

Equipo de Calidad



hola | CAT

Transferencia de Boletos

¿Aún tienes dudas sobre el proceso de transferencias que realizas? Los siguientes tips te ayudarán a realizar con mayor facilidad este proceso:

1

Solicita el folio de los Boletos a transferir, así podrás verificar si el boleto es electrónico, adquirido en Taquilla o con descuento por Compra Anticipada.

- **Si el Boleto se adquirió en Taquilla o tiene descuento por Compra Anticipada**, es necesario indicar al Cliente que acuda a Terminal para poder dar seguimiento a su solicitud.
-**Macro:** *Transporte ADO/Transferencia de Boletos compra en Taquilla.*
- Revisa que la **solicitud de transferencia** se haga con **30 minutos antes de la hora salida del autobús.**

NOTA: Si la solicitud se realiza a través de chat, puedes usar la palabra clave cambio de boletos, la cual brinda la información necesaria al cliente para su proceso.

2

Si el Boleto proporcionado es electrónico entero, niño o INAPAM, debes realizar la transferencia.

3

Solicita al Cliente el día, hora y asiento que desea para su nuevo Boleto con la **macro**:

- Transporte ADO/1. Primera Respuesta /Cambio de Boletos/Transferencias
- WhatsApp 1. Primera Respuesta/Cambio de Boletos/Transferencias

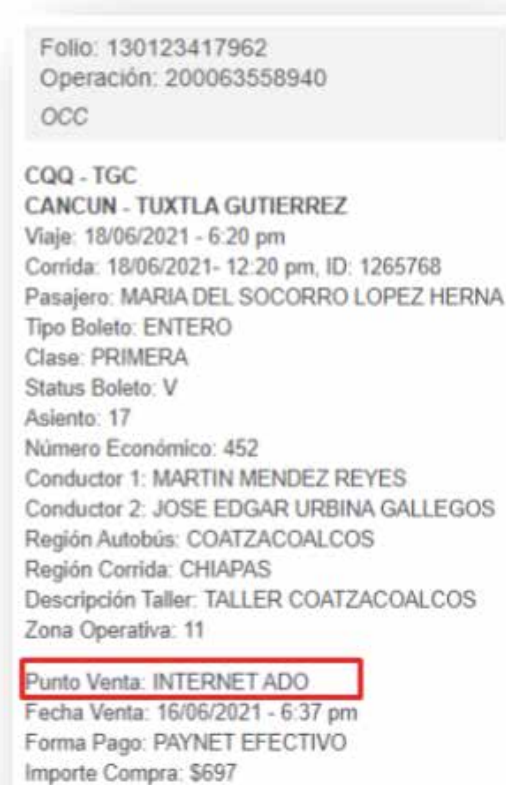
Y con la palabra clave: Transferencia Electrónica desde Chat.

4

Verifica si el nuevo horario está disponible, de no ser así brinda al pasajero opciones disponibles.

5

Al enviar el nuevo Boleto, asegúrate de que el Cliente confirme que todos los datos sean correctos.



Recuerda

Todos los **Boletos electrónicos** (sin descuento por Compra Anticipada) **pueden ser transferidos por CAT** sin necesidad de que el pasajero acuda a Terminal.

¿Dudas? Comunícate con: Lorena Elizalde González
lelizalde@mobilityado.com

¡Que tengas un excelente viernes!