



Información básica

CWT To Go es una aplicación móvil gratuita puesta a disposición de todos los viajeros de CWT cuyas organizaciones cuentan con un programa de viajes gestionado con Carlson Wagonlit Travel. Los viajeros deben tener un perfil de viajero válido en *CWT Portrait*. **CWT To Go** proporciona a los viajeros un acceso instantáneo a los servicios de CWT a través de sus dispositivos móviles: itinerarios, alertas de vuelo y un canal de contacto con asesores de viajes de CWT.

Con **CWT To Go** usted puede:

Visualizar su itinerario con los servicios aéreos, de hotel y coche de alquiler así como información actualizada (horario de los vuelos, terminal, puertas, etc.).

Recibir actualizaciones del estado de su vuelo, cancelaciones de vuelo y retrasos incluidos.

Encontrar vuelos anteriores o posteriores al de su reserva.

Facturar para su vuelo y obtener su tarjeta de embarque.

Acceder a información meteorológica de su lugar de origen o destino.

Encontrar un restaurante, leer críticas y reservar online una mesa.

¿Es gratuito CWT To Go?

Sí, descargarse esta aplicación es gratuito.

¿Necesita mi empresa darse de alta antes de que pueda utilizar CWT To Go?

No. *CWT To Go* es un servicio gratuito para viajeros de CWT y clientes.

¿Mi información personal está protegida?

Sí, CWT ha tomado una serie de medidas para garantizar la seguridad de la información de los viajeros:

- Para iniciar *CWT To Go* es necesario introducir una dirección de email y una contraseña.
- Todos los datos se transfieren a través de conexiones seguras.

CWT recomienda a los viajeros bloquear su teléfono y exigir una contraseña par su desbloqueo como medida extra de seguridad.

Si creo una cuenta en CWT To Go, ¿recibiré SPAM?

CWT solo contactará con usted en caso de ser necesario. Además, no vendemos sus datos a ninguna otra empresa.

He perdido mi teléfono móvil, ¿qué debo hacer?

Contacte con su proveedor de telefonía móvil.

¿Quién proporciona la información meteorológica?

La previsión meteorológica para sus ciudades de origen y destino está proporcionada por **Intellicast** y se actualiza cada seis horas.

¿Quién proporciona las alertas de viajes?

Las alertas de viaje que se envían a su dispositivo móvil se reciben desde FlightStats.

¿Cómo facturo y consigo mi tarjeta de embarque electrónica?

Basándose en la información de su itinerario, CWT determina si existe la posibilidad de facturar online y la tarjeta de embarque electrónica. *CWT To Go* le enviará una alerta cuando exista la posibilidad de facturar online, normalmente 24 horas antes del vuelo. Cuando vaya a facturar, será redirigido a la página web móvil de su aerolínea para completar el proceso de facturación. Tenga en cuenta que las tarjetas de embarque electrónicas solo están disponibles en algunas aerolíneas y aeropuertos.

¿Funcionará *CWT To Go* con mi operador de telefonía móvil inalámbrica?

CWT To Go está diseñado para funcionar con prácticamente todos los operadores de telefonía inalámbrica.

¿Está *CWT To Go* disponible a través de todos los modelos de teléfono inteligente?

CWT To Go está disponible a través de Android, Blackberry e iPhone.

Información del usuario y la cuenta

Soy un nuevo usuario de *CWT To Go*, ¿cómo creo una cuenta en mi móvil?

Una vez que la aplicación ha sido descargada en su dispositivo móvil, debe crear una cuenta siguiendo estos pasos:

- Pinche en el enlace "Create new mobile account" (crear una cuenta nueva).
- En la página "Create Mobile Account" (crear una cuenta móvil), introduzca la dirección de correo electrónico que figura en su perfil *CWT Portrait*, su nombre completo, su apellido y una contraseña.
- Tras validar el usuario, se le enviará al email utilizado al crear la cuenta un correo de verificación. Ábralo y pinche en el enlace para activar su cuenta. Tenga en cuenta que este enlace solo será válido durante 24 horas desde la confirmación de la cuenta.
- Una vez que ha recibido el mensaje confirmándole que su cuenta está activa, puede acceder a la aplicación utilizando su email y contraseña.

