

The logo for ZaK, featuring the letters 'ZaK' in a dark blue, serif font. The letters are contained within a white, rounded, oval shape that is set against a dark blue background.

**ZaK**

**PSD2**

Payment Service Directive 2

# Evolución

Hasta hoy nuestras herramientas (sea ZAK que WooDoo) siempre han hablado de pagos o tarjeta de crédito como **garantía y confirmación de una reserva**.

Esto es normal ya que el establecimiento quiere estar **protegido contra una cancelación tardía o un no show**.

Con la nueva normativa se reduce la posibilidad de efectuar cargos sin tarjeta física a menos que el cliente acepte expresamente que se le pueda cobrar para esos cargos.

Hemos transformado este concepto y fundado un **nuevo instrumento de gestión: Garantía de la Reserva**

Que es un set de reglas que te permitirán configurar en ZAK tus **preferencias de garantía**.



## Cómo funciona ahora...

Actualmente el set de reglas prevé **4 posibilidades** que podrían activarse de forma simultánea o no:

1. **Datos de TC.** Tenemos muchos clientes fuera de la UE que seguirán utilizando este método de garantía.
2. **Obligación de Pago.** Se pedirán datos de TC con un permiso explícito del huésped para cobrar en un momento futuro.
3. **Pre-Autorización.** "Congelar" una X cantidad en la tarjeta entregada como garantía por 7/15 días (dependiendo el banco).
4. **Pago.** En Tiempo Real

## Nuevo formato

Se podrán definir distintas **Garantías de Reserva**, como la **política de cancelación**, de modo que sea posible tener políticas de garantía y cancelación distintas según el contexto (fechas, temporadas, canal de venta, etc)

En el momento que una reserva esté asignada a una Garantía de Reserva específica, se podrá invitar al huésped a acceder al Online check in donde se le pedirá la garantía aplicable.

Obviamente **toda esa comunicación podrá ser automatizada y personalizada con plantillas.**

## Objetivos

Queremos que una vez que cada quien haya hecho sus configuraciones, sea ZAK que piense a todo lo demás:

1. Asociar automáticamente una garantía de reserva a cada reserva
2. Invitar al huésped a completar y proveer la garantía con comunicación automática y personalizable.
3. Notificar las reservas que no han sido correctamente garantizadas por el huésped todavía.

**\*\* Por ahora estos 3 pasos todavía no están desarrollados en automático. Se pueden hacer en manual por ahora.**

# Cómo configurarlo

En ZAK (PMS) abre la opción **PRODUCTOS** > **POLÍTICAS** (<https://wubook.net/zks/prods/policies/>)

Encontrarás una Política de cancelación (o más de una si creaste otras anteriormente) y un Método de Garantía por defecto

Políticas de Cancelación



[RF] Default Policy

Sin Penalidad



Métodos de Garantía



Standard Credit Card



Ahora pincha en el  que está a la derecha del título **Métodos de Garantía**

**Nombre de la regla:** Podrás crear un nombre por cada garantía que exijas según canal de venta o tipo de reserva

**Pasarela de pago:** Si no tienes una pasarela de pago activa en ZAK no tendrás que seleccionar nada pero si quieres asociar una garantía a una pasarela de pago tendrás que seleccionarla en este campo.

Recuerda que actualmente ZAK solo permite conectar Stripe ([www.stripe.com](http://www.stripe.com))

Vamos a analizar ahora las otras opciones de configuración:

1. Standard con Tarjeta de crédito
2. Tarjeta de crédito con autorización de cobro
3. Tarjeta de crédito, pre autorización
4. Pago

## Métodos de Garantía



### Standard Credit Card



#### Nombre de la regla

Standard Credit Card

To allow Credit Card preauthorizations or later billing requests, select a payment gateway. Notice that, for such options, only Stripe is supported for now ( [Página de configuración de Pasarelas](#) )

Pasarela no seleccionada

#### Métodos Disponibles:



Standard con Tarjeta de crédito



Tarjeta de Crédito con autorización de cobro



Tarjeta de crédito, pre autorización



Pago



GUARDAR

## 1. Standard con Tarjeta de crédito

Si solo habilitas esta opción el cliente dejará su tarjeta de crédito pero ZAK no comprobará si la misma es una tarjeta válida o no.

