

9:52 AM

LTE 100%



## Customer service messages

Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat



Booking Assistant

Welcome to our Customer Service chat.

Tell us more about your issue – it'll help our agent assist you as quickly as possible

Boa tarde,

Fui informada que o cartão de crédito utilizado para pagamento da minha estadia não foi aceito.

Porém, o valor já está na minha fatura e foi pago.

Preciso de um esclarecimento, pois minha viagem é em menos de 6 dias.

Att



Booking Assistant

You're in line to chat with an agent. They'll be with you in a few minutes. Thanks for your patience!

Type a message here...



9:53 AM

LTE 100%



## Customer service messages

Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat

Isadora O. joined the chat



**Isadora O. from Customer Service**

Olá Isabella,

O meu nome é Isadora O. e sou do Serviço de Apoio ao Cliente. Estou aqui para ajudar. Por favor, dê-me um momento para analisar o seu pedido

ok

Isadora, apenas para mais detalhes: reservei uma acomodação em ft lauderdale do dia 17 a 07/02. No mesmo dia, o valor caiu na fatura do cartão informado e já realizei o pagamento da fatura. Hoje, recebi email que meu cartão não foi aceito. Porém, o valor já foi pago.

Como proceder ?

?

Type a message here...



9:53 AM

LTE 90%



## Customer service messages

Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat

Ricardo L. joined the chat



Ricardo L. from Customer Service

Olá Isabella,

O meu nome é Ricardo L. e sou do Serviço de Apoio ao Cliente. Estou aqui para ajudar. Por favor, dê-me um momento para analisar o seu pedido

Ricardo, apenas para mais detalhes: reservei uma acomodação em ft lauderdale do dia 17 a 07/02. No mesmo dia, o valor caiu na fatura do cartão informado e já realizei o pagamento da fatura. Hoje, recebi email que meu cartão não foi aceito. Porém, o valor já foi pago.

Como proceder



Ricardo L. from Customer Service

Obrigado pela espera, e por ser cliente Genius, Isabella. Eu sinto muito qualquer dúvida sobre o pagamento.

Type a message here...



9:53 AM

LTE 100%



## Customer service messages

Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat

dúvida sobre o pagamento.

Como a cobrança é gerenciada e feita pelo alojamento, vamos verificar com a acomodação a esse respeito. Por favor aguarde.

Ok, agradeço a atenção. Como eu disse, o valor caiu na fatura e já foi pago.

Jan 10, 1:26 PM



Ricardo L. from Customer Service

Ainda estamos verificando isso pra você. Retornaremos aqui assim que possível, continue no aguardo.

Ok

Existe algum numero de protocolo ?

Type a message here...



9:53 AM

LTE 100%



## Customer service messages

Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat



Ricardo L. from Customer Service

O protocolo é seu número de reserva, 2991.234.338, onde temos seus registros.

Obrigado pela espera.

Foi feito o contato com o estabelecimento ?



Ricardo L. from Customer Service

Obrigado pela espera, Isabella,

Lamento não termos uma resposta imediata. Verificamos com o alojamento que reconfirme esta reserva, e entraremos em contato com você assim que tivermos uma resposta.

Mas vocês conseguiram contato com o estabelecimento ?



Type a message here...



9:53 AM

LTE 100%



## Customer service messages

Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat



Ricardo L. from Customer Service

Estamos fazendo contatos de acordo com nossos procedimentos, e entraremos em contato assim que tivermos resposta.

Se a acomodação fez a cobrança e não honrar sua reserva, então teremos que verificar alternativas com o Fort Lauderdale Civic Center 30 Day Stays. No momento temos que aguardar.

Ricardo, peço a ajuda de vocês. Esse retorno, geralmente, se dá em quanto tempo ? Minha viagem é nesse fim de semana e fui pega de surpresa com esse problema sem sentido no cartão.



Ricardo L. from Customer Service

Sinto muito pelo estresse e inconveniente, Isabella.

Esperamos resposta em 24-48hs.

Type a message here...



9:53 AM

LTE 100%



## Customer service messages

Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat

Jan 10, 1:50 PM

Certo

No caso, se eu cancelar está reserva o booking seguirá com o estorno ?



Ricardo L. from Customer Service

Se tiver qualquer outra dúvida depois, basta nos enviar outra mensagem.

Tenha um ótimo dia!

?



Ricardo L. from Customer Service

Sim, o cancelamento é gratuito.

Certo

Type a message here...



Customer service messages  
Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat



Ricardo L. from Customer Service

Se tiver qualquer outra dúvida depois,  
basta nos enviar outra mensagem.

Tenha um ótimo dia!

Ricardo L. ended the chat



Booking Assistant

How would you rate your interaction with  
Ricardo L.?



Booking Assistant

Is there anything else you want to tell us  
about your interaction with Ricardo L.?