No he recibido el email de verificación, ¿qué debo hacer?

Compruebe sus carpetas de correo SPAM y Correo no deseado. Si el email no se encuentra en ninguna de ellas, contacte con su Centro de Servicio Técnico.

¿Cómo abro el enlace que CWT me envía por email?

Algunos teléfonos móviles le permiten pinchar en el enlace mientras que otros le piden que utilice el teclado para seleccionarlo. Consulte el manual de su móvil para más información.

Mi nombre y correo electrónico tienen caracteres especiales. ¿He de usarlos cuando creo mi cuenta?

Para crear una cuenta con éxito recomendamos que utilice letras sin caracteres especiales en su nombre o dirección de correo.

No tengo un perfil en *CWT Portrait*, puedo crear una cuenta en *CWT To Go*?

No, solo los viajeros con un perfil en *CWT Portrait* pueden registrarse en *CWT To Go*.

He recibido un mensaje de error cuando he intentado crear mi cuenta en CWT To Go.

La creación de la cuenta precisa que el viajero disponga de una única dirección de email en el campo del email de trabajo o en su perfil *CWT Portrait*. Si su email está en varios perfiles de *CWT Portrait*, debe ir a su perfil que utiliza para sus desplazamientos y suprimir o remplazar la dirección de email que aparece en el campo de email de trabajo. Adicionalmente, en los otros perfiles, reemplace el email en el campo de email de trabajo por otra dirección de correo.

Si utilizo el email de mi asistente o de la persona que gestiona mis viajes en mi perfil, ¿puedo crear una cuenta en CWT To Go?

Para proteger su privacidad y poder realizar la gestión de sus reservas a través de esta aplicación móvil solo se permite la utilización de una cuenta personal, que será la que figure en el campo "email de trabajo" en su perfil de *CWT Portrait*. Para que el perfil sea personal, esta dirección no puede encontrarse en otros perfiles. De acuerdo con esto, los viajeros que quieran disfrutar de la aplicación han de asegurarse, incluso actualizar si fuera necesario, su perfil en *CWT Portrait* de manera que en él figure un único email. Una vez hecho esto, puede iniciar de nuevo el proceso de creación de su cuenta. Tenga presente que los cambios en los perfiles pueden tardar más de tres días laborables.

Tenía instalada en mi dispositivo la aplicación CWT Traveler Assistant, ¿tengo que crear una nueva cuenta en CWT To Go?

No, simplemente debe iniciar la sesión utilizando el nombre de usuario o la dirección de correo y la contraseña que ya tiene.

¿Podré ver todas mis reservas de viajes mediante esta aplicación?

Una vez que haya creado su cuenta en **CWT To Go**, la aplicación le mostrará todas las reservas que ha realizado con CWT ya sean de hoteles, vuelos o coches de alquiler. Las reservas antiguas o canceladas no se encontrarán en la aplicación.

¿Aparecerán en CWT To Go las reservas hechas por los asesores de viajes de CWT o deberé reservar a través de mi teléfono móvil?

Sí, las reservas hechas por los asesores de CWT aparecerán. Por favor tenga en cuenta que cualquier cambio realizado directamente con el proveedor de servicios (aerolínea, hotel,...) en lugar de a través de CWT no saldrá reflejado.

Algunos de mis itinerarios de viaje no aparecen, ¿por qué?

Una vez que ha realizado una reserva, esta puede tardar en aparecer en la aplicación un mínimo de 20 minutos. No se olvide de actualizar la aplicación para que ver las actualizaciones.

Nota: *CWT To Go* únicamente mostrará las reservas que se han realizado a partir de la creación de la cuenta de *CWT To Go*. Las que se hicieron antes del registro no estarán a no ser que se produzcan cambios en la reservas tras la creación de la cuenta.

