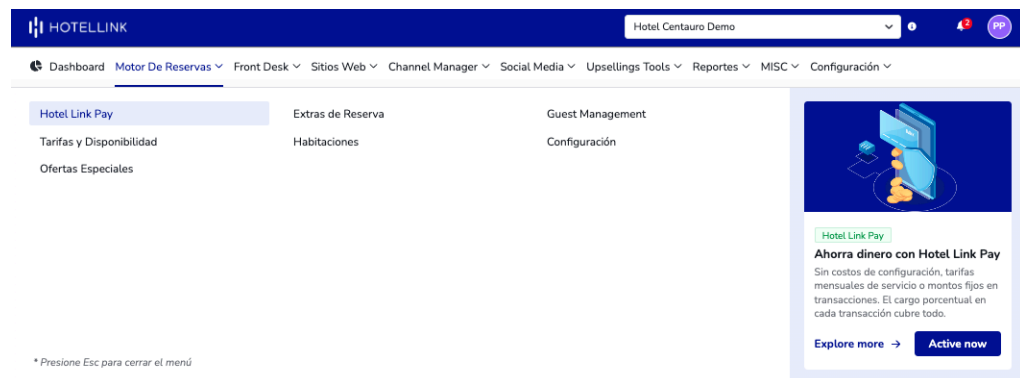
2. Guía de Solicitud para la Activación

Para activar el sistema en su cuenta, debe realizar los siguientes pasos:

- Iniciar proceso de activación

En este caso, debe ingresar a su cuenta de Hotel Link y realizar los siguientes pasos:

- Inicia sesión en el extranet
- Navega a **Motor de Reservas** > [Hotel Link Pay](#)

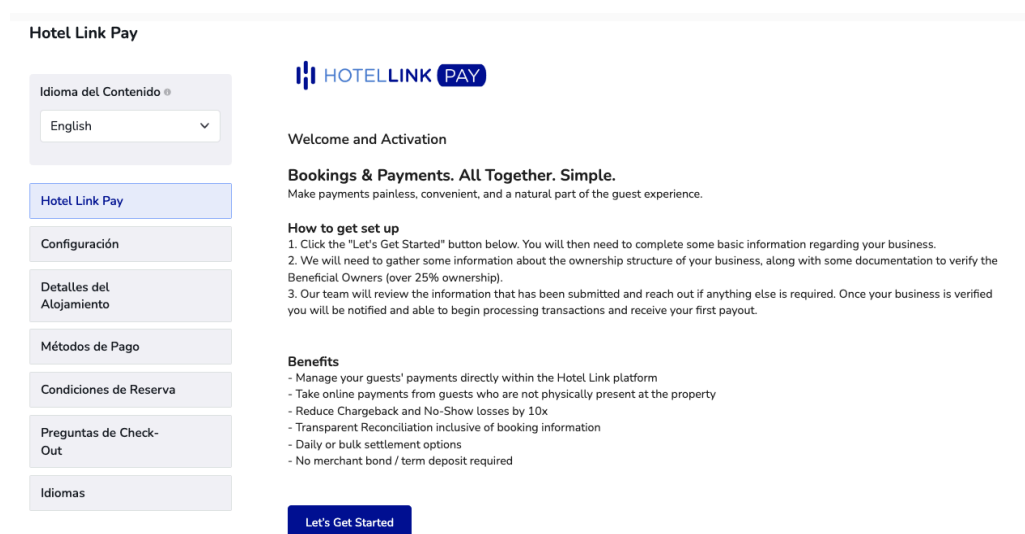


- Formulario de Activación de Hotel Link Pay

Dentro del formulario se muestra información importante que debe leer y seguir los pasos correspondientes:

- Paso 1: Mensaje de Bienvenida:

Revisa la introducción y los beneficios. Haz clic en el botón 'Comencemos'.



- Paso 2: Detalles del Negocio:

Rellena los campos requeridos como Contacto Administrativo y Nombre de la Propiedad, Correo Electrónico, Número de Teléfono, Firmante Autorizado, y más. Revisa las tarifas de transacción. Acepta los términos y haz clic en "Siguiete".

The screenshot shows a form titled 'Business Details' with a progress indicator at the top showing three steps: 1. Request, 2. Billing & Customer Verification, and 3. Review & Completion. The form contains the following fields and sections:

- Property Administrative Contact:** Text input with value 'Pedro Lopez'.
- Property Name:** Text input with value 'Hotel Centauro Demo'.
- Property Contact Email:** Text input with value 'pablo@centaurosolutions.com'.
- Property Phone Number:** Text input with value '525576644554'.
- Authorized Signatory:** Text input with placeholder 'Enter authorized signatory'.
- Authorized Signatory Title:** Text input with placeholder 'Enter authorized signatory title'.
- Country:** Dropdown menu with value 'Mexico'.
- Timezone:** Dropdown menu with value 'America/Bahia_Banderas UTC -06:00'.
- Annual Turnover Ranges:** Dropdown menu with value 'Select'.
- Average Ticket Size:** Dropdown menu with value 'Select'.
- Operation Type:** Dropdown menu with value 'Accommodation'.
- Registration Fees:** Text indicating 'No signup fee - no monthly fee'.
- Transaction Fees:** List of fees:
 - 3.900 % per Domestic credit card transaction
 - 3.900 % per Domestic debit card transaction
 - 3.900 % per International card transaction
 - Chargeback fee (MXN 25.00)
- Terms and Conditions:** A checkbox with the text 'I have read the Terms And Conditions'.
- Navigation:** 'Back' button (active) and 'Next' button (disabled).

- Paso 3: Detalles de Pago:

Cómo y cuándo quieres que se envíen tus fondos. Introduce los detalles de tu banco, incluyendo el nombre de la cuenta, número, tipo, código de ruta y preferencias de pago. Haz clic en "Siguiete".

The screenshot shows a form titled 'Payout Details' with a progress indicator at the top showing three steps: 1. Request, 2. Billing & Customer Verification, and 3. Review & Completion. The form contains the following fields and sections:

- Bank Account Name:** Text input with placeholder 'Enter bank account name'.
- Bank Account Number:** Text input with placeholder 'Enter bank account number'.
- Bank Account Type:** Dropdown menu with value 'Select'.
- Routing Code:** Dropdown menu with value 'Select' and a text input with placeholder 'Enter routing code'.
- Bank Name:** Text input with placeholder 'Enter bank name'.
- Bank Address:** Text input with placeholder 'Enter bank address'.
- Paid On:** Dropdown menu with value 'Select'.
- Timing:** Dropdown menu with value 'Select'.
- Payout Currency:** Dropdown menu with value 'MXN'.
- Email for Notifications:** Text input with placeholder 'Enter email'.
- Navigation:** 'Back' button (active) and 'Next' button (active).

- Paso 4: Agregar Método de Pago:

Permite cargar datos de una tarjeta para pagos de casos excepcionales donde los contracargos o reembolsos superan los pagos realizados. Esta medida tiene como objetivo principal la protección de todas las partes involucradas.

¿Por qué necesitamos un método de pago registrado?

Si bien nuestro servicio no incluye cargos de registro ni suscripción, requerimos un método de pago registrado para cubrir situaciones en las que el valor de sus reembolsos o contracargos supere sus pagos realizados. En tales casos, necesitaremos cargar el importe a su tarjeta para compensar cualquier pérdida.

Una vez cargado los datos solicitados, haga clic en "Siguiete".

- Paso 5: Verificación de Identidad y Datos del Negocio (KYC):

Deberá completar el perfil legal de su propiedad para cumplir con las normativas internacionales de seguridad financiera (KYC). La información solicitada es fundamental para validar la legitimidad de su empresa y habilitar la recepción de pagos:

1. *Información Corporativa:* Ingrese el nombre legal registrado de su negocio, número de registro fiscal (o comercial), sitio web y el tipo de entidad legal.

2. *Ubicación Oficial:* Proporcione la dirección fiscal registrada y la dirección comercial operativa (puede marcar la casilla si ambas coinciden).
3. *Carga de documentación:* Deberá adjuntar de forma digital su Certificado de Registro de Negocio y cualquier documento adicional que respalde la identidad de la empresa.

Nota: Asegúrese de que los archivos estén en formato PNG, JPG o PDF y que no superen los 20 MB por archivo para garantizar una carga exitosa.

1 Request ———— 2 Billing & Customer Verification ———— 3 Review & Completion

Customer Verification - Business Details

What is Customer Verification (also known as 'Know Your Customer', or KYC) and why is it required?

Country Of Registration <input type="text" value="Enter country of registration"/>	Registered Business Name <input type="text" value="Enter registered business name"/>
Website <input type="text" value="Enter your website, e.g: www.example.com"/>	Business Registration Number <input type="text" value="Enter business registration number"/>
Entity Type <input type="text" value="Select entity type"/>	Date Of Registration <input type="text" value="Select date"/>
Registered Business Address <input type="text" value="Enter registered business address"/>	Business Trading Address <input type="text" value="Enter trading address"/>
<input type="checkbox"/> Use Registered Business Address	
Business Registration Certificate (Max 8 files) <input type="text" value="Upload PNG, JPG, JPEG or PDF file (Max: 20MB)"/>	Additional Document (Max 8 files) <input type="text" value="Upload PNG, JPG, JPEG or PDF file (Max: 20MB)"/>

- Paso 6: Detalles de Representantes y Propietarios:

En esta sección, se debe identificar a las personas físicas que tienen control legal o financiero sobre el hotel. Este paso es un requisito estándar de seguridad bancaria para prevenir el fraude y garantizar la transparencia operativa.

1. *Propietarios Beneficiarios (Beneficial Owners):* Registre a las personas o empresas que posean el **25% o más** del negocio.
2. *Ejecutivos Autorizados:* Identifique a las personas con poder oficial para tomar decisiones y actuar en nombre de la organización.

Tip de ahorro de tiempo: Si el propietario es la misma persona que el ejecutivo autorizado, puede marcar la casilla **"Use Beneficial Owners information"** para duplicar la información automáticamente.

1 Request — 2 Billing & Customer Verification — 3 Review & Completion

Customer Verification - Business Representative Details

What is Customer Verification (also known as 'Know Your Customer', or KYC) and why is it required?

Beneficial Owners

Beneficial owner is an individual or business that owns greater than or equal to 25% of the business, and can be identified through factors such as ownership structure, control, and economic interest.
(Maximum 4 Owners)

[Add New](#)

Beneficial Owner	Name	Entity Type	Action
No data			

Authorized Executives

Authorized executive is an individual who has been given the official authority to act on behalf of a company or organization in making decisions and conducting business activities.
(Maximum 4 Executives)

Use Beneficial Owners information

[Add New](#)

Authorized Executive	Name	Entity Type	Action
No data			

[Back](#)
[Next](#)

- Paso 7: Confirmación de Datos y Enviar formulario:
Antes de finalizar su solicitud, el sistema le presentará un resumen detallado de toda la información ingresada.

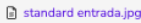
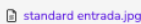
Esta pantalla es su última oportunidad para asegurar que los datos coincidan exactamente con sus documentos legales, evitando así retrasos en la aprobación.

1. *Revisión de Datos Comerciales:* Verifique que el nombre fiscal, número de registro y direcciones sean correctos.
2. *Validación de Documentos:* Confirme que los archivos adjuntos (certificados y documentos adicionales) sean legibles y correspondan a los campos solicitados.
3. *Representantes Legales:* Asegúrese de que los nombres y roles de los propietarios y ejecutivos autorizados estén bien escritos.

Si detecta algún error, puede utilizar el botón "Edit" (Editar) en cada sección para volver atrás y corregir la información antes del envío definitivo.

Review Customer Verification Details

Business Details [Edit](#)

Country Of Registration	Costa Rica
Registered Business Name	Hotel Demo CS
Website	www.hoteldemo.com
Business Registration Number	243234234
Entity Type	PRIVATE
Date Of Registration	Jan 12, 2024
Registered Business Address	Cancun, Quintana Roo, Mexico
Business Trading Address	Cancun, Quintana Roo, Mexico
Company Registered Certificate Document	
Additional Document	

Business Representative Details [Edit](#)

Beneficial Owners	Name	Entity Type	Action
#1	PEDRO ROJAS SOSA	Person	⋮

Authorized Executive	Name	Entity Type	Action
#1	PEDRO ROJAS SOSA	Person	

[Back](#)[Back To Start](#)[Submit](#)

Una vez que haya verificado que toda la información es correcta, llegará al paso final del proceso de registro. En la parte inferior de la pantalla encontrará las opciones definitivas para gestionar su trámite:

1. **Submit (Enviar):** Al hacer clic en este botón, su solicitud se enviará formalmente a nuestro equipo de cumplimiento para la auditoría técnica. Recibirá una confirmación de que el proceso de revisión ha comenzado.
2. **Back To Start (Volver al Inicio):** Utilice esta opción si desea reiniciar el proceso o revisar la información de nuevo.
3. **Back (Atrás):** Le permite regresar a la pantalla de edición anterior para realizar ajustes puntuales.

- Proceso de Revisión y Aprobación

En este proceso, los documentos e información aportada serán revisados por una empresa que da servicios de verificación a corporaciones. Es importante estar pendiente del email por si se le solicita más documentos o tienen alguna consulta. En máximo 7 días, se notifica si la verificación KYC fue procesada.

- Proceso de Capacitación

Una vez aprobada la solicitud, se le agendará una sesión de capacitación específica para el uso debido de la herramienta.

- Proceso de Desembolsos

Una vez que realice cobros por medio de Hotel Link Pay y según la periodicidad indicada en el formulario de activación, usted dispondrá en la cuenta bancaria también indicada en dicho proceso. En la parte de Reportes, podrá darle un seguimiento a dichos pagos por medio del Reporte llamado: [Hotel Link Pay Disbursement Report](#).

Protección de Ingresos: Todo sobre los Contracargos (Chargebacks)

Para comprender cómo funcionan (y cómo no funcionan) las devoluciones de cargo, resulta útil tener un conocimiento básico de la lógica que las sustenta y del impacto que tienen en todos los implicados.

Por lo que vamos a analizar una serie de detalles relacionados a este tema tan importante a manera de preguntas claves y sus respuestas.

1. ¿Qué es un contracargo o devolución de cargo?

