

## Guía de referencia de Greenphire para viajes clínicos: *Viajeros*

---

### ► ¿Cómo realizo preparativos de viaje?

- 1) El coordinador de investigación creará su perfil con la agencia de viajes indicando los detalles que se aprobaron para usted a fin de ajustarse a sus necesidades de viaje.
- 2) Luego, usted o el coordinador de investigación pueden ponerse en contacto con la agencia de viajes a fin de programar su viaje.
  - Después de realizados los preparativos de viaje, recibirá el itinerario o número de confirmación correspondientes. *Recuerde llevar esta información junto con una identificación con foto y el número de teléfono a continuación en caso de que requiera asistencia.*

#### Consejos:

- Se recomienda reservar el viaje con la mayor anticipación posible.
- Espere como mínimo 24 horas para que su perfil inicial de viaje esté configurado antes de ponerse en contacto con la agencia de viajes para efectuar los preparativos de viaje.
- Si requiere asistencia de parte de la agencia de viajes en un idioma que no sea inglés, se le pedirá que se mantenga en línea unos momentos mientras un intérprete se une a la llamada.

### ► ¿Qué ocurre si necesito cambiar o cancelar los preparativos de viaje?

Notifique a la agencia de viajes **inmediatamente** en caso de cancelaciones o cambios en los planes de viaje de modo que se pueda notificar a la agencia y se puedan minimizar los costos incurridos.

### ► ¿Qué ocurre si tengo restricciones o requisitos especiales para el viaje?

Informe al coordinador de investigación de su centro sobre las restricciones o los requisitos antes de viajar para garantizar que la información sea registrada en su perfil para la agencia de viajes. La agencia de viajes realizará los preparativos de viaje dentro de las pautas de la política de viajes del estudio y, si es necesario, someterá el caso para aprobación si algo no está contemplado en la política.

### ► ¿Se me pedirá una tarjeta de crédito en el hotel o en la agencia de arriendo de autos?

El hotel o la agencia de arriendo de autos no le pedirán una tarjeta de crédito, puesto que ya existe una en archivo. Sin embargo, algunos alojamientos pedirán registrar una tarjeta de crédito para gastos imprevistos (p. ej., servicio a la habitación, minibar, etc.). Solo se realizará un cargo en su tarjeta si incurre en gastos más allá de la habitación y el impuesto correspondiente.

### ► ¿Qué ocurre si el hotel realiza un cargo en mi tarjeta de crédito por error?

Póngase en contacto con la agencia de viajes y ellos trabajarán con el hotel para que se revierta el cargo.

### ► ¿Qué ocurre si no tengo una tarjeta de crédito y el hotel me pide una?

Hable con el coordinador del estudio sobre otras opciones.

► **¿Puedo usar mi cuenta de viajero frecuente u hotel preferido?**

Para mayor información, póngase en contacto con el coordinador de investigación. Tenga presente que se procurará usar su aerolínea u hotel preferidos; sin embargo, es posible que no siempre se pueda debido al costo y a restricciones de programación.

► **¿Qué ocurre si mi vuelo se demora, se cancela o si lo pierdo?**

Cada aerolínea tiene su propia política con respecto a **vuelos demorados o cancelados**; no existen requisitos federales. Si experimenta una demora, una cancelación o si pierde su vuelo, póngase en contacto con la agencia de viajes para obtener asistencia.

► **¿Qué hago si hay un problema con el arriendo de autos?**

Si, al llegar al mostrador del arriendo de autos, se le informa que no aparece una reserva para usted, que no hay autos disponibles y no tiene un número de confirmación, póngase en contacto con la agencia de viajes para obtener asistencia.

**El viajero será responsable de los seguros correspondientes a autos arrendados, a menos que se indique lo contrario en la política de viajes.** Greenphire no forma parte del contrato de arriendo del auto y solo proporciona el pago de los cargos de arriendo. La persona que firma el contrato de arriendo del auto (el arrendatario) es la que está obligada a pagar por los daños que sufra el vehículo arrendado. En caso de un accidente, el operador del vehículo debe informar el siniestro a su compañía aseguradora.