¿Podré ver mis itinerarios de viaje en tren?

Actualmente, los itinerarios en tren no están disponibles. Sin embargo sí está contemplado que lo estén en el futuro.

Resolución de problemas

No sé cuál es mi email, ¿qué puedo hacer?

El email requerido para iniciar la sesión es aquel con el que usted se registró al crear su cuenta. Recomendamos que lo tenga a mano.

He olvidado mi contraseña o la desconozco, ¿cómo la recupero?

Pinche sobre el enlace "Forgot Password" (He olvidado la contraseña) en la página de inicio de **CWT To Go** y siga los pasos allí indicados.

¿Por qué pone 'Weather Not Available' (información meteorológica no disponible)?

El tiempo aparecerá en su aplicación para las ciudades de origen y destino de sus próximos itinerarios. Si no tiene ningún itinerario, el tiempo no se mostrará.

"Currently Unavailable" (actualmente no disponible) aparece en lugar de un número de teléfono. ¿Le pasa algo a la aplicación?

La aplicación funciona correctamente. El número de teléfono es una mejora que se hará próximamente.

Se me ocurren maneras de mejorar la aplicación. ¿Dónde envío mis sugerencias?

Trabajamos continuamente para mejorar nuestro servicio y queremos oír sus comentarios. Envíenos sus comentarios e ideas vía email:

cwttogofeedback@carlsonwagonlit.com.

¿Con quién me puedo poner en contacto para que me proporcione apoyo y asistencia adicionales?

Envíe un email a: onlinesupport@carlsonwagonlit.es.

Android

¿Por dónde empiezo?

Existen dos maneras de obtener la aplicación:

1. Desde su dispositivo móvil, acceda al Android Market y busque **CWT To Go**. Descargue directamente la aplicación.
2. Desde su ordenador, vaya a <http://market.android.com> y busque **CWT To Go**. Descárgue y sincronice su dispositivo para instalar la aplicación.

Para arrancar la aplicación después de la descarga vaya al icono en la carpeta de aplicaciones de su Android o en la pantalla de inicio. Dependerá del modelo de su dispositivo.

¿Para qué modelos y sistemas operativos de Android está disponible?

Para todos los dispositivos que utilicen el sistema operativo de Android (OS) 2.2 o superiores. Para ver el OS en su dispositivo, vaya a Ajustes>Acerca del teléfono para validar la versión del sistema.

No he recibido mi alerta de vuelo. ¿Por qué?

Por favor valide sus ajustes de notificación accediendo a la carpeta de ajustes de su dispositivo.

He buscado **CWT To Go en Android Market en mi dispositivo y no aparece.**

Verifique lo siguiente:

Valide el sistema operativo de su dispositivo en Ajustes>Acerca del teléfono.

Alguno o todos mis itinerarios actuales no aparecen. ¿Por qué?

Una vez que se crea una nueva reserva, el proceso de sincronización es de unos 20 minutos. Cuando la aplicación está abierta y usted está conectado a internet, por favor seleccione el botón de actualización para actualizar el contenido.

Blackberry

¿Cómo soluciono un error 'Permission Denied' (permiso denegado)?

Le da este error porque pincha en 'Deny' (denegar) cuando su dispositivo le pide permiso para conectarse a nuestros servidores. Para subsanar este error:

- Vaya a Opciones (en la pantalla de inicio o dentro de Ajustes).
- Seleccione Opciones avanzadas.
- Seleccione Aplicaciones.
- Seleccione el menú *CWT To Go*.
- Pulse la tecla de menú y seccione Editar permisos.
- Pulse la tecla de menú y seleccione Reinstalar Diálogos del Cortafuego/ Mensajes.
- Vuelva a la pantalla de inicio.
- Arranque *CWT To Go*.
- Cuando su dispositivo móvil pida permiso para acceder a nuestros servidores, pulse Permitir esta conexión.

¿Cómo puedo descargarme *CWT To Go* en mi Blackberry?