Es la reversión de un pago realizado con tarjeta de crédito. A diferencia de un reembolso estándar (donde el cliente contacta al hotel), en un contracargo el consumidor acude directamente a su banco emisor para retirar los fondos del comercio. Es una medida diseñada originalmente para proteger al usuario contra fraudes, pero que mal gestionada, representa una amenaza para la rentabilidad del hotel.

2. ¿Cuál es la diferencia entre un reembolso tradicional y un contracargo?

Aunque ambos devuelven el dinero al cliente, el **reembolso** es un proceso amistoso donde el huésped contacta al hotel y el hotel decide devolver los fondos voluntariamente. El **contracargo** es un proceso forzoso donde el banco retira el dinero de la cuenta del hotel sin su consentimiento previo, sumando además una penalización económica (comisión) que el hotel debe pagar obligatoriamente, sin importar si gana o pierde la disputa.

3. ¿Por qué ocurren los contracargos? (Razones comunes en hotelería)

Aunque existen muchas causas, las más frecuentes en nuestro sector son:

- **Falta de reconocimiento:** El cliente no identifica el nombre del hotel en su extracto bancario.
- **Transacciones no autorizadas:** Uso fraudulento de tarjetas por parte de terceros.
- **Disputas de servicio:** El cliente considera que no recibió lo que pagó o no está de acuerdo con las políticas de cancelación aplicadas.

4. ¿Cómo afectan a su hotel?

Un contracargo no es solo la devolución del dinero; su impacto es múltiple:

- **Pérdida de Inventario e Ingresos:** El huésped disfruta de la estancia (o bloquea la habitación) y el hotel pierde el pago.
- **Comisiones y Multas:** Cada contracargo exitoso genera una comisión de penalización y costos administrativos.
- **Riesgo Operativo:** Tener una tasa alta de contracargos puede calificar al hotel como "de alto riesgo", aumentando sus comisiones bancarias o incluso provocando el cierre de su cuenta de pagos.

5. ¿Qué sucede si el hotel gana la disputa del contracargo?

Si el hotel presenta pruebas convincentes (como comprobantes de estancia o autenticación 3DS) y el banco falla a su favor, los fondos que fueron retirados originalmente se vuelven a depositar en la cuenta del hotel. Sin embargo, es importante notar que las comisiones administrativas y el tiempo invertido en el proceso suelen no ser recuperables, por lo que la mejor estrategia siempre es la prevención.

6. ¿Cómo le protege Hotel Link Pay ante los contracargos?

Nuestro sistema está diseñado para blindar su operación mediante dos pilares fundamentales:

- **Identificación clara del cargo:** Nos aseguramos de que en el extracto bancario del cliente aparezca el nombre comercial de su hotel y no el de una empresa matriz genérica, eliminando la confusión que causa la mayoría de las disputas.
- **Protocolo 3D Secure (3DS):** Implementamos una capa de autenticación de dos factores. Al requerir que el cliente confirme la compra mediante un código en su móvil o App bancaria, proporcionamos al banco emisor una prueba irrefutable de que el titular autorizó la transacción, reduciendo drásticamente la posibilidad de fraudes y contracargos.

Preguntas frecuentes

Al trabajar con muchas propiedades que buscan un sistema de pago integrado efectivo y brindarles consultas, sabemos que pueden tener algunas inquietudes en cuanto al tiempo, los costos, los procedimientos y otros temas.

Por lo tanto, [hemos preparado respuestas específicas para una lista de preguntas frecuentes](#), donde puedes obtener más información sobre la solución de Hotel Link Pay.

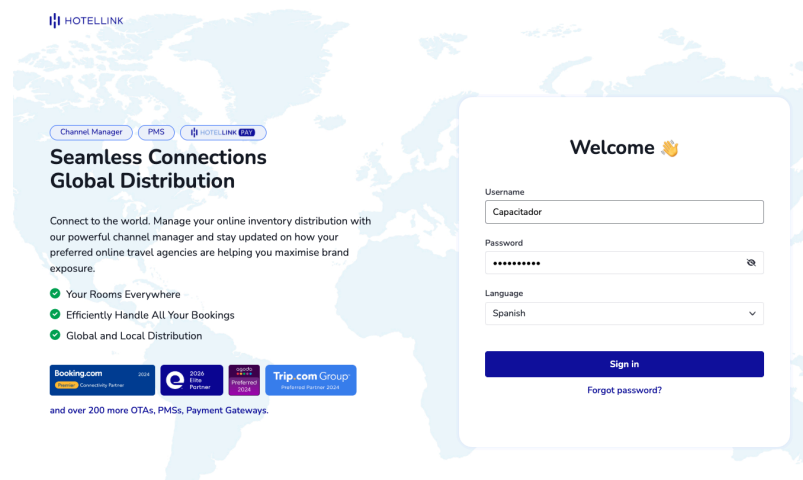
Aspectos básicos sobre Hotel Link

En esta sección se detalla el uso básico de la Herramienta extranet de Hotel Link. Además le ayudará a familiarizarse con el ambiente de trabajo y otras opciones básicas. Solo explicaremos las funcionalidades necesarias para poder usar el sistema y Hotel Link Pay. Si desea más información sobre Hotel Link, consulte el [manual de usuario correspondiente](#).

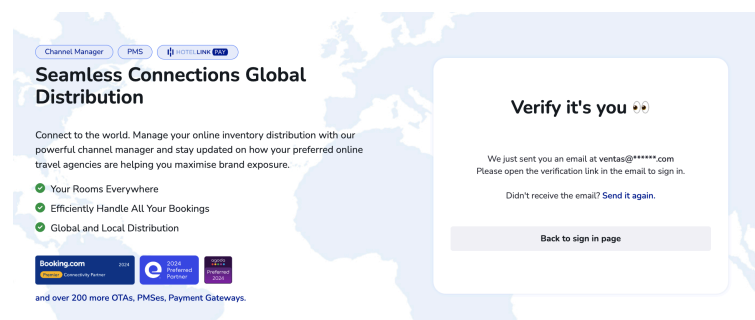
Ingreso a la extranet

Para ingresar a la herramienta, debe realizar los siguientes pasos:

1. Abra el navegador preferido. (*Chrome, Firefox, etc.*)
2. Ahora, ingrese a la siguiente dirección web que se indica a continuación: <https://extranet.hotellinksolutions.com/>.
3. En la página, ingrese la dirección de correo electrónico y la contraseña.
4. También puede seleccionar el idioma a utilizar en la herramienta.



5. Para finalizar, haga click en el botón "Sign In".
6. Si es la primera vez que ingresa desde ese equipo y navegador, debe completar el proceso de segunda verificación. Debe revisar el correo electrónico y abrir el enlace de verificación en el correo electrónico para terminar de iniciar sesión.



- En caso de ya haberse realizado el proceso de segunda verificación, usted ya ha ingresado al Dashboard de la extranet.

La pantalla inicial

La herramienta nos proporciona una interfaz intuitiva y fácil de utilizar. La misma se puede dividir en 3 secciones. A continuación vamos a describir cada una de ellas:

1. Área de Usuario

Esta sección está en la área superior de la página y nos provee acceso a diferentes opciones generales, tales como:

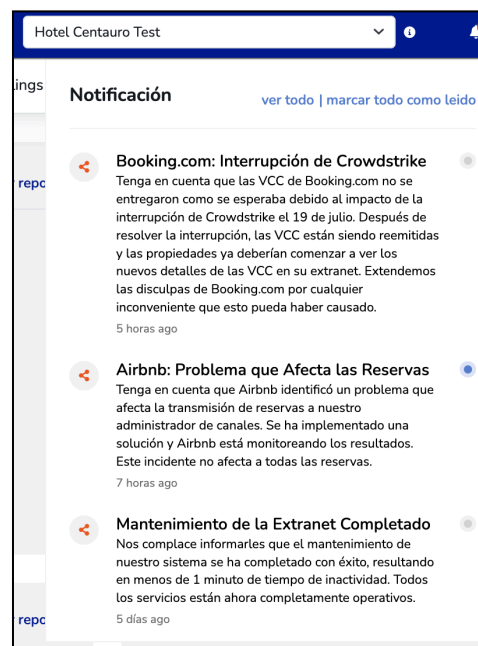


a. Selector de Alojamientos:

Este combo permite seleccionar el alojamiento del cliente para configurar el ambiente correspondiente.

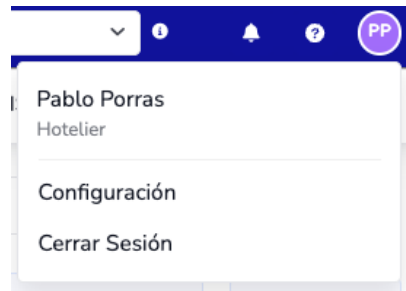
b. Notificaciones del sistema:

Muestra al usuario un icono con notificaciones pendientes de leer. Si hace clic en el icono (*Forma de campana*) podrá leer las notificaciones enviadas por nuestro equipo técnico sobre inconvenientes en conectividad, mantenimientos programados e información pertinente.



c. **Usuario conectado:**

Muestra el usuario con el que se hizo login. Al hacer clic en el icono con las iniciales del usuario, podrá realizar varias acciones tales como:



a. **Configuración de usuarios:**

Permite cambiar opciones del usuario tales como: Nombre Completo, Nombre del usuario, y el Email. Adicionalmente permite cambiar la contraseña de acceso a la herramienta.

Configuración
×

Primer Nombre <input type="text" value="Pablo"/>	Apellido <input type="text" value="Porras"/>
Usuario <input type="text" value="pabloporras"/>	Email <input type="text" value="asesor4@centaurosolutions.com"/>
Contraseña Actual (opcional) <input type="password"/>	
Nueva Contraseña (opcional) * <input type="password"/>	Confirmar Contraseña (opcional) <input type="password"/>

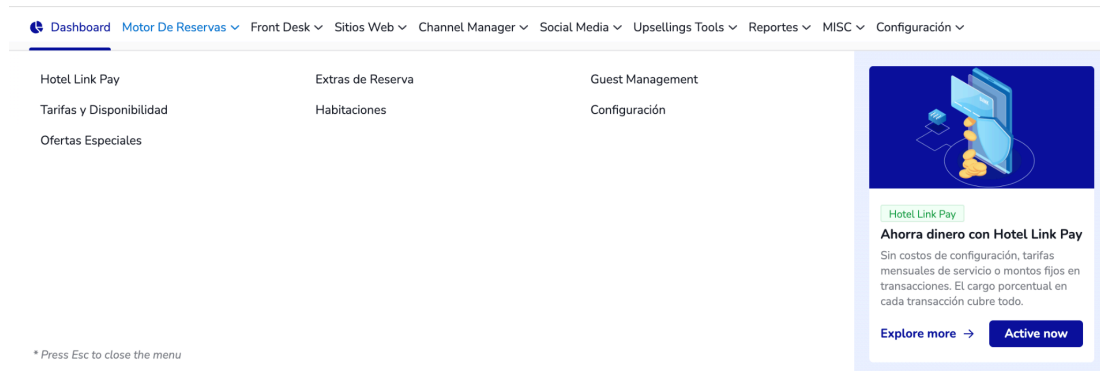
b. **Cerrar Sesión:**

Al hacer clic permite cerrar la sesión actual.

2. Menú Principal y submenús

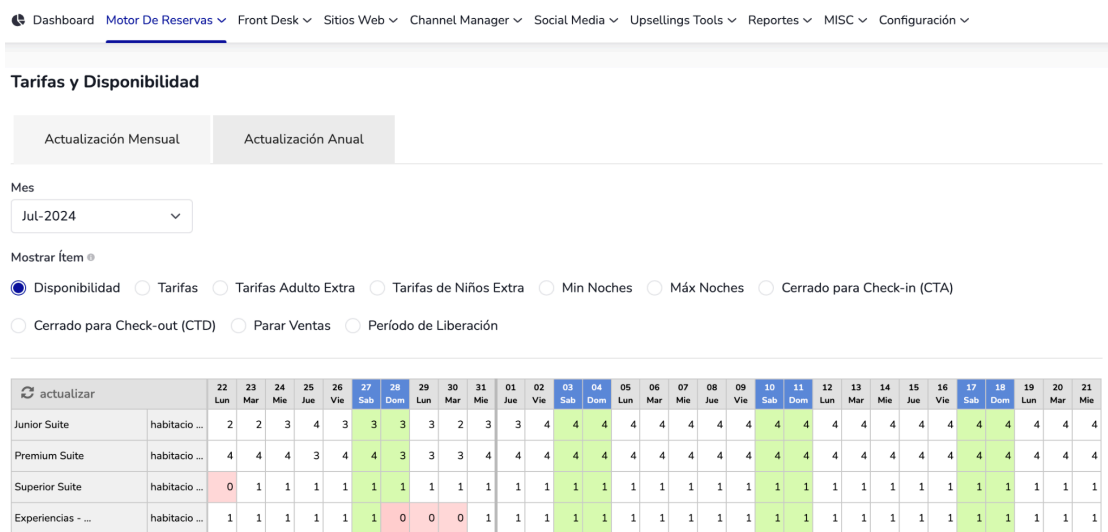
Esta sección está ubicada inmediatamente debajo del Área de usuario y nos provee acceso a diferentes opciones generales y herramientas de la extranet. Un detalle importante a tomar en cuenta es que las opciones del menú varían según la cuenta del cliente seleccionado.

Adicionalmente, algunas opciones del menú tiene ligadas otras opciones en el submenú.



3. Área de trabajo

Esta sección está ubicada inmediatamente debajo del Menú Principal y nos provee acceso a todas las diferentes opciones de configuración de la herramienta.



A continuación se analizará las opciones Dashboard y Setup del menú principal como parte de esta sección. Luego en secciones independientes se detalla las demás opciones del menú principal y las funciones disponibles.

Menú Booking Engine de Hotel Link

A través de esta sección, vamos a revisar cómo configurar la herramienta de Booking Engine, especialmente lo que se refiere a la administración de métodos de pago y condiciones de reserva. Por lo tanto, solo explicaremos las funcionalidades necesarias para este fin. Si desea más información sobre Hotel Link, consulte el [manual de usuario correspondiente](#).

