



Protege tus ingresos.

Antes y después del chargeback.

La capa de protección de ingresos que cubre todo el ciclo del chargeback: prevención, recuperación y visibilidad unificada.



Prevención



Recuperación

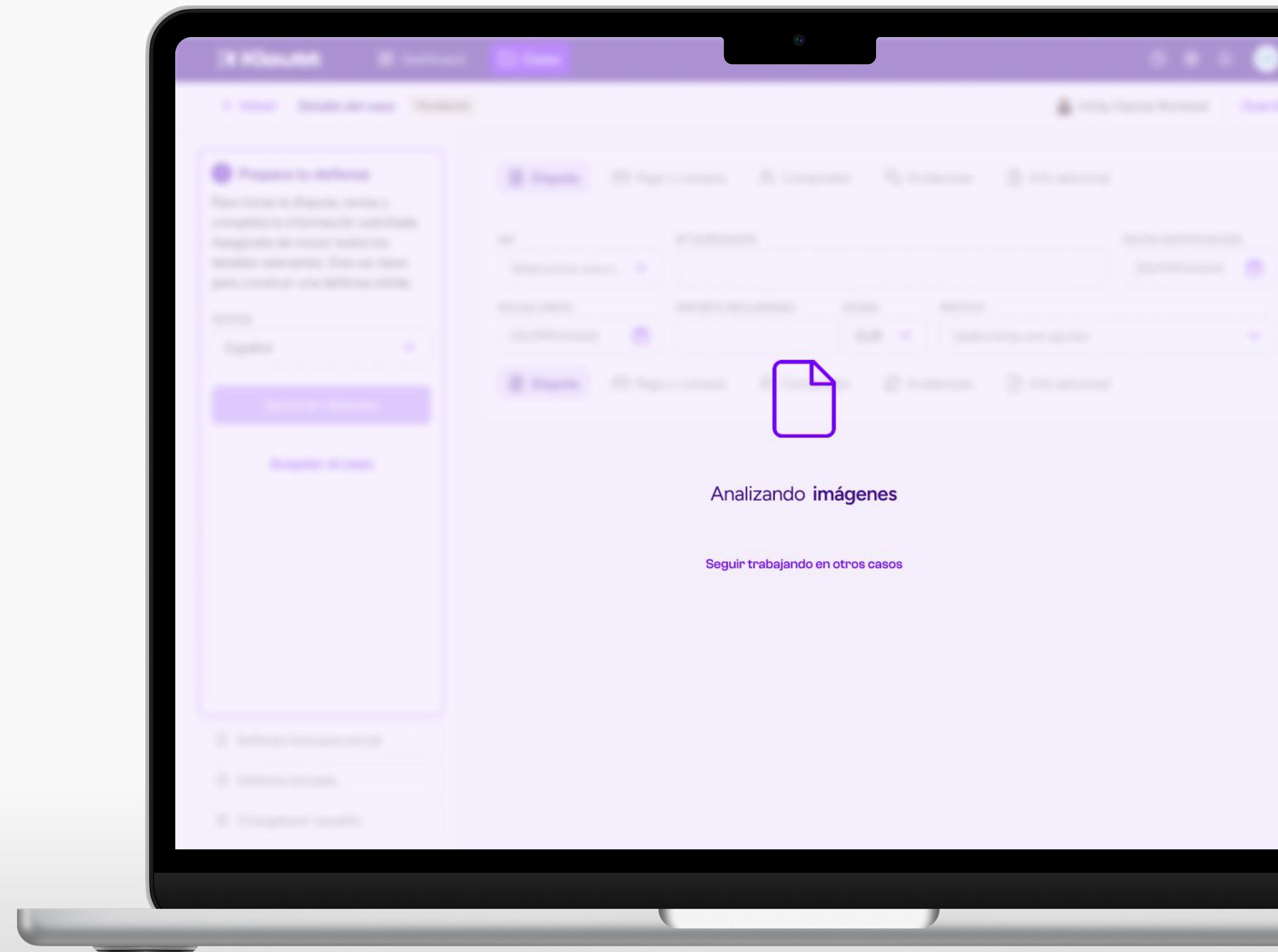


Visibilidad



¿Qué es Kloutit?

