

## CARTA INFORMATIVA CLIENTE

- Los clientes tienen la libertad de consultar tarifas por Internet, directamente con los hoteles u otros tipos de sistemas de reservas que ofrezca su agente de viajes. El sistema opera por oferta y demanda al estilo Internet, solo se garantizan las tarifas una vez se haya Confirmado la reserva en el sistema generando un record y/o numero de confirmación.
- Antes de confirmar la reserva y generar un record en el sistema, las tarifas y disponibilidad están sujetas a cambio sin previo aviso. Una vez confirmada la reserva, el cliente y la agencia han aceptado las políticas del sistema y las condiciones generales.
- Cuando el cliente decide comprar hoteles y demás servicios con Bookohotel, ha aceptado las tarifas ofrecidas y condiciones establecidas ya que obedecen a un contrato preestablecido que garantiza la posibilidad de tener un precio competitivo y espacio disponible. El prestador de servicios (hotel) tiene el derecho de manejar a discreción las tarifas públicas y promociones que utilice o cambie sin previo aviso con diferentes operadores, sistemas en línea o directamente con el cliente. Todos los hoteles y proveedores manejan diferente disponibilidad y tarifas, a través de diversos canales de venta por esto las tarifas nunca son las mismas.
- Reservas ficticias (ejemplo tramites de VISAS), no serán responsabilidad del operador, ante los Consulados. Embajadas o departamentos de inmigración y aplicaran penalidad del 100%.
- La reserva que se encuentre en lista de espera (pedido o a solicitud) no se garantiza que pueda llegar a ser confirmada, ni que se mantenga la tarifa ofrecida. Sugerimos verificar otras alternativas disponibles en el sistema con su agente de viajes.
- Todo pasajero deberá presentar en el check-in el voucher de prepago o documento que demuestre y garantiza que hay una reserva a su nombre y que está prepaga. El hotel tiene el derecho a negar la reserva o cobrar nuevamente el pago en destino, si no se pasleros el voucher de prepago, estando sujeta a No show o cobro de penalidad la reserva que se realizó en el sistema. Pasajeros sin voucher deben informar a su agente de viajes con anterioridad al check-in para notificar al hotel y evitar inconvenientes. Los pasajeros deben informar en el check-in del hotel a nombre de quien esta hecha la reserva de cada habitación, ya que se exige que sean nombres diferentes ara cada habitación.
- Los clientes que se reportaron en la reserva y voucher deberán presentarse en el check-in, también deben presentarse en las fechas reservadas de lo contrario no se garantiza la reserva ni el prepago. Si durante el viaje el cliente no puede presentarse en la fecha del check-in, aunque la reserva este prepaada, deberá informarlo inmediatamente al hotel, operador del voucher o agencia de viajes, antes de la hora del check-in (según diferencia horaria) reportando la nueva fecha / hora en que se presentara aproximadamente para que no cancelen la reserva y se aplique la multa del No Show. Las noches no tomadas son no reembolsables y no modificables para fechas posteriores. Solo se puede tomar la reserva dentro de las fechas confirmadas.
- El check-in o entrega de la habitación al cliente variará entre 2 pm o 4 pm según el destino y el check-out para devolución de la misma entre 11 am 12 m. El cliente deberá cumplir con los horarios establecidos por cada hotel para evitar que sea cobrada una noche adicional.
- Si el cliente desea la habitación con anterioridad a la hora del check-in, estará sujeto a disponibilidad del hotel en el check-in de lo contrario tendrá que reservar 1 noche adicional previa a la fecha de llegada e informar a su agente de viajes con anterioridad la hora de llegada para evitar la cancelación de la reserva.
- Si el cliente tiene planeado un late check-in o llegada al hotel después del día del check-in o mas tarde de lo normal deberán informar con anterioridad a su agente de viajes para que se le notifique al hotel y no cancelen la reserva generando un No Show (aunque este prepago en su totalidad)
- Las habitaciones constan de 1 o 2 camas por habitación a disponibilidad en el check-in. De acuerdo al destino e instalaciones, los hoteles proveen camas sencillas o dobles por habitación y algunas con sofá cama y/o cama armable. Para 3 o 4 personas máximo 2 camas por habitación. Algunos hoteles proveen habitaciones con 1 cama para 3 o 4 personas y desayuno tendrá que pagar costos por camas adicionales en destino. (tener en cuenta que tipo de hab se esta reservando)
- En el check-in los hoteles solicitan una tarjeta de crédito o deposito en efectivo como garantía para cubrir gastos adicionales a los prepagos como : restaurante , lavandería , llamadas , compras , internet , resort fee camas adicionales, cambio del tipo de habitación ( upgrade ) o cualquier gasto no incluido.
- Las tarifas son prepagas, incluyen alojamiento e impuestos básicos hoteleros (excepto se especifique lo contrario) Las tarifas no incluyen Resort fee o cargos adicionales obligatorios que decida cobrar el hotel en destino por uso de áreas comunes, seguro hotelero, tasas turísticas, impuesto de luz o agua, cajilla de seguridad, llamadas locales, parking, valet parking, etc. (varían entre Usd 1 a Usd 25 por habitación o por persona por noche). El Resort Fee debe ser pago por el cliente directamente en el hotel y depende de las políticas de cada hotel, las cuales no son estándar, razón por la cual el sistema no garantiza esta información. Recomendamos que el cliente lea el contrato del hotel que entregan en el check-in para evitar inconformidades. Servicios prepagos y/o cobrados en el resort fee son NO REEMBOLSABLES aunque no sean utilizados.