1. Payments methods / Métodos de pago

A continuación se detalla las opciones disponibles en esta página:

Campo	Descripción
Hotel Link Pay	<p>Permite habilitar los pagos con la plataforma de pagos propia de Hotel Link Pay. Debe configurarse la monedas a usar, el porcentaje de recargo a aplicar al momento de que el huésped pague vía página web. A</p> <p>Adicionalmente, se debe ingresar el Merchant ID, que es el código de activación de la cuenta. Esto lo configura el equipo de soporte de Hotel Link Pay / Kovená.</p> <p>También se establece una contraseña única para acceder de forma segura a los detalles de la tarjeta de crédito de cada reserva realizada con tarjeta de crédito. En caso de pérdida de dicha contraseña, comuníquese con nuestro equipo de soporte.</p> <p>Por último, se define el envío de correos electrónicos de confirmación de pagos para diferentes tipos de reservas: Debe elegir entre las opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reservas online: Creadas por el huésped al usar el sitio web. ● Reservas offline: Creadas por el equipo de recepción de su hotel de forma manual. ● Reservas de OTA: Reservas creadas por el huésped cuando reserva en canales como Booking.com, Expedia, AIRBNB, y otros similares.

Idioma del Contenido [⊕]

English ▼

Hotel Link Pay

Configuración

Detalles del Alojamiento

Métodos de Pago


Condiciones de Reserva

Preguntas de Check-Out

Idiomas

Métodos de Pagos

Métodos de Pagos [⊕]

[HL Pay Powered by Kovera] [⊕]


Sin tarifas de instalación, tarifas de servicio mensuales ni montos fijos por transacción. El cargo porcentual por cada transacción cubre todo.

[Explora más](#)

Monedas [⊕]	Estándar	Activo
Australian Dollars	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Malaysian Ringgit Muy pronto ⚠	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
New Zealand Dollar	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
Philippine Peso	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
Thai Baht Muy pronto ⚠	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
U.S. Dollar	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vietnam Dong	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>

Recargos [⊕]

Por ciento ▼ recargo

[Merchant ID] [⊕]

Hotel Link Pay Vault Password [⊕]

Cambiar Contraseña

- Enviar correos electrónicos de transacción Kovera a los viajeros para [⊕]
 - Reservas online
 - Reservas offline
 - Reservas de OTA

2. Booking conditions / Condiciones de reservas

Con respecto a esta configuración, es importante tomar en cuenta que dependiendo de las mismas, se pueden cambiar la forma en que trabaja el sistema con Hotel Link Pay. Por lo que se debe tener cuidado al manipular las opciones.

A continuación se detalla las opciones disponibles en esta página:

Campo	Descripción
Deposit Type	Establece el monto del depósito a pagar por el viajero para confirmar la reserva. Puede configurarse como monto total, monto porcentaje, monto fijo, o por cantidad de noches a cobrar.
Balance due	Define la cantidad de días antes del check-in en que el huésped debe completar el pago del saldo. Para configurar el pago a la llegada, ingrese el valor 0 en el campo.

Settlement Type	<p>El tipo de liquidación del saldo por medio de cobro por pasarela de pagos. En este caso puede ser Automática o Manual (predeterminada).</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Automática: el importe del saldo pendiente se cargará automáticamente a la tarjeta del huésped según la regla "Saldo pendiente X días antes de la llegada". ● Manual: el hotel debe procesar el pago manualmente. <p>Importante: se recordará a los huéspedes el pago del saldo pendiente 2 días antes de que se cargue la tarjeta. Está opción aparece solo si se selecciona un tipo de depósito: por porcentaje, valor fijo o por noche.</p> <p>Tipo de asentamiento ⓘ</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block;">Automático ▼</div>																				
Settlement Hour	<p>La opción Hora de liquidación por medio de Hotel Link Pay se aplica únicamente a liquidaciones automáticas. Especifica la hora del día en que se cargará el saldo a la tarjeta del huésped en el "día de vencimiento del saldo". La configuración predeterminada es 00:00 h, lo que significa que se cargará el saldo a la tarjeta al comienzo del día de vencimiento.</p> <p>Importante: Está opción aparece solo si se selecciona un tipo de depósito: por porcentaje, valor fijo o por noche.</p> <p>Hora de liquidación ⓘ</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block;">5:00 ▼</div>																				
Cancellation rule and fee	<p>Define las reglas de cancelación y penalizaciones por reservas. Las no-show y 0 penalizaciones son obligatorias para cada alojamiento.</p> <p>Regla de Cancelación y Penalización ⓘ</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Días Antes de la Llegada</th> <th style="width: 30%;">Multa</th> <th style="width: 15%;">Fijo</th> <th style="width: 25%;">Eliminar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No-show</td> <td>Monto total ▼</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>0 to 2</td> <td>Monto total ▼</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2 to ∞</td> <td>Sin penalida ▼</td> <td></td> <td style="text-align: center;">🗑️</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: left;">añadir nueva regla</td> <td style="text-align: right;">Vista Previa</td> </tr> </tbody> </table>	Días Antes de la Llegada	Multa	Fijo	Eliminar	No-show	Monto total ▼			0 to 2	Monto total ▼			2 to ∞	Sin penalida ▼		🗑️	añadir nueva regla			Vista Previa
Días Antes de la Llegada	Multa	Fijo	Eliminar																		
No-show	Monto total ▼																				
0 to 2	Monto total ▼																				
2 to ∞	Sin penalida ▼		🗑️																		
añadir nueva regla			Vista Previa																		
Other policies	<p>Campo para ingresar las condiciones de reserva adicionales que le gustaría mostrar al huésped durante el proceso de reserva.</p>																				

Menú Front Desk de Hotel Link

A través de esta sección, vamos a revisar cómo utilizar el calendario y buscar reservaciones así como controlar otras opciones de la operación del alojamiento. Esto como contexto para poder explicar el uso de la herramienta de pagos Hotel Link Pay.

Por lo tanto, solo explicaremos las funcionalidades necesarias para este fin. Si desea más información sobre Hotel Link, consulte el [manual de usuario correspondiente](#).

Calendar / Calendario

Con la vista de calendario usted podrá tener acceso a las reservas registradas en el alojamiento de forma fácil.

Lo primero es configurar la fecha, ya sea por medio de los botones azules, o por el campo de fecha de forma directa También puede cambiar el tipo de vista a utilizar de 2 semanas o 4 semanas.

Calendario

<
Hoy
>

Fecha

📅

Visualizar
✓ 2 Semanas
4 Semanas

Al seleccionar estas opciones, el calendario cargará los datos de las habitaciones y las reservas asignadas, tal como se muestra a continuación:

actualizar	Lun 30 Mar	Mar 31 Mar	Mie 01 Abr	Jue 02 Abr	Vie 03 Abr	Sab 04 Abr	Dom 05 Abr	Lun 06 Abr	Mar 07 Abr	Mie 08 Abr	Jue 09 Abr	Vie 10 Abr	Sab 11 Abr	Dom 12 Abr	Lun 13 Abr
Habitación Confort con Vista al Jardín Tropical															
Standard 100	✓		Dayrin Garcia				Maria Celeste Lopez			Luis Carlos Rojas So...					
Standard 101	✓		Pablo Perez												
Standard 102	✓									Luis Carlos Rojas So...					
Sin Asignar															
Junior Suite Panorámica – Vista al Volcán															
Luxury #6	✓		Carlos Eduardo Roja...									Sonia Rojas Steller			
Sin Asignar															
Master Family Suite – Espacio y Conexión Natural															
Deluxe #4	■	MANTENIMIENTO													
Deluxe #5	■	MANTENIMIENTO													
Sin Asignar															
Ocupación	0%	25%	75%	50%	0%	0%	25%	25%	25%	50%	50%	16.67%	0%	0%	0%

Limpia ✓ Sucia ✗ Verificar ○ Indisponible ■
 Completado ○ Operacional ● Confirmada ● Habitación Cerrada ● Pendiente ●
Pago Parcial ■ Pago Pendiente ■

1. Código de colores

Con la vista de calendario puede identificarse de forma fácil el estado de las reservaciones y otras actividades diarias del alojamiento. Estos símbolos y guías de colores se utilizan en el calendario. Si desea conocer el significado de cada color, puede ver la leyenda en la parte inferior del calendario.

Estos códigos de colores se dividen en dos tipos: Los relacionados con la **habitación** y los relacionados con las **reservaciones**. A continuación se explica brevemente qué implica cada ítem:

Leyenda	Tipos	Descripción
Clean ✓	Habitación	Indica si la habitación está limpia por HK.
Dirty ✗	Habitación	Indica si la habitación no ha sido limpiada por HK.
Check ●	Habitación	Indica si la habitación está siendo revisada.
Unavailable ■	Habitación	Indica si la habitación no está disponible.
Completed ●	Reservación	Indica si la reserva fue completada.
Operational ●	Reservación	Indica si la reserva está operativa o activa.
Confirmed ●	Reservación	Indica si la reserva ha sido confirmada (antes de check in)
Room Closed ●	Reservación	Indica si la reserva ha sido cerrada.
Partial Payment ■	Reservación	Indica si la reserva tiene pago parcial.
Outstanding Payment ■	Reservación	Indica si la reserva tiene pago pendiente.

2. Create booking / Crear reserva manual

Al hacer clic en el enlace “**Crear Reserva**” podrá ingresar a un formulario para registrar la reservación de forma manual. Para más detalles sobre cómo realizar una reserva vea el tema: [Create Booking / Crear reserva](#).

Referencia de Reserva OFED041773679648 desde Offline (Reservado el 16 Mar 2026, 10:47)
Guardar

Información de la Reserva
1 Habitaciones y Extras
3 Pago
2 Info. de tarjeta

Notas Internas: ✎

Información de la Reserva 2 Noches Confirmada
Verificar Disponibilidad

Fecha de Check-in
08 Abr 2026

Fecha de Check-out
10 Abr 2026

Hora de llegada
-- Selecc. --

Hora de salida
-- Selecc. --

Origen de reserva
Instagram

Detalles del Huésped

Añadir huésped

Sr. Luis Carlos Rojas Solís ★

pablo@centaurosolutions.com ⋮

Resumen de Precios

Cargos por habitación	US\$ 500.00
Extras	US\$ 0.00
Descuentos interno	US\$ 0.00
Impuestos y Pagos	US\$ 65.00
Recargo de pago	US\$ 0.00
Total	US\$ 565.00
Pagado	US\$ 400.00
Pendiente 	US\$ 165.00

Habitaciones y Extras Acciones

Item de Reserva	Habitación	Detalles	Valor	Impuestos/tasas	Total	Status
Comfort Room with Tropical Garden Vl...	Standard #100	2 adultos	US\$ 500.00	US\$ 65.00	US\$ 565.00	Confirmada ⋮

Pagos Acciones

Info. de Tarjeta	Nombre del Titular	Tipo / Origen	Cobrarle desde	Cobrarle hasta	Monto cobrable
VISA **** 0018 - 07/2026	ADRIANA ROJAS SANCHEZ ❗	Physical / Direct Offline	16 Mar 2026	24 Apr 2026	-
MASTERCARD **** 0014 - 10/2027	LUIS CARLOS ROJAS ❗	Physical / Direct Online	16 Mar 2026	24 Apr 2026	-

Tarjeta preautorizada	Cantidad preautorizada	Importe a cobrar	Tiempo Límite	Status
-				

Métodos de Pago	Tarjeta	Habitación	Total	Status
HL Pay Powered by Kovená	MASTERCARD **** 0014 - 10/2027	Unspecified	-US\$ 100.00	Reembolsable
HL Pay Powered by Kovená	VISA **** 0018 - 07/2026	#4	US\$ 100.00	Recibido
HL Pay Powered by Kovená	MASTERCARD **** 0014 - 10/2027	Unspecified	US\$ 400.00	Recibido

Cerrar
Guardar
Guardar y Cerrar

Notificaciones
Descargas
Más

Booking Management / Gestión de reservas

Otra de las facilidades de la herramienta de Front Desk es la de gestionar las reservas por medio de filtros. En este caso, en la parte superior se pueden utilizar una serie de campos para buscar una reservación ingresada.

En la vista se puede ver detalles de la reservación tales como: Número de referencia, nombre del cliente, medio de reservación, la habitación, fecha de reservación, fecha de ingreso, fecha de salida, el monto total, el monto de extras, y el estado de la reservación.

Gestión de Reservas

Período [Ⓢ] 29 Mar 2026 hasta 31 Mar 2026 Detalles de Reserva [Ⓢ] [Filtrar](#)

Origen [Ⓢ] Only selectable within 365 days Status

[Recuperar reserva OTA](#) [crear reservas](#)

Referencia #	Huésped [⬆]	Origen	artículos	Fecha [⬇]	Check-in [⬆]	Check-out [⬆]	Monto Total	Pendiente	Status	Acción
OFB7891774889531	Luis Carlos Rojas Solis	Instagram (Offline)	Comfort Room with Tropical Garden View [Best Flexible Rate with Breakfast]	30 Mar 2026, 10:52	07 Abr 2026	09 Abr 2026	US\$ 226.00	US\$ 0.00	Confirmada	
WEAAC417748885430	Sonia Rojas Steller	Website	Panoramic Junior Suite – Volcano View [Best Flexible Rate with Breakfast]	30 Mar 2026, 10:35	09 Abr 2026	11 Abr 2026	US\$ 316.40	US\$ 216.40	Confirmada	

2 artículos 1 de 1

[Descargar a Excel \(XLS\)](#)

1. Filtrar la búsqueda

A continuación se explica brevemente cada uno de los campos para filtrar:

Campo	Descripción
Type	Permite definir el tipo de búsqueda a realizar: por la fecha de reservación, por la fecha de entrada o fecha de salida.
Date range	Permite ingresar un rango de fechas a filtrar.
Booking details	Permite buscar reservas utilizando el número de referencia de la reserva, el nombre del invitado o el correo electrónico.
Source	Filtra los resultados por la fuente de la reserva. Cuando el Channel Manager está activo, el usuario puede definir el nombre del canal que se filtrará.
Status	Permite filtrar por el estado de la reservación: Completada, Operativa, En demanda, Confirmada, Cancelada, etc.

2. Acciones

Para cada una de las reservaciones filtradas, es posible realizar dos acciones ya predeterminadas, a saber:

Gestión de Reservas

Período	Fecha	29 Mar 2026	hasta	31 Mar 2026	Detalles de Reserva	Sonia	Filtrar
Origen	Select Source	Only selectable within 365 days		Status	Todas		

Campo	Descripción
Editar reservación	Permite modificar datos de la reservación. Para ver más detalles sobre cómo realizar cambios vea el tema: Create Booking / Crear reserva .
Descargar Factura	Permite descargar en formato PDF la factura.