*CONSEJO: Siempre asegúrese de inspeccionar el vehículo e informar todo daño antes de salir del estacionamiento.*

► **¿Cómo puedo optimizar mi experiencia de arriendo de autos?**

Si tiene problemas con el vehículo durante el arriendo, deberá ponerse en contacto con la agencia de arriendo de autos para obtener asistencia. Tal vez, prefiera rechazar la opción de combustible, pero asegúrese de llenar el tanque al devolverlo. Otra buena idea es revisar su cuenta final para confirmar la exactitud de las tarifas antes de abandonar la agencia para así poder resolver de inmediato cualquier discrepancia.

► **¿Qué ocurre si hay un problema con el alojamiento hotelero?**

Si al registrarse en un hotel se le informa que **no aparece una reserva** para usted, y usted no tiene un número de confirmación del hotel, póngase en contacto con la agencia de viajes para obtener asistencia.

► **Cómo ponerse en contacto con la agencia de viajes**

Horario de funcionamiento:

**Disponible las 24 horas, los 7 días de la semana**

Correo electrónico:

**greenphire@itandt.com**

Número gratuito en EE. UU./Canadá para viajes:

**800-TRUE-VIP o 800-878-3847**

Número gratuito internacional para viajes:

**+ 800-0444-0333**

Guía de referencia de Greenphire para viajes  
Si un país NO aparece en el cuadro a continuación o si un número falla, llame al (+1) 682-233-0973.

Contacto para viajes				
País	Número		Número	
Anguila	011 800 0444 0333		Israel	00 800 0444 0333
Antigua	011 800 0444 0333		Italia	00 800 0444 0333
Antillas	800 526 8088		Jamaica	1 800 526 8088
Argentina	00 800 0444 0333		Japón (IDC)	0061 800 0444 0333
Australia	0011 800 0444 0333		Japón (KDD)	010 800 0444 0333
Bahamas	1800 526 8088		Corea	002 800 0444 0333
Baréin	800 0 0 004		Luxemburgo	00 800 0444 0333
Barbados	011 800 0444 0333		Macao	00 800 0444 0333
Bélgica	00 800 0444 0333		México	001 800 203 6538
Bermudas	011 800 0444 0333		Montserrat	1 800 526 8088
Brasil (Embratel)	0021 800 0444 0333		Países Bajos	00 800 0444 0333
Islas Vírgenes Británicas	800 526 8088		Nueva Zelanda	00 800 0444 0333
Islas Caimán	011 800 0444 0333		Noruega	00 800 0444 0333
China	00 800 0444 0333		Panamá	001 800 203 6538
Colombia	01 800 700 2161		Perú	0800 540 04
Costa Rica	0800 013 1248		Filipinas	00 800 0444 0333
Dinamarca	00 800 0444 0333		Polonia	00 800 0444 0333
Dominica	011 800 0444 0333		Portugal	00 800 0444 0333
República Dominicana	1 888 751 8921		Singapur	001 800 0444 0333
Finlandia	990 800 0444 0333		Sudáfrica	09 800 0444 0333
Francia	00 800 0444 0333		España	00 800 0444 0333
Alemania	00 800 0444 0333		Santa Lucía	011 800 0444 0333
Grecia	800 1809 203 6538		Suecia	00 800 0444 0333
Granada	011 800 0444 0333		Suiza	00 800 0444 0333
Guatemala	800 874 9949		Taiwán	00 800 0444 0333
Hong Kong	001 800 0444 0333		Tailandia	001 800 0444 0333
Hungría	00 800 0444 0333		Trinidad y Tobago	800 526 8088

Guía de referencia de Greenphire para viajes

India	000 800 100 3469		Reino Unido	00 800 0444 0333
Indonesia	001 803 015 203 6538		Uruguay (Antel)	00 800 0444 0333
Irlanda	00 800 0444 0333		Venezuela	800 100 3911