Kloutit es un software impulsado por IA que automatiza la gestión de chargebacks, reduciendo carga operativa y maximizando los ratios de éxito en cada disputa



+9 años luchando contra los chargebacks.

Foco vertical en Travel, donde el elevado volumen transaccional, el fraude amistoso y las devoluciones convierten los chargebacks en un problema crítico de rentabilidad.

SOCIOS

Banco Sabadell	Lanai
Izertis	Destinia
Atrápalo	

CLIENTES

Stayforlong	H10 Hoteles	Wallapop	Cabify
Hilton Hoteles	Grupo Piñero	Playtomic	Scuffers
Destinia	ByteTravel	Fourvenues	+ más



Problema

¿Qué es un chargeback?

Un chargeback sucede cuando un cliente reclama la devolución de un pago que ha hecho previamente a un comercio.

EL PROBLEMA



The **cliente reclama** el **chargeback** a su **banco**.



El **banco adquirente notifica** del **chargeback** al banco del hotel.



El **banco del hotel notifica** el **chargeback** al hotel y le da **8 días para defenderse**.



El **hotel analiza** qué ha pasado y genera el **documento de defensa**.



El **hotel envía** el **documento de defensa** al banco adquirente.



El **caso se defiende** y se **resuelve**: gana el hotel o el cliente.

EL PROBLEMA

El principal problema es el **abuso** del derecho de hacer chargebacks y **la carga operativa** que se genera al defenderse.



+20 minutos para defender
cada caso



8 días de vencimiento



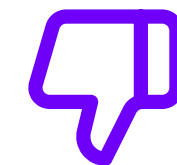
80% de las devoluciones son
injustificadas

EL PROBLEMA

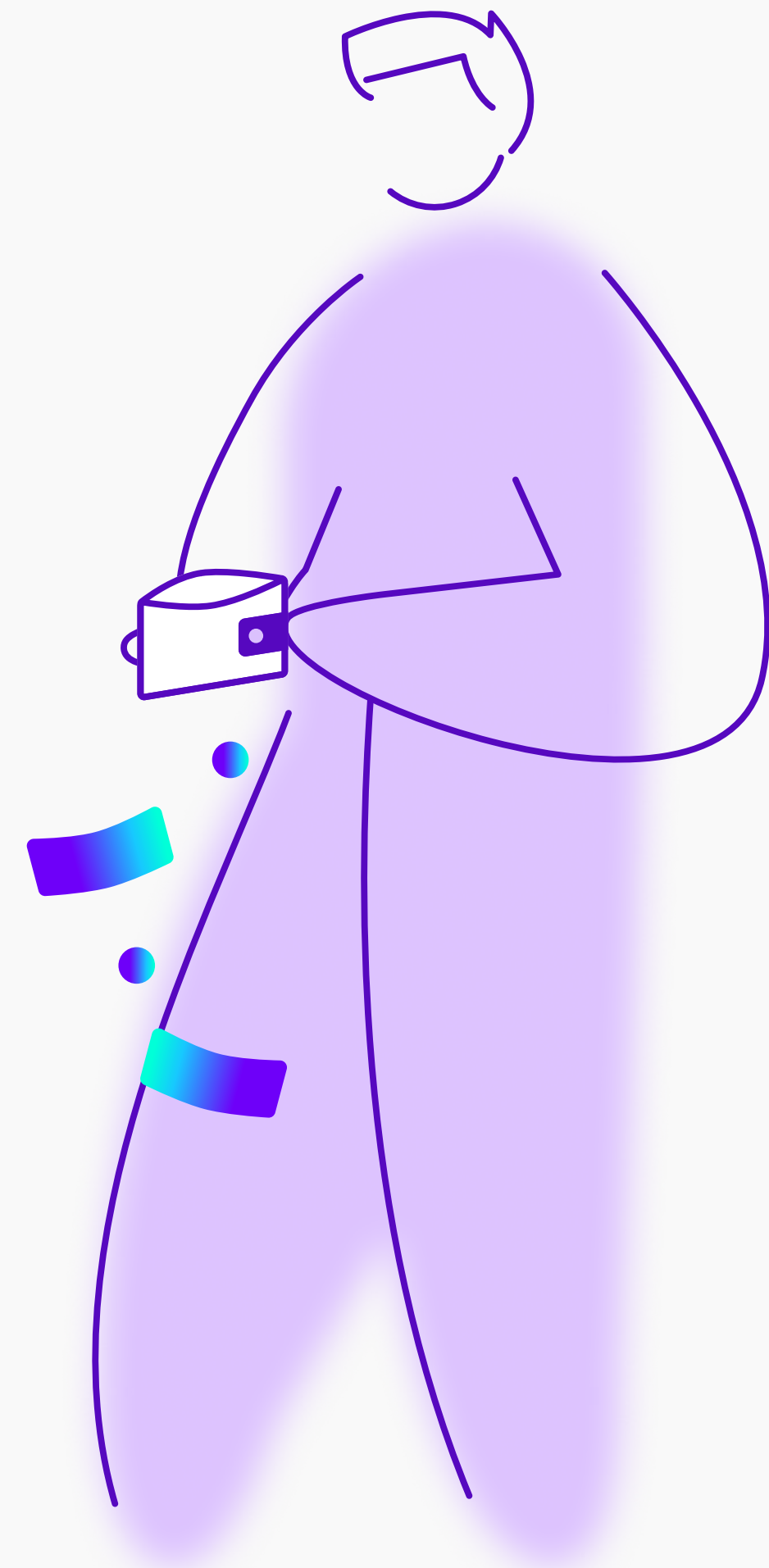
Como resultado, muchos de estos **chargebacks** se quedan **sin defender** y una gran parte se **pierde**, generando **pérdidas económicas**.