Type a message here...



Customer service messages  
Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat

Ignorar

**B.** Booking Assistant  
Thanks for your feedback. We really appreciate you taking the time to help us improve.

Eu não havia finalizado as perguntas e o atendente

**B.** Booking Assistant  
Thanks for your feedback. We really appreciate you taking the time to help us improve.

Jan 24, 9:22 AM

**B.** Booking Assistant  
Welcome to our Customer Service chat.

Type a message here...



9:53 AM

LTE 100%



## Customer service messages

Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat

Jan 24, 9:22 AM

**B.**

Booking Assistant

Welcome to our Customer Service chat.

Tell us more about your issue – it'll help our agent assist you as quickly as possible

Preciso de ajuda com urgência. Reservei uma acomodação em Fort Lauderdale e depois da quantia ser debitada do meu cartão, a propriedade cancelou. Ficaram de fazer o estorno e até agora nada. Preciso do dinheiro. Esse assunto vem se arrastando há mais de 15 dias.

**B.**

Booking Assistant

You're in line to chat with an agent. They'll be with you in a few minutes. Thanks for your patience!

Fabio C. joined the chat

Type a message here...





# Customer service messages

Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat

Fabio C. joined the chat



**Fabio C. from Customer Service**

Olá Isabella,

O meu nome é Fabio C. e sou do Serviço de Apoio ao Cliente. Estou aqui para ajudar. Por favor, dê-me um momento para analisar o seu pedido

ok

Eu já questionei a acomodação para fazer o reembolso em outro cartão mas não obtive resposta

Jan 24, 9:36 AM

?

Jan 24, 9:42 AM

Type a message here...



9:53 AM

LTE 100%



## Customer service messages

Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat

Jan 24, 9:42 AM



Fabio C. from Customer Service

Quantois pagamento fez?

Um pagamento de \$ 2,290.42

O pagamento foi feito há mais de um mês já. Depois a propriedade cancelou e não obtive meu dinheiro de volta até o momento

Jan 24, 9:54 AM

Algum retorno do que pod ser feito e o prazo para isso ? Estou nos EUA e preciso desse dinheiro



Fabio C. from Customer Service

Type a message here...



9:53 AM

LTE 100%



## Customer service messages

Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat



Fabio C. from Customer Service

Enviamos o comprovativo de pagamento para a acomodação, temos de dar 5 dias para eles fazerem o reembolso ou comprovarem que já o fizeram. se em 5 dias não tivermos resposta nós processaremos o reembolso.

Eles estão alegando um problema com o banco. Porém, eu ligo no meu banco e eles dizem que não receberam nenhuma tentativa. É possível que o reembolso seja feita para uma conta dos EUA ?



Fabio C. from Customer Service

o reembolso será feito para a sua conta do booking.com e depois a Isabella pode retirar o credito para qualquer cartão que preferir.

OK. Se eu não receber esse feedback em até 05 dias, eu entro em contato novamente ?

Type a message here...



Customer service messages  
Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat



Fabio C. from Customer Service

sim

OK, fico no aguardo.



Fabio C. from Customer Service

Se precisar de ajuda, estamos à disposição.

Tenha um ótimo dia!

Fabio C. ended the chat



Booking Assistant

How would you rate your interaction with Fabio C.?



Jan 25, 2:54 PM

Type a message here...



Customer service messages  
Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat

Jan 25, 2:54 PM

**B.** Booking Assistant

Welcome to our Customer Service chat.

Tell us more about your issue – it'll help our agent assist you as quickly as possible

Recebi um email sobre o reembolso, porém não entendi. O reembolso será feito no cartão mencionado ? Pois não possuo cartão com final 0000. Podem me ajudar ?

**B.** Booking Assistant

You're in line to chat with an agent. They'll be with you in a few minutes. Thanks for your patience!

Elenice C. joined the chat

 Elenice C. from Customer Service

Type a message here...  

Customer service messages  
Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat

Elenice C. joined the chat

 Elenice C. from Customer Service  
Olá Isabella,  
  
O meu nome é Elenice C. e sou do Serviço de Apoio ao Cliente. Estou aqui para ajudar. Por favor, dê-me um momento para analisar o seu pedido

 Elenice C. from Customer Service  
Boa tarde Isabella, sinto pela confusão. Vou entrar em contato com o hotel, pois acredito que digitaram o numero 0000 em vez de 0009.

Isso, correto. Se for o cartão com final 0009 está correto

 Elenice C. from Customer Service  
Obrigado! Por favor, aguarde um momento, enquanto verificamos isso pra você.

Type a message here...  

9:53 AM

LTE 100%



## Customer service messages

Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat

E mais uma informação por fvr... Qual a data limite para o reembolso ser efetuado ?

Jan 25, 3:03 PM

?