Simplemente visite su [Blackberry App World](#), busque *CWT To Go* y decárguesela. Tenga en cuenta que es preciso tener una cuenta en Blackberry App World para proceder a la descarga. Visite la página web de Blackberry App World para consultar cómo crear una cuenta/ID.

Quando trato de descargar la aplicación, recibo el siguiente mensaje de error "*Dispositivo no soportado*" o "*Su descarga pudo no completarse. Confirme que su dispositivo está soportado y asegúrese de que clicó el link desde su dispositivo móvil*". ¿Qué hago?

- Paso 1: Verifique que su dispositivo y la versión de su sistema operativo se encuentran en la lista de dispositivos que pueden descargar *CWT To Go*. Para saber cuál es su versión de sistema operativo, entre en "Opciones" > "Acerca de". A
 - Si su modelo es compatible, pase al paso 2.
 - Si no está soportado, actualice su dispositivo o su sistema operativo a uno de los que se encuentran en la lista.
- Paso 2: Asegúrese de que su navegador de Blackberry está funcionando.
- Paso 3: Asegúrese que su navegador no está utilizando "Netscape" o "Internet Explorer". Para hacer esto, vaya al navegador, utilice la tecla de menú, diríjase a "Opciones" y busque una llamada "Identificación de navegador". Debería leer "BlackBerry." Si, por el contrario, usted lee "Internet Explorer", "Netscape", "FireFox" o cualquier otro nombre, cámbielo a "Blackberry" y pruebe a descargar de nuevo la aplicación. Una vez que ha podido descargar correctamente *CWT To Go*, puede volver a cambiar el navegador al seleccionado anteriormente.

No encuentro el icono de *CWT To Go* en mi pantalla de inicio una vez descargada la aplicación.

Asegúrese de que su dispositivo está configurado correctamente para que el icono sea visible:

1. Compruebe si el icono está presente en los archivos "Aplicaciones" y "Descargas" desde la pantalla de inicio. En la versión con software 5.0 y superiores, la aplicación deberá encontrarse en la pantalla de inicio.
2. Seleccione la opción "Mostrar todos" en la pantalla de inicio de Blackberry.

¿Cuándo y cómo recibiré mis notificaciones de vuelo?

Siempre recibirá notificaciones del estado de su vuelo cuando esté usando la aplicación. Si la está usando pero pasa a usar otra aplicación, su dispositivo vibrará o se iluminará, dependiendo de su configuración, y la etiqueta de la aplicación mostrará una alerta con un punto de exclamación rojo.

No recibo notificaciones de alertas de vuelo.

Esto puede ocurrir por varias razones. Revise las siguientes posibles causas y siga las instrucciones para poder recibir las notificaciones.

1. **No está ejecutándose/Salir:** Los usuarios no reciben notificaciones de FlightStats. Reabra la aplicación y asegúrese de que está funcionando.
1. **Ejecutándose en segundo plano:** Si recibe una alerta de vuelo, un signo de exclamación amarillo la indicará. El dispositivo vibrará y se encenderá. Tenga en cuenta que esto puede cambiar según tenga configurados los ajustes de notificaciones.
2. **Ejecutándose en primer plano (p.e. si el usuario está utilizando la aplicación):** Los usuarios verán un "popup" en la aplicación mostrando los detalles de la alerta. Seleccione qué ajustes quiere para las notificaciones (luz, vibración, etc.). Valide los ajustes de notificación de su dispositivo.

Alguno o todos mis itinerarios actuales no aparecen. ¿Por qué?

Una vez que se crea una nueva reserva, el proceso de sincronización es de unos 20 minutos. Cuando la aplicación está abierta y usted está conectado a internet, por favor seleccione el botón de actualización para actualizar el contenido.

Además, solo las nuevas reservas hechas después de crear una cuenta móvil en *CWT To Go* aparecerán. Las reservas hechas antes del registro no aparecerán en la aplicación a no ser de que una modificación o un cambio sean realizados tras la creación de la cuenta.

¿Para qué modelos y sistemas operativos de Blackberry está disponible?