Como opción adicional, en la parte inferior derecha de la vista, se puede encontrar el botón: “Descargar a Excel (XLS)” para descargar las reservaciones filtradas en este formato.

3. Create Booking / Crear reserva

Al hacer clic en el enlace “**Crear Reserva**” podrá ingresar a un formulario para registrar la reservación de forma manual. Para más detalles sobre cómo realizar una reserva vea el tema a continuación.

Create Booking / Crear reserva

Con esta opción puede registrar manualmente una reserva con todos los detalles necesarios. Este mismo formulario se utiliza para todo tipo de reservaciones: sean manuales, las generadas vía sitio web o las generadas por las OTAs.

Un aspecto a destacar es que este formulario tiene una serie de secciones en la parte media de la pantalla con acceso a las características antes indicadas. En la parte derecha, puede observar un área de resumen, en donde puede visualizar los rubros cobrados y pagos aplicados a la reservación.

A continuación, vamos a detallar cada una de las secciones para crear una reservación de forma manual.

1. Guest Details / Detalles del huésped

El sistema tiene una base de datos de los huéspedes registrados tanto de forma manual cómo por medio de los datos recibidos de las agencias virtuales OTA's.

En este caso, lo primero que debe hacer es ingresar las primeras 4 letras del nombre del huésped a consultar. Esto le permitirá ver una lista de los registros existentes de huéspedes.

Añadir huésped

Añadir nuevo huésped...

Rebeca Vargas Torrealba
rebeca@correo.com

Si alguno de los registros corresponde al que requiere, basta con hacer clic en el nombre del huésped y el mismo quedará asignado a la reservación.

En caso de que el huésped es nuevo o es la primera vez que visita el hotel, debe hacer clic en **Agregar Nuevo Huésped**. Esto le permitirá editar en un formulario los datos que usted desee registrar del mismo.

A continuación se desglosa los campos dentro de esta opción de agregar un huésped:

Campo	Descripción
Title	Permite asignar el título del huésped: Sr., Sra, etc.
First Name	Permite agregar el prefijo, el nombre del cliente.
Last Name	Permite agregar el prefijo, el apellido del cliente.
Email	Permite agregar el correo electrónico del cliente.
Contact phone	Permite agregar un número de contacto.
Address, City, State, Country	Permiten ingresar la dirección y ubicación del cliente.
ID	Permite agregar una identificación, la cual puede ser: licencia, pasaporte o cédula nacional. Debe indicar el país relacionado.
Postal code	Permite ingresar el código postal, si está disponible.
Nationality	Permite ingresar de manera manual la nacionalidad del huésped.
Birthday	Permite ingresar la fecha de nacimiento del cliente.
Gender	Permite asignar el tipo de género del cliente: Hombre o Mujer.
Guest Preferences	Este campo de texto permite indicar cualquier detalle necesario sobre el huésped que se debe tomar en cuenta.

Añadir huésped ×

Título No € ▾	Primer nombre *	Apellido *
Email	Teléfono de Contacto [Bandera] ▾ +	
Dirección	Ciudad	
País --Select-- ▾	Código Postal	
Identificación	Nacionalidad	
Cumpleaños [Icono calendario]	Género Masculino ▾	

Preferencias del huésped

Cerrar Guardar

2. Check In / Check out Dates y Status / Estado

Dependiendo de la reservación y el estado, es posible ajustar la fecha de ingreso y salida. Para ello haga clic en las fechas y ajuste a los valores requeridos. Al final debe hacer clic en el botón **“Verificar Disponibilidad”** para validar los cambios.


Información de la Reserva 2 Noches Confirmada Verificar Disponibilidad


Adicionalmente, en la parte derecha del botón Apply, siempre tendrá disponible de forma informativa: la cantidad de noches de la reserva cómo el estado actual de la misma (Se utiliza el mismo [Código de colores](#) indicado al inicio de esta sección)

3. Booking Source / Fuente de reserva

En esta opción, se puede asignar el tipo de fuente de reserva. En este caso, el sistema tiene ya opciones predeterminadas, tales como: Email, Facebook Inbox, Telephone, Travel Agent, Walk-in, Website form y una lista de canales OTA's.

En la parte derecha de la palabra Origen de Reserva, aparece un icono (forma de herradura) el cual permite personalizar fuentes de reserva. Se puede usar para identificar alguna agencia de turismo local o otras opciones no indicadas en el campo.

Origen de reserva 

Instagram 

4. Booking Date & Reference / Fecha de reserva & Código de reserva

En esta área, se van a mostrar datos informativos sobre la fecha y hora de la reserva, así como el identificador interno de la reserva. En algunos casos, cuando la reserva es de OTA's aparece el ID de la reserva de dicho canal.



Channel ref. HMXKPZ5BD3 desde Airbnb (Reservado el 16 Mar 2026, 13:26)

Referencia de Reserva AICE1D1773689554

5. Arrival Time / Hora de llegada

Cómo opción adicional, es posible registrar la hora de llegada del huésped en la misma reserva. Solo debe hacer clic en Arrival Time y seleccionar la hora correspondiente.

Hora de llegada Hora de salida


-- Selecc. --  -- Selecc. -- 

6. Departure Time / Hora de salida

Cómo opción adicional, es posible registrar la hora de salida del huésped en la misma reserva. Solo debe hacer clic en Departure Time y seleccionar la hora correspondiente.

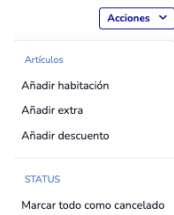
7. Room & Extras / Habitación y Extras

Esta sección está en la mitad del formulario de Crear Reserva de forma manual. Esta área es muy importante ya que permite visualizar los detalles de la reserva, los extras de reservas y descuentos aplicados en la misma.

Habitaciones y Extras Acciones 

Ítem de Reserva	Habitación	Detalles	Valor	Impuestos/tasas	Total	Status
Junior Suite Panorámica - Vista al Volcá...	#5	2 adultos	US\$ 280.00	US\$ 36.40	US\$ 316.40	Confirmada 

En el área derecha encontrará el botón **Acciones**. El mismo permite asignar la habitación del huésped, agregar extras de reserva, cargar descuentos y marcar todo como cancelado para cualquier tipo de reserva que usted haya creado por medio del sistema o por algún canal OTA o Website.



El área de detalle aparece debajo de las columnas de color gris. Al final de cada opción, podrá encontrar el **botón de Editar** (Forma de 3 puntos) el cual tiene una serie de acciones para modificar el registro según corresponda. Además tiene la opción de Eliminar ítem de reserva así como la parte para replicar una habitación ya creada.

Habitaciones y Extras Acciones ▾

Ítem de Reserva	Habitación	Detalles	Valor	Impuestos/tasas	Total	Status
Junior Suite Panorámica – Vista al Volcá...	#5	2 adultos	US\$ 280.00	US\$ 36.40	US\$ 316.40	Confirmada ⓘ ⋮

Pagos

Info. de Tarjeta	Nombre del Titular	Tipo / Origen	Cobrable desde	Cobrable hasta

Editar ítem de reserva
 Eliminar ítem de reserva
 Replicar ítem de reserva

a. Add new Room / Agregar Habitación

Permite agregar detalles sobre la habitación rentada al cliente. Para asignar la habitación, haga clic en la opción “**Añadir Habitación**”. En el formulario debe ingresar los datos siguientes:

Campo	Descripción
Booking item	Seleccione el tipo de habitación de la lista. Solo se muestran tipos de habitaciones disponibles.
Room Name	Seleccione la habitación a asignar.
Adult, Extra Adult, Children, Extra children.	Seleccione la cantidad de personas según cada opción indicada.
Booking Value	Permite ingresar el valor de la reserva.
Taxes	Permite ingresar el valor de tasas o impuestos.
Status	Permite seleccionar el estado de la reservación: Confirmado, Operativo, Completado, Cancelado, Cancelado con penalidad, No show o no show con penalidad.

Añadir Nuevo Ítem de Reserva ×

Ítem de Reserva ⊕
 Habitación Confort con Vista al Jardín Tropical - Mejor Tarifa Flexible con Desayuno Incluido ▼

Habitación (opcional) ⊕
 Sin Asignar ▼

Adulto ▼ Niños ▼
 2 ▼ 0 ▼

Detalle de tarifas ⊕

	Tarifas	Impuestos y Cargos
Total	US\$ 200.00	US\$ 26.00
	CRC 0.00	CRC 0.00

[Ver Detalles](#)

Status ⊕
 Confirmada ▼

Agregar
Agregar y Cerrar

b. Add new Extra / Agregar Extras

Permite agregar adicionales a la reserva del cliente. Para agregar un extra a la reservación, haga clic en la opción “**Añadir Extra**”. En el formulario debe ingresar los datos siguientes:

Campo	Descripción
Category	Seleccione la categoría del extra, si existe.
Booking Item	Seleccione el elemento extra. Configure Otro para ingresar el elemento adicional manualmente.
Room Name	Seleccione la habitación de la reservación.
Items	Seleccione la cantidad de extra.
Item value	Permite ingresar el valor del extra.
Taxes	Permite ingresar el valor de tasas o impuestos.
Status	Seleccione el estado del extra: Sea confirmado o cancelado.

Añadir Nuevo Extra ✕

Habitación [Ⓢ]
#5 ▼

Ítem de Reserva [Ⓢ]
▼

artículos
1 ▼

Valor [Ⓢ]

Status [Ⓢ]
Confirmada ▼

OK **Guardar y Cerrar**

8. Payment / Pagos

Esta sección está en la parte inferior del formulario de Crear Reserva de forma manual. Esta área es muy importante ya que permite visualizar los detalles de pagos aplicados a la reserva.

Pagos Acciones ▼

Info. de Tarjeta	Nombre del Titular	Tipo / Origen	Cobable desde	Cobable hasta	Monto cobrable
VISA **** 0018 - 12/2026	FERNANDO SEGURA LOPEZ	Physical / Direct Online	12 Mar 2026	21 Apr 2026	-

Tarjeta preautorizada	Cantidad preautorizada	Importe a cobrar	Tiempo Límite	Status
-	-	-	-	-

Métodos de Pago	Tarjeta	Habitación	Total	Status
HL Pay Powered by Kovená	VISA **** 0018 - 12/2026	Unspecified	-US\$ 113.00	Anulado [Ⓢ]
HL Pay Powered by Kovená	VISA **** 0018 - 12/2026	Unspecified	US\$ 113.00 [Ⓢ]	Recibido [Ⓢ]

1. Botón de Acciones

En el área derecha encontrará el botón **Acciones**. Dentro de ella podrá aplicar acciones sobre la tarjeta o tarjetas para pagos: Agregar una nueva tarjeta, solicitar datos de tarjeta. Adicionalmente podrá gestionar todo lo referente a pagos: Agregar nuevos pagos, Agregar Pre-Autorizaciones, Solicitar pagos en línea y Programar nuevos pagos.

PAGOS

- Agregar nuevo pago (registro)
- Solicitar pago

HOTEL LINK PAY ACCIONES HOTEL LINK PAY

- Agregar nueva tarjeta
- Cobrar tarjeta
- Agregar nueva preautorización
- Solicitar detalles de la tarjeta
- Programar nuevo pago

Acciones ▼

A continuación, vamos a detallar cada una de las opciones disponibles para el botón de **Acciones** en el orden de posición actual.

A. Agregar una nuevo pago (Registro)

Está opción solo permite registrar un pago de forma manual. No implica ningún pago en línea. **Para cobrar por medio de Hotel Link Pay, debe primero tener una tarjeta cargada y hacer clic en Cobrar Tarjeta del botón de Acciones.**

Para registrar un pago realizado por el cliente de forma manual, haga clic en la opción “**Añadir Nuevo Pago (Registro)**”.

En el formulario debe ingresar los datos siguientes:

Campo	Descripción
Payment Method	Seleccione la forma de pago de la reserva.
Payment Date	Permite ajustar la fecha y hora del pago. Por defecto, se carga la fecha y hora al momento de agregar el pago.
Amount	Ingrese el monto del pago a registrar
Surcharge	Ingrese el monto de recargo si aplica.
Currency	Seleccione la moneda para registrar el pago
Total	Este campo muestra el importe total pagado.
Status	Seleccione el estado del pago. Debe elegir entre las opciones: <ul style="list-style-type: none"> ● Pendiente: Pago a la espera de confirmación. ● Recibido: Pago con confirmación de recibo. ● Depósito reembolsable: Pago realizado como un depósito, por ejemplo. Depósito de llaves. ● Reembolsado: Pago reembolsado al huésped. ● Tarjeta Invalida: pago rechazado por tarjetahabientes
Notes	Ingrese un comentario sobre el pago; el campo. Es opcional.

B. Solicitar pago

Con Hotel Link Pay, usted puede solicitar un pago al huésped por medio de un correo electrónico. Este mensaje le permitirá al huésped, con toda comodidad, realizar el pago correspondiente de la reserva de forma privada, desde su propio dispositivo y con total seguridad de que sus datos están protegidos.

Configuración de solicitud de pago
×

Fijo ⓘ

US\$ 216.40

Métodos de pago habilitados ⓘ

HL Pay Powered by Kovena Mastercard® Pay By Account

Permitir la edición de los detalles del huésped ⓘ

Sí No

Show only Request Payment Amount in the email ⓘ

Sí No

El sistema enviará una notificación de solicitud de pago a Sonia Rojas Steller a pablo@centaurosolutions.com. ¿Desea continuar?