Elenice C. from Customer Service

Agradeço por esperar, me pediram que enviasses um email a respeito . Estou colocando a questão do número do cartão e do tempo que levaria para receber o reembolso.

ok, poderia me copiar nesse email pf ?

Ou me enviar a resposta do estabelecimento ?

Type a message here...





### Customer service messages

Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat



Elenice C. from Customer Service

Posso lhe enviar uma notificação sobre o email enviado. Assim que recebermos a resposta, a senhora será informada.

obrigado pela atenção elenice



Elenice C. from Customer Service

Não por isso!  
Se tiver qualquer outra dúvida depois, basta nos enviar outra mensagem.  
Tenha um ótimo dia!

Jan 25, 3:15 PM



Elenice C. from Customer Service

Um email foi enviado para Fort Lauderdale Civic Center informando que

Type a message here...



9:54 AM

LTE 100%



## Customer service messages

Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat



Elenice C. from Customer Service

Um email foi enviado para Fort Lauderdale Civic Center informando que os quatro últimos números de seu cartão de crédito são ...009 e não ...000 como informado no email enviado pelo hotel para a Senhora no dia 25 de Janeiro/2022. Pedi também que informassem quanto tempo demora para que o reembolso seja finalizado.

Obrigada .

Jan 30, 9:33 AM

bom dia

Preciso de uma posição com URGENCIA desse estorno. São quase 2.500 dólares e preciso do dinheiro.

Faz 1 mês que esse assunto não tem uma definição.

Type a message here...



9:54 AM

LTE 100%



## Customer service messages

Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat

Caso não seja resolvido essa semana, tomarei as providências legais.

Peço por gentileza a solução do problema imediato.



Booking Assistant

Welcome to our Customer Service chat.

Tell us more about your issue – it'll help our agent assist you as quickly as possible

Preciso de uma posição com URGENCIA desse estorno. São quase 2.500 dólares e preciso do dinheiro.

Carregando...

Faz 1 mês que esse assunto não tem uma definição.

Carregando...

Caso não seja resolvido essa semana, tomarei as providências legais.

Type a message here...



9:54 AM

LTE 100%



## Customer service messages

Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat

Caso não seja resolvido essa semana, tomarei as providências legais.

Peço por gentileza a solução do problema imediato.



Jan 30, 9:51 AM



Booking Assistant

This chat ended due to inactivity.

Jan 30, 10:09 AM



Booking Assistant

Welcome to our Customer Service chat.

Tell us more about your issue – it'll help our agent assist you as quickly as

Type a message here...



9:54 AM

LTE 93%



## Customer service messages

Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat

help our agent assist you as quickly as possible

Preciso de uma posição com URGENCIA desse estorno. São quase 2.500 dólares e preciso do dinheiro.

Faz 1 mês que esse assunto não tem uma definição.

Caso não seja resolvido essa semana, tomarei as providências legais.

Peço por gentileza a solução do problema imediato.

Jan 30, 10:24 AM



Booking Assistant

This chat ended due to inactivity.

Jan 31, 1:27 PM

Type a message here...



9:54 AM

LTE 93%



## Customer service messages

Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat

Jan 31, 1:27 PM



Booking Assistant

Welcome to our Customer Service chat.

Tell us more about your issue – it'll help our agent assist you as quickly as possible

Preciso de uma posição com URGENCIA desse estorno. São quase 2.500 dólares e preciso do dinheiro.

Faz 1 mês que esse assunto não tem uma definição.

Caso não seja resolvido essa semana, tomarei as providências legais.

Peço por gentileza a solução do problema imediato.

Vocês não dão uma posição sobre o assunto...

Type a message here...





# Customer service messages

Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat

Jan 31, 1:43 PM



Booking Assistant

This chat ended due to inactivity.



Booking Assistant

Welcome to our Customer Service chat.

Tell us more about your issue – it'll help our agent assist you as quickly as possible

Boa tarde, preciso de ajuda



????????????????????????????????



Type a message here...





# Customer service messages

Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat

Jan 31, 1:59 PM



Booking Assistant

This chat ended due to inactivity.



Booking Assistant

Welcome to our Customer Service chat.

Tell us more about your issue – it'll help our agent assist you as quickly as possible

Boa tarde, necessito de auxilio imediato.

Estorno não foi efetuado

Só para deixar documentado que estou sendo ignorada por vocês.

Type a message here...



Customer service messages  
Jan 17 | Feb 07

Customer Service agent online

End chat

Feb 3, 10:57 AM

**B.** Booking Assistant  
Welcome to our Customer Service chat.  
Tell us more about your issue – it'll help our agent assist you as quickly as possible

Bom dia, preciso de ajuda sobre essa reserva com urgencia

Hi! I cant reach out to you via phone number

Feb 3, 11:12 AM

**B.** Booking Assistant  
This chat ended due to inactivity.

Type a message here...