+50% de chargebacks sin
defensa



Tasas de recuperación menores
al 30%



Los chargebacks en hotelería son un problema creciente, complejo y mal gestionado.

IMPACTO FINANCIERO

- 01 El ratio medio de chargebacks del sector sigue creciendo - entre el **0.8% y el 1.5%** del volumen de transacciones.
- 02 El coste por disputa sigue subiendo, **independientemente del resultado**.
- 03 Reservas perdidas sin posibilidad de recuperar el servicio ni el ingreso.
- 04 El volumen de los casos **supera la capacidad operativa** de los equipos internos.
- 05 Visa y Mastercard **endurecen sus umbrales** — estar fuera del ratio impacta la relación con el adquirente.

CÓMO SE GESTIONA HOY

- **Sin visibilidad centralizada:** cada propiedad gestiona sus casos de forma independiente.
- **Sin proceso estandarizado:** email, excels, gestión manual por procesador.
- **Sin alertas tempranas:** el chargeback llega cuando ya no hay margen para actuar.

Carga operativa elevada, tasas de éxito bajas y revenue perdido dos veces.

Solución

De la disputa a la defensa en menos de 30 segundos.

- 01

Llega un nuevo chargeback

Aparece al instante en el dashboard desde tu procesador de pago.
- 02

Recopilamos los datos

Conexión directa con tu procesador y CRM para organizar toda la información necesaria para la defensa.
- 03

Adjunta las evidencias

Sube documentos, imágenes y facturas vía drag & drop. La plataforma las incorpora automáticamente a la defensa.
- 04

Generamos una defensa ganadora

Personalizada, sin plantillas, con toda la evidencia precisa para cada caso.

Kloutit

Detalle del chargeback

Nº EXPEDIENTE

RENT98172318375853709987123BQ

ID TRANSACCIÓN

RENT98172318375853709987123BQ

FECHA NOTIFICACIÓN

31 Julio 2026, 12:30

ESTADO

Pendiente

IMPORTE RECLAMADO

1.780

DIVISA

EUR

FECHA TRANSACCIÓN

23 Julio 2026, 12:30

ÚLTIMOS 4 DÍGITOS DE LA TARJETA

0747

FECHA LÍMITE

12 Agosto 2026, 12:30

MOTIVO

Servicio no prestado

Añade evidencias

Sube **solo evidencias específicas de este caso**; el administrador se encargará de adjuntar las políticas generales de tu empresa. Ten en cuenta que las marcas de tarjetas imponen restricciones estrictas de formato y tamaño para el envío de pruebas.