## 2. Tarjeta de crédito con autorización de cobro

El sistema pedirá autorización al cliente para que se le cobre en un segundo momento (disponible actualmente para cobros a través de la pasarela de pago) **si no tienes pasarela de pago esta opción de momento no está disponible de forma automática y tendrás que enviar los términos de garantía de la reserva manualmente desde la reserva** (lo veremos más adelante)



### Standard con Tarjeta de crédito



Such method allows the customer to simply leave his credit card information as guarantee. No operation will be made by Zak to ensure that the card will work.

Habilita este método



### Tarjeta de Crédito con autorización de cobro



Zak will ask the customer the authorization for a later billing. The effectiveness of this method is of course superior if compared with the Standard Credit Card option.

We do not provide yet for the selected payment gateway the possibility to activate such method

### 3. Tarjeta de crédito, pre autorización

Esta opción permite que el cliente acepte la pre autorización de una cantidad fija o de un porcentaje en su tarjeta hasta 24 días antes de su llegada. (disponible actualmente para cobros a través de la pasarela de pago) **si no tienes pasarela de pago esta opción de momento no está disponible de forma automática y tendrás que enviar los términos de garantía de la reserva manualmente desde la reserva** (lo veremos más adelante)

 **Tarjeta de crédito, pre autorización** ▼

Also known as pre-authorization, Zak will require a freeze of money. Such freeze is generally persistent only for one or two weeks. So, should you enable such method, make sure to setup an appropriated advance, so that it will be used only when the Checkin Date is near enough. Also notice that at that point, should you have enabled the method "Billing Authorization", the Freeze one will be preferred.

Anticipo máximo requerido 5 ▼

Cantidad requerida Importe total de la reserva ▼

We do not provide yet for the selected payment gateway the possibility to activate such method

## 4. Pago

Esta opción permite que el cliente acepte el cargo de una cantidad fija o de un porcentaje a su tarjeta (disponible actualmente para cobros a través de la pasarela de pago) **si no tienes pasarela de pago esta opción de momento no está disponible de forma automática y tendrás que enviar los términos de garantía de la reserva manualmente desde la reserva** (lo veremos más adelante)

 **Pago** ▼

Such method allows the customer to simply leave his credit card information as guarantee. No operation will be made by Zak to ensure that the card will work.

Cantidad requerida

We do not provide yet for the selected payment gateway the possibility to activate such method

Recuerda que puedes utilizar el Método de Garantía de la reserva que nosotros dejamos pre configurada en sistema por defecto (Standard Credit Card) o crear todas las garantías que quieras (**EJEMPLO\***)

## Políticas de Cancelación



[RF] Default Policy

Sin Penalidad



## Métodos de Garantía



Standard Credit Card



\* **EJEMPLO: GARANTIA PARA BOOKING.COM**



No requiere garantía

\* **EJEMPLO: GARANTIA PARA RESERVAS MANUALES**



No requiere garantía

\* **EJEMPLO: GARANTIA PARA RESERVAS QUE LLEGUEN D...**



No requiere garantía

Abre la reserva y en el apartado “Garantía de la reserva” pincha en 

 **APELLIDO NOM...**   **Admin**  

 MAIL@MAIL.COM  6000000000

**12 Ene** 3 Noches **15 Ene '21**

[Hora de Llegada](#)

12 Ene '21 NA-0001 SA  

12 Ene '21 Confirmado 

Default Policy  

Refundable Sin Penalidad

**Garantía de la Reserva :** 

No guarantee method defined for this reservation, the default guarantee method will be used