Cancelar
Proceso

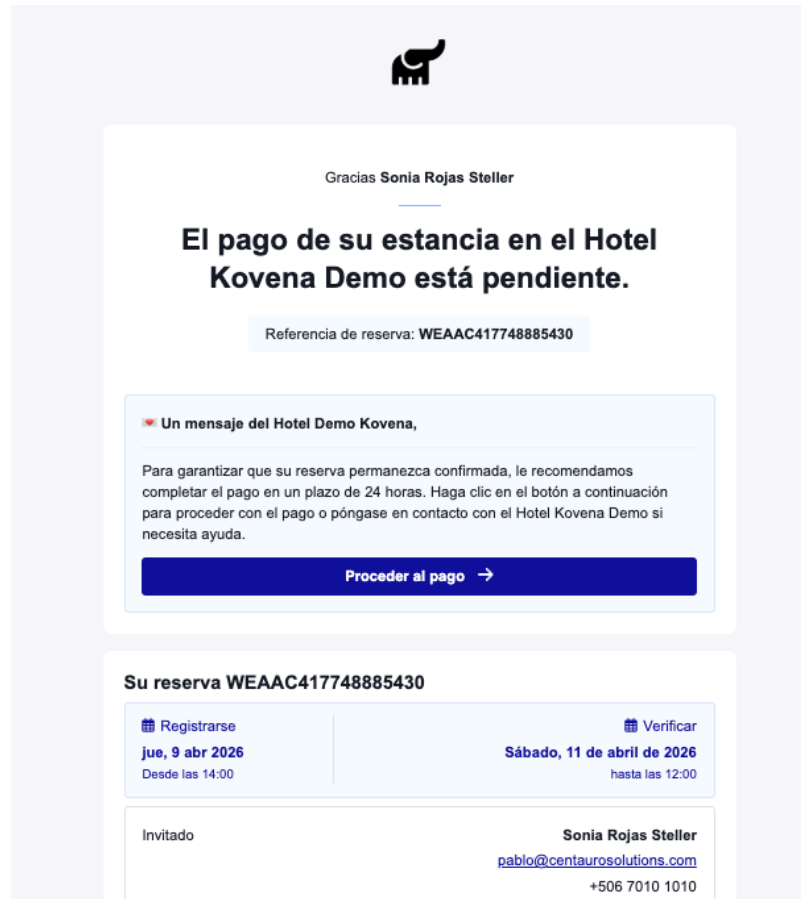
Debe hacer clic en el **Botón de Acciones**, seleccionar **Solicitar Pago**. El sistema le informará sobre el proceso a seguir con el huésped.

En el formulario de Solicitud de Pago, el hotelero debe verificar lo siguiente:

- **Fijo / Monto de pago:** Debe indicar el monto de pago a solicitar, sea total o parcial.
- **Métodos de Pago Habilitados:** Debe asegurarse que quede marcada la opción: HL PAY Powered by Kovena, que es el sistema de pago. La otra opción, se puede dejar desmarcada.
- **Permitir la edición de los detalles del huésped:** Se recomienda dejar dicha opción en Sí, para que el huésped pueda modificar cualquier dato necesario.
- **Mostrar sólo el importe de la solicitud de pago en el correo electrónico:** permite o no que se realice el desglose de datos de la reserva en el correo electrónico a enviar al huésped.

En el párrafo final es vital **revisar el correo electrónico del huésped**. Debe estar bien escrito y ser correcto.

Posteriormente, el huésped va a recibir un correo electrónico con el detalle para solicitar el pago correspondiente.



Dicho correo electrónico, tiene los detalles de la reservación, así como los datos de contacto del hotelero para cualquier aclaración.

En la parte central del correo, el huésped deberá hacer clic en el botón **Proceder al Pago / Make Payment**. Ese enlace por el botón tiene una validez indicada en el correo electrónico a partir de la hora y fecha de envío del correo. En caso de hacer clic al botón e indicar que está vencido el pago, debe volver a realizar el procedimiento.

Una vez se haga clic en **Proceder al Pago / Make Payment**, se le abrirá una página segura con los datos de la reserva, los datos de pago que debe completar para realizar la cancelación del monto solicitado.

✓ REVISAR RESERVA → ✓ DETALLES DEL HUÉSPED → 3 PAGO

Pagar con

Card

Mastercard® Pay By Account

VISA **Card**

Card Number

Card Number

Name On Card

Name On Card

Expiry Date CVV

Cardholder Email

pablo@centaurosolutions.com

* Some card types may incur an additional surcharge.

Powered by **Kovena**

Los Datos De Tu Reserva

Sonia Rojas Steller

Jue, 9 Abr 2026 → Sat, 11 Abr 2026
desde 14:00 hasta 12:00

2 noches | 1 habitación | 2 adultos

Outstanding US\$ 216.40
Price includes IVA

Calendario de pagos

Amount to be secured	US\$ 216.40
Amount	US\$ 216.40
Suplemento de Pago	US\$ 0.00

Please check this box to indicate that you have read and agree to the Booking Policies as well as the [Kovena Payer Policy](#). All of our card payments are processed via our Australia-based payment partner in AUD. Please note you will see the currency conversion from AUD to your currency on your card statement.

[← Volver](#)

Pay US\$ 216.40 →

Una vez lleno el formulario con los datos solicitados, el huésped debe confirmar el pago. El pago se realizará y se registrará en la reservación. Este se podrá revisar en la parte de pagos:

Métodos de Pago	Tarjeta	Habitación	Total	Status
Hotel Link Pay by Kovena	VISA **** 0018 - 12/2026	Unspecified	US\$ 107.95 =	Recibido
Hotel Link Pay by Kovena	MASTERCARD **** 0014 - 12/2025	Unspecified	US\$ 103.90	Programado
Hotel Link Pay by Kovena	MASTERCARD **** 0014 - 12/2025	Unspecified	US\$ 103.90 =	Recibido

C. Agregar una nueva tarjeta

Para registrar una nueva tarjeta, debe hacer clic en el **Botón de Acciones** y luego seleccionar **Agregar Nueva Tarjeta**.


En el formulario debe ingresar los datos siguientes:

Campo	Descripción
Card holders name	Debe ingresar el nombre del tarjetahabiente.
Credit card number	Debe ingresar el número de tarjeta completo.
MMYY	Debe ingresar la fecha de vencimiento de la tarjeta. Debe indicarse en 2 números para el mes, y 2 números para el año (<i>Segun se indica en el plastico</i>)
CCV	Ingrese el código de seguridad. En el caso de tarjeta en plástico, está al reverso de la misma y es un código de 3 dígitos.

Después de ingresar los datos debe dar clic en **Guardar**.

Agregar nueva tarjeta de crédito ×

* Some card types may incur an additional surcharge.



Dicha tarjeta debe aparecer en el área de tarjetas de la reservación.

Pagos						Acciones ▾
Info. de Tarjeta	Nombre del Titular	Tipo / Origen	Cobrable desde	Cobrable hasta	Monto cobrable	
VISA **** 0018 - 12/2026	FERNANDO SEGURA LOPEZ	Physical / Direct Online	12 Mar 2026	21 Apr 2026	-	⋮

D. Cobrar Tarjeta

El sistema tiene la opción de aplicar el pago desde la pantalla de reservas. En este caso, el proceso es el siguiente: Debe hacer clic en el **Botón de Acciones**, seleccionar **Cobrar Tarjeta**.

El sistema le informará sobre el proceso a seguir con el huésped.

Métodos de Pago ⊕

Tarjeta de Crédito ⊕

MasterCard ●●●● 0014 ⌵

Habitación ⊕ Moneda de la propiedad ⊕

#5 ⌵ U.S. Dollar ⌵

Fijo ⊕ Recargo (opcional) ⊕

200.00 ⌵ 0.00 ⌵

Total ⊕ Moneda de cargo de la tarjeta ⊕

200.00 ⌵ Australian Dollars ⌵

The following credit card will be charged SAUD 297.76, which is equivalent to US\$ 200.00

Notas (opcional)

Cargos por habitación ⌵	US\$ 280.00
Servicios extra	US\$ 0.00
Descuento interno	US\$ 0.00
Impuestos y Pagos	US\$ 36.40
Recargo de pago	US\$ 0.00
Total	US\$ 316.40
Pagado	US\$ 116.40
Pendiente	US\$ 200.00

Cargar y cerrar
Cobrar

En el formulario debe ingresar los datos siguientes:

Campo	Descripción
Payment Method	Seleccione la forma de pago de la reserva. Si tiene activado Hotel Link Pay, está debe ser la primera opción en la lista.
Credit Card	Seleccione de la lista, la tarjeta de crédito a usar para cargar el pago. En caso de no tener ninguna cargada, se le mostrará un mensaje para poder cargar la misma primero antes de aplicar el pago.
Room Name	Seleccione el nombre de la habitación.
Property Currency	Este campo tiene la moneda predeterminada de la propiedad. Normalmente no se puede cambiar. Aparece para efectos informativos.
Amount	Ingrese el monto del pago a registrar.
Surcharge	Ingrese el monto de recargo si aplica. (Ejemplo: Un late check-out, o cobrar alguna comisión no indicada, etc)
Currency card	Seleccione la moneda para registrar el pago.
Total	Este campo muestra el importe total pagado. Este importe no puede ser superior al importe pendiente de la reserva.
Notes	Ingrese un comentario sobre el pago; el campo. Es opcional.

Nota Importante: Debe tomar en cuenta el mensaje arriba indicado con la fecha de expiración de la tarjeta. En algunos casos, indica si se puede cargar el cobro o no, así cómo cuando ya no es posible usar dicha tarjeta para cobrar.

Ejemplos de advertencia en pantalla de Cobrar Tarjeta

Cobrar tarjeta

Ready to charge now!

Expires on: 16 Apr 2026.

Unchargeable card!

No se puede cobrar la tarjeta ya que la fecha límite para el cobro (10 Mar 2026) ha pasado.

Luego, al hacer clic en **Cobrar**, aparece el formulario de Confirmar Cargo de tarjeta de crédito para confirmar qué desea realizar el cobro.

Es vital revisar los datos de pago, el monto a cobrar, así cómo asegurarse de qué está cobrando con la tarjeta de crédito o débito correcta para evitar un desembolso posterior. Además, puede marcar el check de **Enviar correo electrónico**, si desea notificar al huesped de dicho cobro.

Confirmar cargo de tarjeta de crédito



A la siguiente tarjeta de crédito se le cargará un importe de \$AUD 297,76. La cantidad en \$AUD es igual a US\$ 200.00.

Nombre: CARLOS EDUARDO ROJAS SOLIS

Tarjeta: **** * 0014

Envíe el correo electrónico de transacción de Koven a pablo@centaurosolutions.com.

¿Desea continuar con el cobro?

Cobrar

Si desea confirmar el cobro, debe hacer clic en **Cobrar**. En caso contrario, debe hacer clic en el **botón de Cerrar** del formulario.

E. Añadir nueva preautorización

El sistema tiene la opción de pre autorizar el pago desde la pantalla de reservas. De esta manera, se puede asegurar que el cobro se pueda hacer efectivo en algún momento en el futuro, ya sea que el huésped ingrese al hotel o no se presente.

Debe hacer clic en el **Botón de Acciones**, seleccionar **Añadir nueva preautorización**.

Agregar preautorización
×

Tarjeta de Crédito

MasterCard •••• 0014

Moneda de la propiedad

U.S. Dollar

Moneda de cargo de la tarjeta®

Australian Dollars

Fijo

Recargo (opcional)

Total

Captura
Cerrar

En el formulario debe ingresar los datos siguientes:

Campo	Descripción
Credit Card	Seleccione de la lista, la tarjeta de crédito a usar para cargar el pago. En caso de no tener ninguna cargada, se le mostrará un mensaje para poder cargar la misma primero antes de aplicar el pago.
Property Currency	Este campo tiene la moneda predeterminada de la propiedad. Normalmente no se puede cambiar. Aparece para efectos informativos.
Amount	Ingrese el monto del pago a registrar.
Surcharge	Ingrese el monto de recargo si aplica. (Ejemplo: Un late check-out, o cobrar alguna comisión no indicada, etc)
Currency card	Seleccione la moneda para registrar el pago.
Total	Este campo muestra el importe total pagado. Este importe no puede ser superior al importe pendiente de la reserva.

F. Solicitar detalles de la tarjeta

El sistema tiene la opción de solicitar detalles de la tarjeta al cliente por medio de un correo electrónico. En este caso, el proceso es el siguiente: Debe hacer clic en el **Botón de Acciones**, seleccionar **Solicitar detalles de la tarjeta**. El sistema le informará sobre el proceso a seguir con el huésped.

Solicitar detalles de la tarjeta

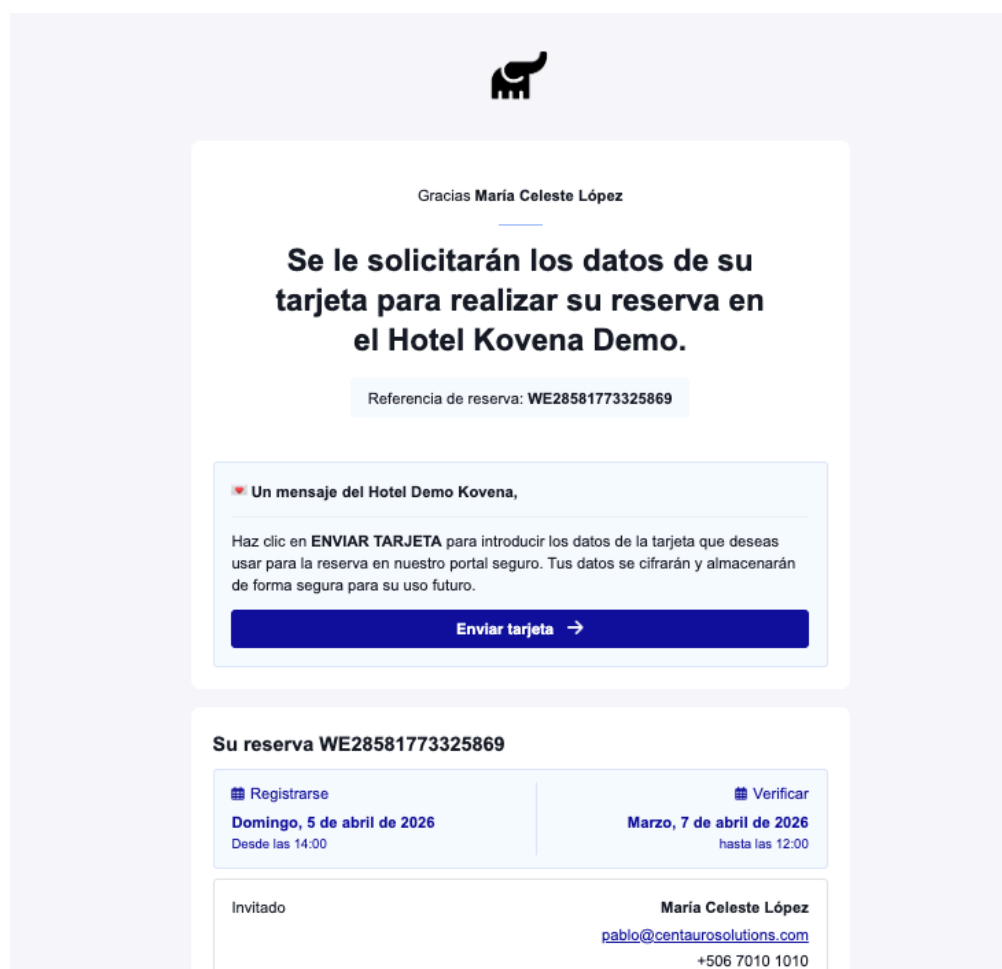
✕

El sistema enviará un correo electrónico a Carlos Rojas a pablo@centaurosolutions.com solicitando los datos de la tarjeta. Esta acción solo recopilará y almacenará la información de la tarjeta del huésped para su uso posterior. No se realizarán cargos en este momento. Para cobrar un pago al huésped, utilice la opción "Solicitar pago en línea" en el menú Acción.

