

Anexo 2: Condiciones especiales para hoteles.

Cada proveedor establece de forma independiente sus propias regulaciones y políticas de servicio, las cuales deberán ser consultadas directamente por el usuario antes de completar una reserva.

La tarjeta proporcionada será verificada a través de un sistema de pago en línea. En caso de detectarse alguna inconsistencia o irregularidad, el operador se reserva el derecho de cancelar la reserva sin que ello genere derecho a indemnización o reclamo por parte del usuario. El importe correspondiente será cargado a la tarjeta de crédito y/o descontado del saldo de Puntos (cuando aplique) al momento de la confirmación de la reserva. Una vez completado este proceso, se enviará una notificación de confirmación al correo electrónico registrado por el usuario.

Las tarifas de reserva incluyen exclusivamente el costo de la habitación. Los impuestos aplicables del hotel no están incluidos y deberán abonarse directamente en el establecimiento, salvo que se indique expresamente lo contrario en el voucher de la reserva. No están contemplados en la tarifa: impuestos locales o ecológicos, tarifas de resort, recargos energéticos ni otros cargos incidentales, tales como: estacionamiento, servicio a la habitación, acceso a internet, llamadas telefónicas, minibar, guardería, propinas, entre otros.

Al contratar el servicio, el usuario declara conocer y aceptar las siguientes condiciones:

1. Reservas no reembolsables: A menos que se indique expresamente lo contrario en los términos de la habitación o tarifa seleccionada, todas las reservas son no reembolsables e intransferibles. Cualquier modificación o cancelación posterior implicará el cargo total del valor de la estadía más impuestos, sin derecho a reembolso.
2. Cambios permitidos: En los casos en que se permitan cambios en la reserva, estos podrán estar sujetos a cargos por penalidad o ajustes en la tarifa, conforme a las políticas del proveedor correspondiente.
3. Cancelaciones: Las solicitudes de cancelación deberán gestionarse exclusivamente a través de nuestro centro de atención telefónica. Cancelaciones realizadas directamente con el hotel podrían generar cargos adicionales o la pérdida total del reembolso. Es importante conservar el número de cancelación como respaldo ante cualquier eventualidad.
4. No presentación (No Show): Si el huésped no se presenta en el hotel en la fecha programada, no se otorgará ningún reembolso, ya sea por pagos realizados o Puntos utilizados (cuando aplique). Tampoco se generará crédito a favor del usuario para futuras reservas.

5. Salida anticipada: En caso de salida anticipada del hotel, no se realizará reembolso alguno.
6. Restricciones de reserva y solicitudes especiales: No está permitido reservar más de cuatro habitaciones en el mismo hotel para las mismas fechas (incluso si no son idénticas). Las reservas que infrinjan esta política podrán ser canceladas, aplicándose los cargos correspondientes. Para solicitudes específicas (como tipo de cama o habitación para no fumadores), comuníquese con nuestro servicio al cliente o call center. Dichas solicitudes están sujetas a disponibilidad del hotel y no pueden ser garantizadas.
7. Menores de edad: Las políticas respecto a menores varían según cada hotel. Se recomienda confirmar directamente con el establecimiento cualquier beneficio, restricción o condición aplicable. No se permite el ingreso de menores de edad sin la compañía de un adulto responsable. Es obligación del usuario ingresar correctamente la edad de los menores durante el proceso de reserva. Cualquier error u omisión podrá generar cargos adicionales al momento del check-in. El operador no será responsable por costos o inconvenientes derivados de información incorrecta proporcionada por el usuario.
8. Check-in: Para realizar el registro, el huésped deberá presentar una identificación oficial con fotografía, emitida por una autoridad gubernamental, que coincida con el nombre registrado en la reserva. Algunos hoteles pueden exigir una edad mínima para registrarse. Es responsabilidad del usuario verificar con el hotel si esta condición aplica. Asimismo, puede requerirse una tarjeta de crédito válida a nombre del huésped o un depósito en efectivo como garantía. Por políticas del proveedor, el nombre del huésped podría no figurar en el sistema del hotel hasta (24) horas antes del check-in.
9. Renovaciones o remodelaciones: Se harán esfuerzos razonables para notificar con anticipación sobre trabajos de renovación o remodelación en el hotel. No obstante, no nos hacemos responsables por omisiones en dicha información ni por molestias o perjuicios derivados de estas actividades.

Versión 1 del Anexo. Publicado el 12 de agosto de 2025.