Dispositivo	Modelo	Sistema operativo
BlackBerry (Pearl)	8100, 8110, 8120, 8130	OS 4.2, 4.2.1, 4.3 & 4.5
BlackBerry (Pearl Flip)	8220, 8230	OS 4.6 & 4.6.1
BlackBerry	8700, 8703e, 8707, 8707g, 8707h	OS 4.1, 4.2.1, 4.2.2 & 4.5
BlackBerry (Curve)	8300, 8310, 8320, 8330, 8350i	OS 4.2.2, 4.3, 4.5 & 4.6.1
BlackBerry (Curve)	8350i	OS 5.0
BlackBerry	8800, 8820, 8830	OS 4.2.1, 4.2.2 & 4.5
BlackBerry (Curve)	8900, 8910	OS 4.6.1 and OS 5.0
BlackBerry (Curve)	8520, 8530	OS 4.6.1 and 5.0
BlackBerry (Bold)	9000	OS 4.6 and OS 5.0
BlackBerry (Bold)	9700	OS 5.0
BlackBerry (Bold)	9650	OS 5.0
BlackBerry (Tour)	9630	OS 4.7.1. and 5.0
BlackBerry (Pearl)	9100, 9105	OS 5.0

BlackBerry (Torch)	9800	OS 6.0
BlackBerry (Style)	9650	OS 6.0
BlackBerry (Bold)	9780	OS 6.0
BlackBerry (Curve)	9330	OS 6.0
BlackBerry (Style)	9670	OS 6.0
BlackBerry (Style)	9300	OS 6.0
BlackBerry (Bold)	9700	OS 6.0

He buscado *CWT To Go* en BlackBerry App World y no aparece.

La aplicación solo aparecerá en los dispositivos con sistemas operativos adecuados. Por favor compruebe en la tabla que aparece aquí arriba los sistemas.

iPhone

¿Cómo me instalo la aplicación y comienzo a utilizarla?

Existen dos maneras de obtener la aplicación para iPhone:

1. Desde su iPhone, acceda a App Store y busque *CWT To Go*. Descargue directamente la aplicación.
2. Desde su ordenador, abra iTunes y busque *CWT To Go*. Descárgue desde iTunes a su ordenador y sincronice su iPhone para instalar la aplicación.

Una vez instalada, siga el proceso de creación de una cuenta. Tenga en cuenta que es necesario poseer una cuenta en iTunes o en App Store para acceder y descargarse la aplicación.

No he recibido mi alerta de vuelo. ¿Por qué?

Por favor asegúrese de que las Notificaciones están activadas. Para confirmarlo, vaya a Ajustes>Notificaciones y pinche sobre el icono *CWT To Go*. Los sonidos, las alertas y los globos deben estar activados.

Alguno o todos mis itinerarios actuales no aparecen. ¿Por qué?

Una vez que se crea una nueva reserva, el proceso de sincronización es de unos 20 minutos. Cuando la aplicación está abierta y usted está conectado a internet, por favor seleccione la flecha de actualización situada en el margen superior derecho en 'Upcoming reservations' (próximas reservas).

Además, solo las nuevas reservas hechas después de crear una cuenta móvil en *CWT To Go* aparecerán. Las reservas hechas antes del registro no aparecerán en la aplicación a no ser que una modificación o un cambio sean realizados tras la creación de la cuenta.

¿Habrá actualizaciones de la aplicación?

La aplicación será actualizada de manera continua. Verifique las actualizaciones de dos modos:

1. Desde su ordenador: en iTunes, pinche sobre Aplicaciones en la parte izquierda de la pantalla bajo Librería. Desde ahí, pinche en Compruebe actualizaciones en la parte inferior derecha. Todas las actualizaciones de aplicaciones aparecerán en la siguiente pantalla. Descargue las actualizaciones y conecte su iPhone con su ordenador para sincronizarlos.
2. Desde su iPhone: vaya a la App Store. Seleccione Actualizaciones en la parte inferior derecha. Todas las actualizaciones de aplicaciones aparecerán listadas.