Cancelar

Solicitar tarjeta

El huésped va a recibir un correo con los detalles de la reserva. Este correo tiene un parecido al siguiente:



El huésped debe hacer clic en el botón de **Enviar Tarjeta** que aparece en el correo. Este le abrirá un enlace seguro en el servidor de Hotel Link Pay para poder cargar los detalles de su tarjeta y enviarlos al sistema.

Dichos datos aparecerán en la reserva cuando el huésped complete el proceso antes indicado.

Pagar con

Card Number

Name On Card

Expiry Date

CVV

Cardholder Email

* Some card types may incur an additional surcharge.

Los Datos De Tu Reserva

Maria Celeste Lopez

Dom, 5 Abr 2026 → Mar, 7 Abr 2026
desde 14:00 hasta 12:00

2 noches | 1 habitación | 2 adultos

Habitación US\$ 226.00

1 x Habitación Confort con Vista al Jardín Tropical
2 adultos

Total **US\$ 226.00**

Price includes IVA
0% credit card fee applies

Please check this box to indicate that you have read and agree to the Booking Policies as well as the Kovena Payer Policy. Please enter your card details you wish to use for the booking in our secure portal. Your details will be encrypted and stored safely for future use.

← Volver
Submit card →

G. Programar nuevo pago

El sistema tiene la opción de programar el pago desde la pantalla de reservas. De esta manera, se puede asegurar que el cobro se pueda hacer efectivo en algún momento en el futuro, ya sea que el huésped ingrese al hotel o no se presente. Debe hacer clic en el **Botón de Acciones**, seleccionar **Programar nuevo pago**.

Programar nuevo pago ×

Tarjeta de Crédito ⊕

Habitación

Moneda de la propiedad ⊕

Moneda de cargo de la tarjeta ⊕

Fijo ⊕

Recargo (opcional) ⊕

Data programada

Programar el tiempo

Total ⊕

Envíe el correo electrónico de transacción de Kovena a pablo@centaurosolutions.com.


Programar pago
Cerrar

En el formulario debe ingresar los datos siguientes:

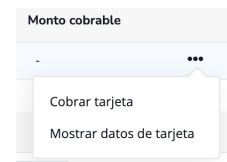
Campo	Descripción
Credit Card	Seleccione de la lista, la tarjeta de crédito a usar para cargar el pago. En caso de no tener ninguna cargada, se le mostrará un mensaje para poder cargar la misma primero.
Room Name	Seleccione el nombre de la habitación.
Property Currency	Este campo tiene la moneda predeterminada de la propiedad. No se puede cambiar. Aparece para efectos informativos.
Amount	Ingrese el monto del pago a registrar.
Surcharge	Ingrese el monto de recargo si aplica. (Ejemplo: Un late check-out, o cobrar alguna comisión no indicada, etc)
Currency card	Seleccione la moneda para registrar el pago.
Total	Este campo muestra el importe total pagado. Este importe no puede ser superior al importe pendiente de la reserva.
Date programmed	Debe seleccionar la fecha para programar el pago correspondiente. Importante: La fecha para la programación es la misma para todas las reservas de pago programado. Esto se cambia en el Motor de Reservas - Métodos de pago .
Time programmed	Debe seleccionar la hora para programar el pago correspondiente. Importante: La hora para la programación es la misma para todas las reservas de pago programado. Esto se cambia en el Motor de Reservas - Métodos de pago .
Send email to	Permite enviar una notificación de la programación del pago

2. Área de datos de Tarjeta

En esta se muestran datos de la tarjeta de pago del huésped. Entre los datos que se pueden visualizar aparecen: la marca y número de tarjeta, Nombre del tarjetahabiente, Tipo y forma de pago, Fecha límite para el uso de la tarjeta para cobros y el monto límite (si corresponde).

Info. de Tarjeta	Nombre del Titular	Tipo / Origen	Cobable desde	Cobable hasta	Monto cobrable
VISA **** 0018 - 01/2027	MARIA LOPEZ SALAS 	Physical / Direct Offline	30 Mar 2026	23 Apr 2026	-
MASTERCARD **** 0014 - 12/2028	LUIS CARLOS ROJAS SOLIS 	Physical / Direct Online	30 Mar 2026	23 Apr 2026	-

Al final de cada opción, podrá encontrar el **botón de Editar** (*Forma de 3 puntos*) el cual tiene una serie de acciones para modificar o realizar alguna acción sobre las tarjetas según corresponda.



Vamos a ver a continuación, las diferentes acciones que se pueden realizar cuando editamos los datos de una tarjeta registrada para Hotel Link Pay.

A. Cobrar Tarjeta

En este caso, al hacer clic en el **botón de Editar** (*Forma de 3 puntos*), y seleccionar: **Cobrar Tarjeta**, se va a cargar la pantalla de [Añadir Nuevo Pago](#), la cual vimos en una sección anterior. En este caso, está es otra forma de realizar dicha acción.

B. Mostrar datos de Tarjeta

En este caso, al hacer clic en el **botón de Editar** (*Forma de 3 puntos*), y seleccionar: **Mostrar Datos de Tarjeta**, se va a cargar una pantalla que solicita una contraseña de acceso para poder ver en detalle los datos de la tarjeta desde la bóveda de seguridad de Hotel Link Pay.

Mostrar Datos de Tarjeta
×

Introducir la Contraseña 🔒

Visualizar

Cerrar

Nota importante: Está contraseña de acceso a datos de tarjeta es altamente sensible por lo que solo los encargados de pago, **administradores** o **propietarios** deben tener dicho acceso.

Si usted desea configurar la contraseña, **comuníquese** directamente con nuestro **equipo de soporte**. Debe tomar en cuenta que se le va a solicitar datos sobre su puesto y responsabilidad dentro del alojamiento.

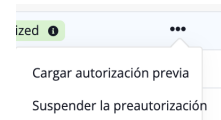
Otro punto importante es que según los protocolos de acceso a datos de tarjeta dichos datos sólo se pueden ver una determinada cantidad de veces y hasta una determinada fecha que se le indicará.

3. Área de datos de Preautorizaciones

En esta área se muestran detalles de las pre-autorizaciones de pago realizadas. En la misma aparecen datos tales como: Número de tarjeta pre-autorizada, Monto preautorizado, Monto cargable, Fecha límite y el estado de la preautorización.

Tarjeta preautorizada	Cantidad preautorizada	Importe a cobrar	Tiempo Límite	Status
VISA **** 0018 - 12/2026	US\$ 100.00	US\$ 100.00	07 Apr 2026	Authorized
VISA **** 0018 - 12/2026	US\$ 150.00	-	06 Apr 2026	Suspended
VISA **** 0018 - 12/2026	US\$ 100.00	US\$ 0.00	06 Apr 2026	Completed

Al final de cada opción, podrá encontrar el **botón de Editar** (Forma de 3 puntos) el cual tiene una serie de acciones para modificar el registro según corresponda.



Vamos a ver a continuación, las diferentes acciones que se pueden realizar cuando tenemos una preautorización registrada para Hotel Link Pay.

A. Cargar autorización previa

En este caso, al hacer clic en el **botón de Editar** (Forma de 3 puntos), y seleccionar: **Cargar autorización previa**, se va a aplicar el cobro de la autorización realizada.

Autorización previa de cargo ✕

Tarjeta de Crédito

Visa **** 0018 ▼

Habitación

Standard Room 1 ▼

Moneda de la propiedad U.S. Dollar ▼

Moneda de cargo de la tarjeta Australian Dollars ▼

Fijo 150.00

Recargo (opcional) []

Total

150.00

Cobrar
Cerrar

En el formulario debe ingresar los datos siguientes:

Campo	Descripción
Credit Card	Seleccione de la lista, la tarjeta de crédito a usar para cargar el pago. En caso de no tener ninguna cargada, se le mostrará un mensaje para poder cargar la misma primero antes de aplicar el pago.
Room Name	Seleccione el nombre de la habitación.
Property Currency	Este campo tiene la moneda predeterminada de la propiedad. No se puede cambiar. Aparece para efectos informativos.
Amount	Ingrese el monto del pago a registrar.
Surcharge	Ingrese el monto de recargo si aplica. (Ejemplo: Un late check-out, o cobrar alguna comisión no indicada, etc)
Currency card	Seleccione la moneda para registrar el pago.
Total	Este campo muestra el importe total pagado. Este importe no puede ser superior al importe pendiente de la reserva.

Al momento de hacer clic en **Cobrar**, el sistema realizará el cobro de dicho monto autorizado y lo agregara un registro en el área de pagos de la reserva. Además el estado de la preautorización pasará de **Autorizado** a **Completado**.

B. Suspender la preautorización

Hotel Link Pay permite realizar preautorizaciones de montos de reserva. Pero también permite suspender dicha preautorización. En este caso, al hacer clic en el **botón de Editar** (*Forma de 3 puntos*), y seleccionar: **Suspender la preautorización**, se va a cancelar el cobro de la autorización, tal cómo se indica en el mensaje.

Suspender la preautorización



Se suspenderá el monto de preautorización de {monto total} en la tarjeta de crédito a continuación.

Nombre: Pedro Rojas Soto

Tarjeta: Visa ●●●● 1111

Esta preautorización permanece pendiente en la tarjeta de crédito del cliente hasta que el proveedor de la tarjeta de crédito la libere automáticamente.

Suspender

Cerrar

Al hacer clic en el botón de **Suspender**, en el área de preautorizaciones, el estado de la misma, cambia a Suspendido. Por lo que ya ese monto no se cobrará en la reserva. Se marcará el estado de dicha pre autorización a **Suspendida**.

4. Área de datos de Pagos

En esta área se muestran detalles de los pagos. En dicha área podemos ver datos como: Método de pago usado, Detalles de la tarjeta, Nombre de la habitación, Monto Total, y el estado del pago.

Métodos de Pago	Tarjeta	Habitación	Total	Status
HL Pay Powered by Kovená	VISA **** 0018 - 01/2027	Standard #102	US\$ 126.00	Recibido
HL Pay Powered by Kovená	MASTERCARD **** 0014 - 12/2028	Unspecified	US\$ 100.00	Recibido

A nivel de pagos, estos pueden tener varios estados, por ejemplo: Programado, Recibido, Reembolsable, Cancelado, Anulado.

Vamos a ver a continuación, las diferentes acciones que se pueden realizar cuando editamos los datos de un registro de pago para Hotel Link Pay. Debe tomarse en cuenta, que dependiendo del estado del pago, se mostrará más o menos acciones.

A. Editar pago

Si tiene un pago en estado **Recibido** o **Programado**, el sistema le da la opción de poder editar el mismo. Al hacer clic en el **botón de Editar** (Forma de 3 puntos), y seleccionar: **Editar Pago**, se va a visualizar los datos del pago y según el estado del registro de pago, poder editarlo.

Editar Pago
✕

Métodos de Pago [Ⓢ]

Tarjeta de Crédito [Ⓢ]

Visa **** 0018

Habitación

Standard Room 1

Moneda de la propiedad [Ⓢ]

U.S. Dollar

Fijo [Ⓢ]

3.90

Recargo (opcional) [Ⓢ]

0.15

Total [Ⓢ]

4.05

Moneda de cargo de la tarjeta [Ⓢ]

Australian Dollars

Notas (opcional)

Cargos por habitación [▼]

Cargos por habitación US\$ 200.00

Servicios extra US\$ 0.00

Descuento interno US\$ 0.00

Impuestos y Pagos US\$ 0.00

Recargo de pago US\$ 4.05

Total US\$ 208.10

Pagado US\$ 207.95

Pendiente US\$ 0.00

Cerrar

En el formulario debe ingresar los datos siguientes:

Campo	Descripción
Payment Method	Seleccione la forma de pago de la reserva. Si tiene activado Hotel Link Pay, está debe ser la primera opción en la lista.
Credit Card	Seleccione de la lista, la tarjeta de crédito a usar para cargar el pago. En caso de no tener ninguna cargada, se le mostrará un mensaje para poder cargar la misma primero antes de aplicar el pago.
Room Name	Seleccione el nombre de la habitación.
Property Currency	Este campo tiene la moneda predeterminada de la propiedad. Normalmente no se puede cambiar. Aparece para efectos informativos.
Amount	Ingrese el monto del pago a registrar.
Surcharge	Ingrese el monto de recargo si aplica. (Ejemplo: Un late check-out, o cobrar alguna comisión no indicada, etc)
Currency card	Seleccione la moneda para registrar el pago.
Total	Este campo muestra el importe total pagado. Este importe no puede ser superior al importe pendiente de la reserva.
Notes	Ingrese un comentario sobre el pago; el campo. Es opcional.

B. Pago Nulo

Hotel Link Pay permite anular un pago recientemente **recibido** pero tomando en cuenta la siguiente condición:

“Dicho pago se puede anular hasta las 6:00 p. m. AEST (hora estándar del este de Australia) para cualquier cargo realizado a partir de las 6:00 p. m. AEST del día anterior. Después de este período, solo se pueden realizar transacciones de reembolso”.

En otras palabras, esto solo se debe aplicar para pagos cobrados el mismo día. En caso de que el pago fuera aplicado fuera de lo indicado, se debe solicitar un reembolso.