 » Voucher

Añade una Etiqueta  Crea una Etiqueta

1 Habitaciones	0 Extra
300 EUR	
0 Comidas	Tasa Turística
0 Pagos	0 Facturas
Total 300 EUR	Por Pagar 300 EUR
<a href="#">Descuento Global</a>	

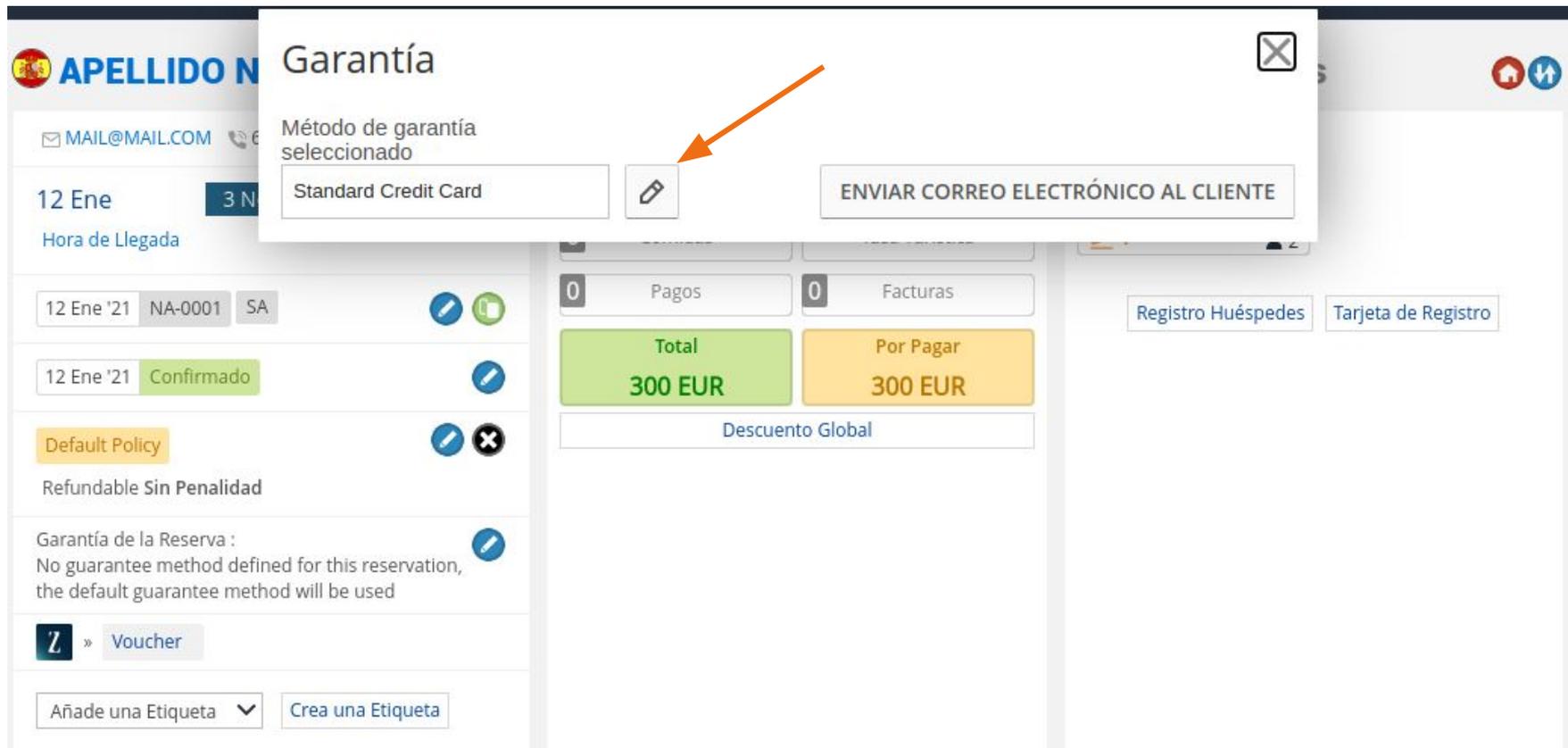
DBL 101

Sin configurar 

 1  2

Registro Huéspedes Tarjeta de Registro

Pincha ahora en el icono  en la ventana que se ha abierto para escoger la garantía que quieres aplicar a esa reserva en concreto