- Todos los requerimientos especiales como : habitación fumador , no fumador , piso especial , cuna , 2 camas , cama adicional , habitaciones conectadas , etc. quedan a solicitud, sujetos a disponibilidad en el check-in , no son garantizados y en algunos casos con costo adicional para pago directo en el hotel .
- Los servicios ofrecidos gratis por cuenta de los hoteles no son garantizados como: desayunos, traslados al aeropuerto o a atracciones están sujetos a decisión del hotel y en caso de no tomarlos o no ser prestados por el hotel, no son reembolsables. El cliente deberá consultar los horarios y características de los servicios gratis o servicios con cargo obligatorio en el lobby del hotel en el momento del Check-in
- Es importante que el cliente verifique la categoría, descripción y ubicación del hotel por internet en [www.google.com](http://www.google.com) o [www.maps.google.com](http://www.maps.google.com) o el buscador de su preferencia.
- La graduación de estrellas de los hoteles es de carácter informativo únicamente y no son garantía de ninguna clase por parte del OPERADOR. Todo el contenido de este sitio es correcto pero esta sujeto a enmiendas sin previo aviso... Todo el contenido esta publicado con buena fe pero el OPERADOR no verifica toda la exactitud de la información suministrada por los proveedores u hoteles.
- Los hoteles categoría turista menores a 3 estrellas serán responsabilidad del cliente y no habrá derecho a reclamo. Existen hoteles desde media estrella en el sistema con baño y/o habitación compartida.
- El sistema de reservas aplica las políticas de cancelación, multas por cambios y No Show para cada hotel, a partir de las 12 hrs. del medio día , hora local del proveedor , las cuales se informan antes de finalizar la reserva (tener en cuenta la diferencia horaria según el destino, por esto recomendamos adicionar 24 horas a la fecha de penalidad del sistema)). Algunos reservas son No Reembolsables desde el momento en que se cierra la reserva. Aplican las políticas de cancelación del sistema en línea o las informadas en la confirmación y no las del hotel o proveedor de servicios, bajo cualquier circunstancia incluyendo motivos de fuerza mayor.
- Cualquier reserva confirmada que no se cancele dentro de los límites de las políticas de cancelación o no se presente el cliente en el hotel, el sistema genera una multa de cancelación o No Show, la cual deberá pagarse en la Agencia de Viajes.
- Noches de alojamiento no utilizadas durante la estadía, están sujetas a No Reembolso. En algunos casos se tramitara Reembolso si el sistema/operador lo indica en sus políticas o si el cliente suministra a su agencia de viajes y/o Bookohotel los soportes necesarios de check-out o carta del hotel dentro de los 20 días después del check-in. Quedando sujeto a decisión del hotel y/o políticas del operador. Algunas tarifas son 100% no reembolsables (penalidad de TARIFA COMPLETA) una vez se realiza a reserva y aunque el hotel informe al cliente que le reembolsaran, se aplican las políticas del sistema y no las del hotel.
- Solicitud de cambios dentro de la fecha de la penalidad aplican la respectiva multa del sistema, no se garantiza que se puedan realizar los cambios, aunque la nueva fecha esté dentro de las fechas confirmadas y la tarifa esta sujeta a cambio.
- Una vez confirmada la reserva, no se puede cambiar la forma de pago. Consulte para algunos casos pagos con tarjeta de crédito antes de confirmar la reserva y las condiciones generales de pagos con tarjeta de crédito.
- Cualquier reclamo deberá ser enviado por escrito y soportado con los documentos necesarios dentro de los 20 días siguientes a partir de la fecha de check-in y la respuesta puede tardar de 1 a 14 días después de informarlo al operador.
- Las reservaciones para grupos más de 10 habitaciones y/o convenciones en un mismo hotel y fecha se efectuarán directamente con los Operadores del Departamento de Grupos y no a través del sistema en línea. Los grupos son prepagos con condiciones especiales suministradas en la cotización. Reservas en un mismo hotel y fecha para 10 habitaciones o más, manejadas por el sistema en línea están sujetas a cobro de suplementos directos en el hotel. Para New York se considera grupo con mas 6 habitaciones o más de 10 personas. Si un hotel detecta la reserva de un grupo reservado en el sistema, se notificará al cliente y se dará un plazo al cliente de 48 horas antes de cancelarlos.
- Cuando el cliente aprueba y cierra la reserva esta aceptando la solicitud que realizo, las políticas descritas y acepta que esta satisfecho con el pago que realizo. Cambios, adiciones de noches, servicios y/o cancelaciones se realizan en el sistema en línea si este lo permite, de lo contrario se realizaran con el operador.
- Todos los documentos y requisitos de viaje son responsabilidad del cliente o deberá asesorarse con su agencia de viajes.
- Para cualquier inconveniente que se presente en el Check-in o durante la estadía, el cliente deberá comunicarse inmediatamente desde el hotel con el teléfono del operador o proveedor local que aparece en el voucher o con su agencia de viajes antes de tomar cualquier decisión y no a su regreso, con el fin de prestar la asistencia necesaria para solucionar el inconveniente en ese momento de lo contrario no habrá derecho a reembolso. Debe quedar constancia de su comunicación. Soporte Bookohotel Directo 57-314 428 2111 o Tel: 571- 315 3845 o 571- 8101575 o 305- 712-4462 horario oficina.