Al hacer clic en el **botón de Editar** (Forma de 3 puntos), y seleccionar: **Pago Nulo**, se muestra el siguiente formulario:

Confirmar transacción anulada

X

Las transacciones nulas se pueden procesar hasta las 6:00 p. m. AEST (hora estándar del este de Australia) para cualquier cargo realizado a partir de las 6:00 p. m. AEST del día anterior. Después de este período, solo se pueden realizar transacciones de reembolso.

Se anulará este cargo de {monto}. Esto eliminará la transacción de su lote y evitará que se liquide. No aparecerá en el estado de cuenta del cliente.

Envíe el correo electrónico de transacción de Koven a pablo@centaurosolutions.com.

Por favor ingrese el motivo a anular. ●

Cargado con tarjeta incorrecta

Anular

El mensaje describe el proceso antes indicado y en este caso, debe ingresar el monto a anular. Debe ser el mismo monto cobrado. Una vez ingresado, debe hacer clic en **Anular**. El sistema realizará el proceso y se le indicará si fue exitoso. Adicionalmente, el estado del pago pasará de Recibido a **Anulado**.

C. Reembolsar el pago

Hotel Link Pay permite realizar reembolsos de pagos **recibidos** de una forma muy sencilla. Al hacer clic en el **botón de Editar** (*Forma de 3 puntos*), y seleccionar: **Reembolsar el pago**, se muestra el siguiente formulario:

Reembolsar el pago

X

Este pago con tarjeta **** 0018 puede ser reembolsado por un importe máximo de US\$ 100.00. Por favor, confirma el importe a reembolsar en el campo de abajo. El huésped recibirá el reembolso en un plazo de 3 a 5 días hábiles.

Los reembolsos no se pueden procesar en la extranet 5 días después de la fecha de pago. Si necesita un reembolso después de este período, comuníquese con support@koven.com

Monto a reembolsar ●

100.00

Reembolso

Una vez ingresado el monto a reembolsar, debe hacer clic en **Reembolso**. El sistema realizará el proceso y se le indicará si fue exitoso. Adicionalmente, el estado del pago pasará de Recibido a **Reembolsable**.

Debe tomar nota de los siguientes puntos mencionados en el mensaje:

- El huésped recibirá el reembolso en un plazo de 3 a 5 días hábiles.
- Los reembolsos no se pueden procesar en la extranet **5 días después de la fecha de pago**.
- Si necesita un reembolso **después** de este período, comuníquese con support@kovena.com.

D. Log de pagos

Hotel Link Pay permite realizar un seguimiento detallado de los movimientos aplicados en una reservación. Esto se realiza por medio del log de pagos. **Está acción está disponible sin importar el estado del pago.**

Al hacer clic en el **botón de Editar (Forma de 3 puntos)**, y seleccionar: **Log de pago**, se muestra el siguiente formulario:

Fecha y hora	Creado por	Acción	Nota
2024-09-06, 08:52:52 AM	DemoUser	Charge	Hotel Link Pay by Kovena, US\$ 3.90, Success
2024-09-05, 04:56:28 PM	DemoUser	Charge Pre-auth	Hotel Link Pay by Kovena, US\$ 100.00, Success
2024-09-05, 04:56:17 PM	DemoUser	Refunded	Hotel Link Pay by Kovena, US\$ -103.90, Success
2024-09-05, 10:58:23 AM	System	Charge	Hotel Link Pay by Kovena, US\$ 103.90, Success
2024-09-05, 10:58:20 AM	Guest	Add card response	Hotel Link Pay by Kovena, VISA ●●●● 0018, Carlos Rojas, Added from Website, Success
2024-09-05, 10:58:19 AM	Guest	Add card request	Hotel Link Pay by Kovena, VISA ●●●● 0018, Added from Website, Request sent
2024-09-03, 04:45:37 PM	pabloporras	Add card response	Hotel Link Pay by Kovena, VISA ●●●● 0018, Carlos Rojas Salas, Added from Extranet, Success
2024-09-03, 04:45:35 PM	pabloporras	Add card request	Hotel Link Pay by Kovena, VISA ●●●● 0018, Added from Extranet, Request sent
2024-09-03, 11:30:22 AM	Guest	Add card response	Hotel Link Pay by Kovena, MASTERCARD ●●●● 0014, John Charles Douglas, Added from Website, Success
2024-09-03, 11:30:21 AM	Guest	Add card request	Hotel Link Pay by Kovena, MASTERCARD ●●●● 0014, Added from Website, Request sent
2024-09-03, 11:30:21 AM	Guest	Pending	Hotel Link Pay by Kovena, US\$ 100.00, Success

Cerrar

En este log, se detalla: la fecha y hora de la transacción, el usuario utilizado, la acción realizada y un campo de notas con detalles de cada movimiento.

Cómo procedimiento adicional, se puede ver el log de pagos al hacer clic en el **botón Más** de la esquina inferior derecha del formulario, y luego seleccionar: **Registro de pago**.

- Detalles adicionales
- Ajustes de factura
- Archivos
- Registro de reserva
- Registro de pagos

Descargas ▾
Más ▾

E. Editar el cronograma de pago de cargos

Si tiene un pago en estado **Programado**, puede editar el mismo y cambiar la fecha programada y otros detalles. El formulario es muy semejante al usado en [Programar nuevo pago](#).

Debe hacer clic en el **Botón de Acciones**, seleccionar **Editar el cronograma de pago de cargos**.

Editar el cronograma de pago de cargos

✕

Tarjeta de Crédito ⓘ

Visa ●●●● 0018
▾

Habitación

Standard #100
▾

Moneda de la propiedad ⓘ

U.S. Dollar
▾

Moneda de cargo de la tarjeta ⓘ

Australian Dollars
▾

Fijo ⓘ

226.00

Recargo (opcional) ⓘ

Data programada

01 Abr 2026
📅

Programar el tiempo

00:00
▾

Total ⓘ

226.00

Envíe el correo electrónico de transacción de Koven a pablo@centaurosolutions.com.

Programar pago

Cerrar

En el formulario debe ingresar los datos siguientes y hacer clic en **Programar pago** para terminar el proceso.

Campo	Descripción
Credit Card	Seleccione de la lista, la tarjeta de crédito a usar para cargar el pago. En caso de no tener ninguna cargada, se le mostrará un mensaje para poder cargar la misma primero antes de aplicar el pago.
Room Name	Seleccione el nombre de la habitación.
Property Currency	Este campo tiene la moneda predeterminada de la propiedad. No se puede cambiar. Aparece para efectos informativos.
Amount	Ingrese el monto del pago a registrar.
Surcharge	Ingrese el monto de recargo si aplica. (Ejemplo: Un late check-out, o cobrar alguna comisión no indicada, etc)
Currency card	Seleccione la moneda para registrar el pago.
Total	Este campo muestra el importe total pagado. Este importe no puede ser superior al importe pendiente de la reserva.
Date programmed	Debe seleccionar la fecha para programar el pago correspondiente. Importante: La hora para la programación es la misma para todas las reservas de pago programado. Esto se cambia en el Motor de Reservas - Métodos de pago .

F. Cancelar programación

Si tiene un pago en estado **Programado**, puede cancelar el mismo. Ya sea porque el cliente no va a ingresar al hotel o porque ha decidido realizar el cobro por otro medio.

Al hacer clic en el **botón de Editar** (*Forma de 3 puntos*), y seleccionar: **Cancelar programación**, se muestra el siguiente mensaje:

Cancelar programación
×

¿Estás seguro de que deseas cancelar este horario?

Sí
No

Al hacer clic en **Sí**, el sistema cancela la programación de cobro creada, y el registro de pago cambia de estado de Programado a Cancelado.

Hotel Link Pay by Kovená	MASTERCARD **** 0014 - 12/2025	Unspecified	US\$ 103.90	Cancelled	⋮
Hotel Link Pay by Kovená	MASTERCARD **** 0014 - 12/2025	Unspecified	US\$ 103.90	Recibido	⋮

Estas son las acciones que puede realizar cuando está integrado Hotel Link Pay con el sistema.

9. Botones de la sección inferior y funciones adicionales

En la parte inferior podrá visualizar una serie de botones de acción tales como:

Botón	Descripción
Save	Permite guardar los cambios realizados.
Save and Close	Permite guardar los cambios realizados y cierra el formulario.
Notifications	Permite enviar notificaciones al correo del huésped o al correo del hotelero. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Notificar Huésped</p> <p>Notificar Propiedad</p> <p>Notificaciones ▾</p> </div>
Downloads	Permite generar un PDF con los datos del huésped, el voucher de la reserva y la factura de la misma. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>Registro del huésped</p> <p>Voucher de reserva</p> <p>Factura del huésped</p> <p>iones ▾</p> <p>Descargas ▾</p> </div>
More	Permite acceder a una serie de opciones adicionales para tomar notas, detalles de la factura, cargar archivos a la reserva y los registros de eventos de la reserva y de los pagos registrados.

A continuación vamos a detallar las funciones que realizan estos botones.

a. Send guest notification / Enviar notificación al huésped

Para utilizar esta opción debe hacer clic en el botón de **Notificaciones** y seleccionar **Notificar Huesped**. Al hacer clic, aparecerá una ventana emergente que le solicitará si desea proceder con una nueva notificación de la reserva al huésped. Para continuar debe hacer clic en **Proceder**. Para cancelar la acción, haga clic en **Cancelar**.

Alerta
×

El sistema enviará una nueva notificación de reserva y un comprobante a Maria Celeste Lopez al pablo@centaurosolutions.com. ¿Quieres guardar la reserva y continuar?

Cancelar
Proceder

Nota: Puede que esta opción no esté disponible según el tipo de reserva.

b. Send hotelier notification / Enviar notificación al hotel

Para utilizar esta opción debe hacer clic en el botón de **Notificaciones** y seleccionar **Notificar Propiedad**. Al hacer clic, aparecerá una ventana emergente que le solicitará si desea proceder con una nueva notificación de la reserva al correo indicado para notificaciones del hotelero. Para continuar debe hacer clic en **OK**. Para cancelar la acción, haga clic en botón de cerrar el formulario.

Alerta
×

Please to save the booking before send


OK

Nota: Puede que esta opción no esté disponible según el tipo de reserva.

c. Download Guest Registration / Descargar Registro del Huésped.

Para utilizar esta opción debe hacer clic en el botón de **Descargas** y seleccionar **Registro del Huésped**. Este PDF contiene información sobre el huésped y se utiliza normalmente como forma de verificación de datos en muchos hoteles. Está es una muestra de los datos de este tipo de documento.

Hotel Centauro Test
3.5 Kms este del Volcano Lodge, La Palma, La Fortuna
San Carlos, Costa Rica
84331


+506 2430 2409
ventas@centaurosolutions.com

FICHA DE REGISTRO DE HUÉSPED

Nombres y Apellidos <u>Fernando Calvo</u>		Origen de la Reserva <u>Travel Agent (Offline)</u>	
Comparte Habitación con _____		Número de referencia del canal <u>OF95B01721405906</u>	
Email <u>fcalvo@centaurosolutions.com</u>		Teléfono / Celular <u>+50687012323</u>	
Domicilio <u>San vicente</u>		Código Postal <u>11401</u>	
Ciudad de Procedencia <u>Moravia</u>		País <u>Costa Rica</u>	
Estado _____		Nacionalidad _____	
Fecha de Ingreso <u>28 Jul 2024</u>	Fecha de Salida <u>31 Jul 2024</u>	Total de Noches <u>3</u>	
Tipo de Habitación <u>Premium Suite</u>			
Número / Nombre de la Habitación <u>Suite 3</u>			
Información Adicional _____			

Información Adicional de Pago

Política de niños: Los menores de 4 años son gratis siempre y cuando comparten cama con los huéspedes. Los niños entre 5 a 12 años pagan tarifa como adulto en cama aparte.

Política sobre reservas el mismo día: Se aceptan reservas para el mismo día hasta las 20 horas..

Al firmar este documento, acepta los Términos y condiciones de Hotel Centauro Test. Consulta con nuestro equipo de recepción o ingrese a nuestro sitio web para conocer los términos y condiciones completos.

Firma del huésped _____ Fecha _____

Al hacer clic, aparecerá una ventana emergente que le solicitará el idioma para descargar el PDF. Debe seleccionar el idioma y hacer clic en **Descargar**. Ahora debe indicar la ubicación donde desea guardar el PDF o buscarlo en la carpeta Documentos de su equipo PC o MAC.

Seleccione el idioma ×


Spanish ▼

Cancelar

Descargar

d. Download Booking Voucher / Descargar Voucher de reserva

Para utilizar está opción debe hacer clic en el botón de **Descargas** y seleccionar **Voucher de Reserva**. Este PDF contiene información sobre la reservación, y datos del alojamiento y se utiliza normalmente cómo confirmación de la reserva. Está es una muestra de los datos de este tipo de documento.



Hotel Centauro Test

Booking Number


OF95B01721405906

👤 Guest Details

Guest Name: Fernando Calvo
 Guest Email: fcalvo@centaurosolutions.com
 Booking Date: Friday, July 19, 2024

📅 Stay Details

Accommodation: Hotel Centauro Test
 Check In: Sunday, July 28, 2024 from 15:00
 Check Out: Wednesday, July 31, 2024 until 11:00



3.5 Kms este del Volcano Lodge, La Palma, La Fortuna
San Carlos, Alajuela, Costa Rica

ventas@centaurosolutions.com
+506 2430 2409

📦 Booking Items

⊖ 1 Premium Suite, All Inclusive, 1 adult included in price

US\$ 750.00

📊 Booking value

🏧 Paid via cash

Prices do not include **13% IVA**.

US\$ 750.00

US\$ 750.00

📖 Booking Policies

Premium Suite - Standard Rate: If cancelled or modified more than 7 days before the date of arrival, no penalty will be charged. If cancelled or modified less than 7 days before the date of arrival, or in case of no-show, 50% of the booking item amount will be charged.

Payment: 50% of the booking item amount deposit will be charged. Balance due on arrival.

Meal: All Inclusive.

Other policies: Children policy: Children under 4 years old are free as long as they share a bed with guests. Children between 5 and 12 years old pay the rate as an adult in a separate bed.

Policy on reservations the same day: Reservations are accepted on the same day until 8:00 p.m.

e. Download Guest Invoice / Descargar Factura

Para utilizar está opción debe hacer clic en el botón de **Descargas** y seleccionar **Factura del Huésped**. Este PDF es una factura del servicio de alojamiento y extras consumidos por el huésped. Este documento no tiene validez legal ante cualquier institución pública o tributaria, ya qué es un documento sencillo. Está es una muestra de los datos de este tipo de documento.