Recomendadas

✓ Comunicaciones con el cliente

✓ Recibo o factura

✓ Firma del cliente

✓ Prueba de envío y confirmación de entrega

Prueba de identidad del comprador

Historial de pedidos y transacciones

Opcionales

Datos de dispositivos y direcciones IP

Se admiten PDF, JPG, JPEG y PNG con un máximo de 10 MB por archivo. No se admiten ficheros encriptados.

Arrastra las evidencias aquí

o [búscalas](#) en tu ordenador

Nombre_doc.pdf

Recibo o factura

Nombre_doc.pdf

Firma del cliente

Nombre_doc.pdf

Comunicaciones con el clie...

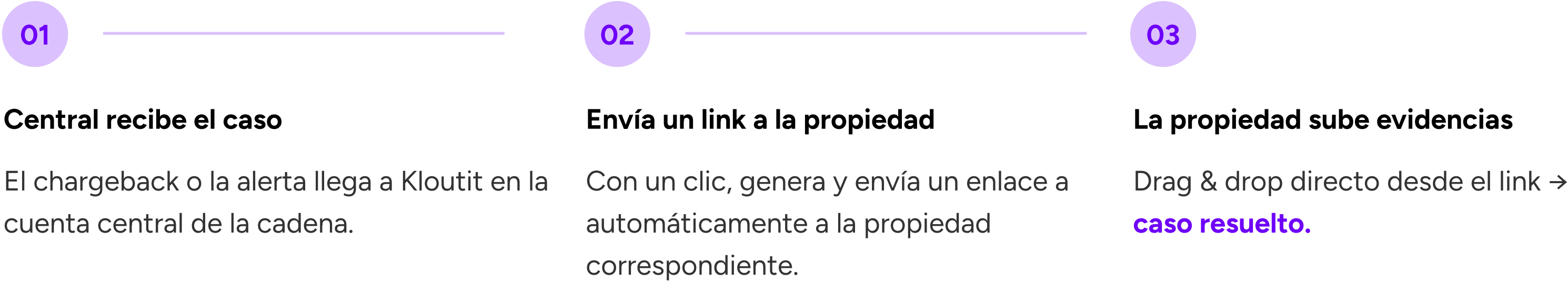
Nombre_doc.pdf

Prueba de envío y confirma...

Subir evidencias

Lo que antes era un proceso administrativo, ahora es un link.