The screenshot shows a reservation management interface. A modal window titled "Garantía" is open, displaying the selected guarantee method as "Standard Credit Card". An orange arrow points to the edit icon (pencil) next to this selection. The modal also features a button labeled "ENVIAR CORREO ELECTRÓNICO AL CLIENTE".

**Garantía**

Método de garantía seleccionado

Standard Credit Card 

ENVIAR CORREO ELECTRÓNICO AL CLIENTE

**Background Interface:**

- Header: APELLIDO N
- Contact: MAIL@MAIL.COM
- Reservation Date: 12 Ene
- Reservation ID: NA-0001 SA
- Status: 12 Ene '21 Confirmado
- Policy: Default Policy (Refundable Sin Penalidad)
- Guarantee Note: No guarantee method defined for this reservation, the default guarantee method will be used
- Payment Summary:
  - Pagos: 0
  - Facturas: 0
  - Total: 300 EUR
  - Por Pagar: 300 EUR
  - Descuento Global
- Buttons: Registro Huéspedes, Tarjeta de Registro
- Footer: Añade una Etiqueta, Crea una Etiqueta

Recuerdas que puedes seleccionar el Método de Garantía de la reserva que nosotros dejamos pre configurada en sistema por defecto (Standard Credit Card) o una de las garantías que hayas creado previamente.

**Garantía**

Seleccione un método de garantía

Standard Credit Card

ENVIAR CORREO ELECTRÓNICO AL CLIENTE

Standard Credit Card

EJEMPLO: GARANTIA PARA BOOKING.COM

EJEMPLO: GARANTIA PARA RESERVAS MANUALES

EJEMPLO: GARANTIA PARA RESERVAS QUE LLEGUEN DEL MOTOR DE RESERVAS

12 Ene '21 NA-0001 SA

12 Ene '21 **Confirmado**

Default Policy

Refundable Sin Penalidad

Garantía de la Reserva :  
No guarantee method defined for this reservation,  
the default guarantee method will be used

Voucher

Añade una Etiqueta

Crea una Etiqueta

Total	Por Pagar
<b>300 EUR</b>	<b>300 EUR</b>

Descuento Global

Registro Huéspedes Tarjeta de Registro

El cliente recibirá un correo invitando a pinchar en un link que le abrirá una página de registro para indicar su tarjeta de crédito y aceptar la garantía que has escogido.

Dear Nombre / Apellido Apellido,

we have registered your reservation:

Reservation: NA-0014

Dates: 12/01/2021 » 15/01/2021

To confirm the reservation we need to kindly ask you a guarantee. Please, find more information at the following link:

<https://wubook.net/neb/ochin/?r=289930f9f9f5d83a33ec437e68a20433&ep=b6181790&s=guard>

Should you have doubts or problems, do not hesitate to contact us.

Thank you so much for your collaboration.  
With kindest regards

## Garantía de la Reserva

Thank you so much for your reservation. To finalize and to confirm it, we need one of the following procedures to be fulfilled. Feel free to contact us for each doubt or need.

### Confirmar con tarjeta de crédito

Gracias por dejar su Tarjeta de Crédito como garantía de reserva.



Titular de la Tarjeta

Número Tarjeta

Caducidad

 ▼

CVC/CV2

 ▼

**GUARDA**

The logo features the text 'ZaK' in a bold, dark blue, serif font. The letters are contained within a white, horizontally-oriented oval shape. This oval is set against a solid dark blue background that occupies the left half of the image.

**ZaK**

**Gracias**

Contactanos: [help-es@wubook.net](mailto:help-es@wubook.net)