Hotel Centauro Test

3.5 Kms este del Volcano Lodge, La Palma, La Fortuna,
San Carlos, Alajuela, Costa Rica, 84331

ventas@centaurosolutions.com
+506 2430 2409
0

INVOICE

Invoice Number: 64DH6EK9
Invoice Date: 22/07/2024

Guest Details

Guest Name: Fernando Calvo
Guest Email: fcalvo@centaurosolutions.com
Guest Address: San vicente, Moravia, , 11401
Guest Phone Number: +50687012323

Reservation Details

Booking Ref: OF95B01721405906
Check In: 28 Jul 2024, 15:00
Check Out: 31 Jul 2024, 11:00
Booking Source: Travel Agent (Offline)
Booking Status: Confirmed

Rooms

Booking Item	Room Name	Guests	Status	Taxes & Fees	Booking Value
Premium Suite [Standard Rate]	Suite 3	1 adult	Confirmed	US\$ 97.50	US\$ 750.00
Sub Total				US\$ 97.50	US\$ 750.00

Payments

Payment Method	Payment Date	Amount	Surcharge	Status
Cash	19 Jul 2024	US\$ 400.00	US\$ 0.00	Received
Cash	19 Jul 2024	US\$ 350.00	US\$ 0.00	Received

Summary

Room charges	US\$ 750.00
In-house discounts	US\$ 0.00
Taxes & Fees	US\$ 97.50
- excluded in the price (13% IVA)	US\$ 97.50
Payment surcharge	US\$ 0.00
Total	US\$ 847.50
Paid	US\$ 750.00
Outstanding	US\$ 97.50
	CRC 50,745.92

Price includes Tax and Fees of Rooms US\$97.50.

Guest Signature _____ Date _____

Al hacer clic, aparecerá una ventana emergente que le solicitará el tipo de moneda a consignar antes de descargar el PDF. Debe seleccionar la moneda correspondiente y hacer clic en **Descargar**, si desea descargar el archivo

Si desea imprimir el mismo, debe hacer clic en **Impresión**. Eso enviará el contenido del archivo a la impresora predeterminada de su equipo PC o MAC.

Descargar Fatura ✕

Moneda ⓘ

U.S. Dollar
 Costa Rica Colon

Impresión





Descargar

f. Booking Log / Registro de Eventos de la reserva

Para utilizar esta opción debe hacer clic en el botón de **Más** y seleccionar **Registro de Reserva**. Esta opción le permite al hotelero o administrador del hotel, realizar una auditoría de cada reservación y darle seguimiento de forma fácil.

En la página es posible ver datos como: La fecha, la hora del registro y el usuario. Adicionalmente al hacer clic en el botón debajo del rótulo “**Versión**”, se puede descargar la factura generada con los cambios aplicados al momento.

Booking log ×

Date	Time	Saved By	Version
22 July 2024	15:52:23	pabloporras	
22 July 2024	15:44:46	pabloporras	
19 July 2024	10:32:29	fernando.segura	
19 July 2024	10:31:19	fernando.segura	
19 July 2024	10:19:01	fernando.segura	
19 July 2024	10:18:27	fernando.segura	

Close

g. Payment Log / Registro de Eventos de pagos

Para utilizar esta opción debe hacer clic en el botón de **Más** y seleccionar **Registro de Pagos**. Esta opción le permite al hotelero o administrador del hotel, realizar una auditoría de los registros de pago de la reservación y darle seguimiento de forma fácil.

En la página es posible ver datos como: La fecha, la hora del registro y el usuario. Adicionalmente se indica la acción realizada y se adjunta las notas del registro de pago aplicado.

Payment log ×

Date/Time	Created By	Action	Note
2024-07-19, 10:32:22 AM	fernando.segura	Received	Cash, US\$ 350.00, Success
2024-07-19, 10:31:12 AM	fernando.segura	Received	Cash, US\$ 400.00, Success

Close

Menú Reportes para Hotel Link Pay

La solución de Reportes de Hotel Link permite por medio de un solo clic, ejecutar informes de llegadas y salidas, detalles de los huéspedes, ocupación de la habitación, desarrollo, operaciones y mucho más. Adicionalmente permite conocer de dónde provienen sus ingresos, qué habitaciones son las más populares y otros detalles para ayudarlo a mejorar su negocio.

Nueva clasificación por categorías

Una novedad con la nueva versión del sistema, es que los reportes están agrupados por categorías. En este caso se pueden observar los reportes organizados por:

- **Reportes de operaciones diarias:** incluye los reportes de llegadas, salidas, pagos, entre otros.
- **Reportes de gestión:** Incluye reportes de reservas, reservas directas, reporte de ocupación, entre otros.
- **Reportes de pago:** Está categoría es exclusivamente para cuentas con [Hotel Link Pay](#) activado.
- **Reportes de ingresos:** En esta categoría se agrupan reportes como: Reporte de pagos diarios, reporte operacional, reporte detallado de ingresos, entre otros.

Dashboard Motor De Reservas Front Desk Widget De Reservas Channel Manager Social Media Upsellings Tools Reports

	GENERAL	HOTEL LINK PAY
Daily Operations Reports >	Card Transactions Report	Hotel Link Pay Disbursement Report
Management Reports >		Hotel Link Pay Transaction Report
Payment Reports >		
Revenue Reports >		
Partner Insights >		
Internal Admin >		

* Presione Esc para cerrar el menú

En esta sección vamos a hacer una breve reseña de cada uno de los reportes ligados a Hotel Link Pay. Para ver más información sobre otros reportes, favor revisar el [Manual de Usuario de Hotel Link](#).

Reportes Disponibles

1. Hotel Link Pay Transaction Report / Informe de transacciones

El informe de transacciones de Hotel Link Pay proporciona una descripción general de todos los pagos realizados mediante Hotel Link Pay, incluidos reembolsos y ventas, que se crearon durante un período de tiempo específico.

Para ingresar al mismo, debe hacer clic en el **Menú Reportes**, luego en la categoría **Payments Reports** y hacer clic en **Hotel Link Pay Transaction Report**.

Estos son los campos que puede utilizar para generar y limitar la búsqueda:

Campo	Descripción
Merchant ID	Permite seleccionar la propiedad a consultar.
Text Search	Use este campo para buscar transacciones por nombre del huésped o número de referencia de reserva.
Transaction Type	Permite seleccionar transacciones por tipo, 3DS, Cancelar, Capturar, Reembolso, Venta y Monedero.
Transaction Status	Permite filtrar por estado Cancelado, Completado, Rechazado, Fallido, Pendiente y Reembolsado.
Date Type	Permite seleccionar los criterios para el rango de fechas. Fecha de entrada, fecha de salida o fecha de pago.
Range Date	Permite especificar el período de tiempo para la búsqueda.

Hotel Link Pay Transaction Report

Merchant Select	Text Search Name, Ref/Booking No.	Transaction Type Select	Transaction Status Select	Date Type Payment Date	From Date - To Date 12/09/2023 - 12/10/202	Search
--------------------	--------------------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------------------	---	--------

El informe mostrará todas las transacciones según los criterios de búsqueda. Este es el detalle de la información que presenta el reporte:

Campo	Descripción
Reference No.	Indica el número de referencia de la reserva ligada al pago.
Merchantd Name	Indica el nombre del alojamiento que realiza el cobro.
Card Name	Indica el nombre del titular de la tarjeta, tal cómo se envía en el proceso de reserva.
Amount	Indica el monto del pago.

Currency	Indica la moneda de la transacción.
Transaction Type	Indica el tipo de transacción realizada: Venta, Reembolso, etc.
Status	Estado de la transacción: completada, reembolsada, fallida, etc.
Guest Name	Nombre del huésped de la reservación.
Created on	indica la fecha y hora (hora local del hotelero) en que se creó la transacción.
Payout Date	Fecha probable en qué se transferirá los ingresos obtenidos a la cuenta bancaria del hotelero.

Hotel Link Pay Transaction Report

Merchant

Text Search

Transaction Type

Transaction Status

Date Type

From Date - To Date

[Search](#)

Column (10) [Download](#)

Reference No.	Merchant Name	Card Name	Amount	Currency	Transaction Type	Status	Guest Name	Created On	Payout Date	Action
WE2B601696744886	Demo Ly Resort	Mary Templar	1,900.89	AUD	Sale	Completed	Mary Templar	08/10/2023 19:01	23/10/2023	View
BOF69716967246263204	Demo Ly Resort	Sam Smiths	724.00	USD	Sale	Completed	Samuel Smiths	08/10/2023 13:27	16/10/2023	View
WECCFE1695962189	Demo Ly Resort	Lorian Groves	626.59	AUD	Sale	Completed	Lorian Finau-groves	29/09/2023 17:36	16/10/2023	View
WEODA11695276908	Demo Ly Resort	Jessica Alvarez	624.90	AUD	Sale	Completed	Jess Alvarez	21/09/2023 19:15	09/10/2023	View
OF1B811694670570	Demo Ly Resort	Martha Bahia	401.66	USD	Sale	Completed	Martha T. Bahia	15/09/2023 11:10	16/10/2023	View
WE1FCF1691995191	Demo Ly Resort	Alex Cojac	592.07	NZD	Sale	Completed	Alex Cojac	11/09/2023 00:01	16/10/2023	View
WE1D091689923420	Demo Ly Resort	Marco Faria	1,270.41	NZD	Sale	Completed	Marco A. de Faria	09/09/2023 00:01	16/10/2023	View
MOE82F1687823131	Demo Ly Resort	Michael Fox	807.42	AUD	Sale	Completed	Michael J. Fox	07/09/2023 00:04	16/10/2023	View
WECC391693559155	Demo Ly Resort	Dany Lopez	1,015.17	NZD	Sale	Completed	Dany Lopez	07/09/2023 00:04	16/10/2023	View
WE1C1D1690668484	Demo Ly Resort	Vinicius Moraes	1,068.77	AUD	Sale	Completed	Vinicius Moraes	06/09/2023 00:03	16/10/2023	View

[Download](#)
Rows per page: Displaying 1 - 10 of 17 records
Page of 2 [K](#) [<](#) [>](#) [X](#)

Cómo paso adicional, al hacer clic en el **número de referencia** o en el link de **View** al final del registro, se cargará una ventana emergente con el detalle de la transacción, los datos del huésped, y los detalles de la reservación.

Para descargar el informe en formato .csv, haga clic en el enlace **Descargar**, qué está localizado debajo del botón **Search**.

2. Hotel Link Pay Disbursement Report / Informe de desembolsos

El informe de desembolsos le permite ver cada depósito de sus ganancias por transacciones, junto con los detalles de las transacciones asociadas con cada pago, en su cuenta bancaria.

Para ingresar al mismo, debe hacer clic en el **Menú Reportes**, luego en la categoría **Payments Reports** y hacer clic en **Hotel Link Pay Disbursement Report**.

Estos son los campos que puede utilizar para generar y limitar la búsqueda:

Campo	Descripción
Merchant ID	Permite seleccionar la propiedad a consultar.
Range Date	Permite especificar el período de tiempo para la búsqueda.
Payout ID	Permite filtrar por un pago específico utilizando su ID.
Status	Permite filtrar por estado del reembolso: Cancelado, Completado, No pagado, Pendiente..

Hotel Link Pay Disbursement Report 

Merchant <input type="text" value="Select"/>	From Date - To Date <input type="text" value="09/03/2024 - 09/04/2024"/>	Payout ID <input type="text" value="Payout ID"/>	Status <input type="text" value="Select"/>	<input type="button" value="Search"/>
---	---	---	---	---------------------------------------

El informe mostrará todas los pagos o desembolsos según los criterios de búsqueda. Este es el detalle de la información que presenta el reporte:

Campo	Descripción
Payout Date	Indica la fecha de pago, y, al hacer clic en la flecha ubicada inmediatamente a la izquierda, puede acceder a una lista de todas las transacciones asociadas con la fecha de pago.
Merchantd Name	Indica el nombre del alojamiento que realiza el cobro.
Charge Amount	Indica el monto del cargo, que representa el total de todos los cargos de transacción asociados con el pago.
Charge Fee	Indica la tarifa de pago de Hotel Link, la suma de todas las tarifas asociadas con cada pago.
Payout Amount	Indica el monto del pago, que es el monto del cargo menos la tarifa del cargo.
Receivable Amount	Este número representa la suma acumulada de todos los pagos que se le deben hasta la fecha actual. Incluye cualquier pago pendiente de ciclos de pago anteriores que se hayan prorrogado y combinado con la última fecha de pago.
Status	Muestra el estado del desembolso realizado. Si se realizan los pagos, el estado se marca como "Completado". Si no se pagan, el estado indicará "No pagado".
View Logs	Si hace clic en el enlace "Ver registros" junto a cada elemento de pago, puede ver la fecha, la hora y la persona que procesó este pago

Hotel Link Pay Disbursement Report

Merchant	From Date - To Date	Payout ID	Status				
Demo Hotel Link	01/11/2023 - 30/03/2024	Payout ID	Select	Search			
				Download			
Payout Date	Merchant Name	Charge Amount	Charge Fee	Payout Amount	Receivable Amount	Status	Action
> 19/01/2024	Demo Hotel Link Property	PHP 22.50	PHP 0.45	PHP 22.05	PHP 107.07	Not Paid Out	View Logs
> 18/01/2024	Demo Hotel Link Property	PHP 78.74	PHP 1.58	PHP 77.16	PHP 85.02	Not Paid Out	View Logs
> 28/12/2023	Demo Hotel Link Property	PHP 7.00	PHP 0.14	PHP 6.86	PHP 7.86	Not Paid Out	View Logs
> 22/12/2023	Demo Hotel Link Property	PHP 20.50	PHP 0.41	PHP 20.09	PHP 1.00	Not Paid Out	View Logs
> 20/12/2023	Demo Hotel Link Property	PHP 0.00	PHP 0.00	PHP 0.00	PHP 0.00	Completed	View Logs
				Download	Rows per page: 10	Displaying 1 - 5 of 5 records	Page 1 of 1

Para descargar el informe en formato .csv, haga clic en el enlace **Download**, que está localizado debajo del botón **Search**.