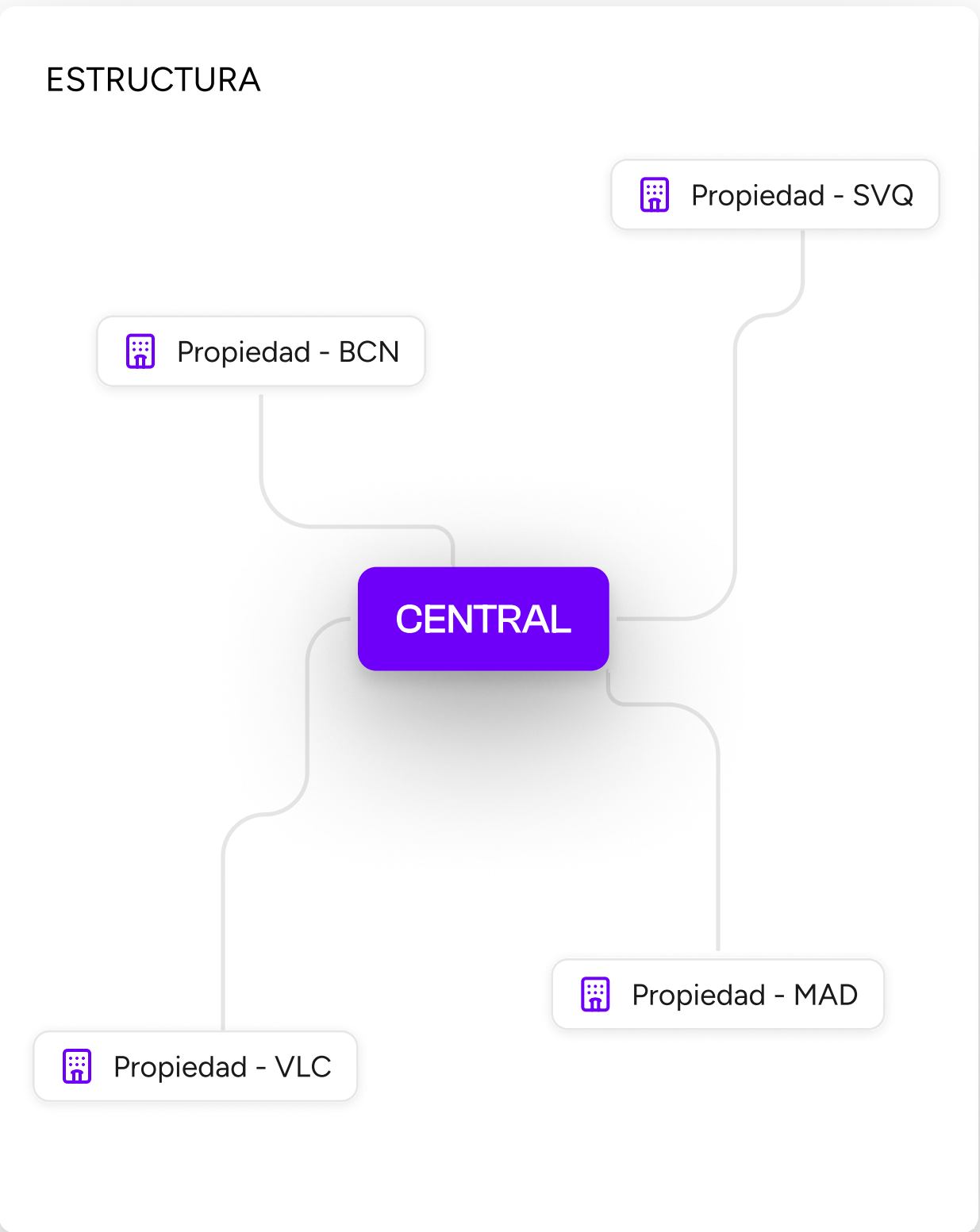
Central recibe el chargeback o la alerta en Kloutit y, con un clic, genera un link para la propiedad. Aplica tanto a Alerts como a Disputes.



La propiedad **no necesita cuenta en Kloutit ni formación previa** — sin acceso a la plataforma, sin emails de ida y vuelta.

Central opera. Las propiedades ejecutan.

Tú tienes visibilidad total.



Toda la operación de chargebacks de tu cadena, centralizada — con **trazabilidad completa** de cada caso en cada propiedad.

Conectado con tus procesadores.

Desde el primer día.

Kloutit se integra directamente con tus procesadores de pago y envía defensas con un solo clic.

- | | | |
|------------|--------------------|-------------|
| ● Stripe | ● Adyen | ● Redsys |
| ● Worldpay | ● Checkout.com | ● PayPal |
| ● Square | ● American Express | ● Worldline |

+ 50

Integraciones disponibles

Resultados que se ven.

Prevención real

Detecta disputas antes de que se conviertan en chargebacks.

Recuperación automatizada

Maximiza la tasa de éxito en cada disputa.

“ Kloutit nos devolvió el control sobre los chargebacks y horas de trabajo cada semana.

Stayforlong Cliente Kloutit

Centralización y trazabilidad

Visión unificada de toda la operación de tu cadena.

Protección del ratio

Mantén tus métricas bajo el umbral de Visa/Mastercard y evita penalizaciones.

-95%

tiempo de gestión

x5,5

tasa de éxito

x20

ROI

Protege tus ingresos. **Antes y después del chargeback.**

[¡Contáctanos!](#)

albert.algarra@kloutit.com