

Manual de Usuario para Cliente - Dunas de Oro

INDICE

Introducción

- 1.1 Propósito del sitio
- 1.2 Público al que va dirigido
- 1.3 Objetivo del manual

Requisitos previos

- 2.1 Navegadores compatibles
- 2.2 Dispositivos recomendados
- 2.3 Requisitos técnicos

Acceso al sitio

- 3.1 URL del sitio
- 3.2 Cómo registrarse
- 3.3 Cómo iniciar sesión
- 3.4 Recuperación de contraseña

Estructura del sitio web

- 4.1 Menú principal
- 4.2 Barra de búsqueda
- 4.3 Pie de página (footer)

Uso de funciones principales

- 5.1 Buscar una habitación
- 5.2 Hacer una reserva
- 5.3 Consultar los servicios
- 5.4 Consultar datos del perfil
- 5.5 Consultar puntos acumulados
- 5.6 Modificar datos personales
- 5.7 Contactar con soporte

Preguntas frecuentes (FAQ)

Solución de problemas básicos

- 7.1 Fallo en el inicio de sesión
- 7.2 Error de carga en la página
- 7.3 Problemas con el formulario

Introducción

1.1 Propósito del sitio

El propósito de este sitio web es ofrecer a los usuarios la posibilidad de realizar una reserva en el hotel Dunas de Oro, así como registrarse, gestionar sus reservas, consultar información sobre el hotel y sus servicios, y contactar con el soporte del hotel de forma rápida y sencilla, todo esto a través de una interfaz intuitiva.

1.2 Público al que va dirigido

Este sitio web está dirigido a personas que deseen hospedarse en Dunas de Oro. El público principal incluye turistas, familias, parejas e individuos que busquen disfrutar de una experiencia de descanso, ocio y confort. También está orientado a clientes del hotel que deseen consultar y gestionar sus reservas, así como sus datos personales.

1.3 Objetivo del manual

El objetivo de este manual es guiar a los usuarios en el uso y navegación del sitio web de Dunas de Oro. En este manual encontrarán instrucciones paso a paso para realizar todo tipo de gestiones, como buscar habitaciones disponibles en una fecha determinada, gestionar reservas, consultar datos personales, llenar el formulario de contacto y consultar los servicios del hotel.

Requisitos previos

2.1 Navegadores compatibles

Para el funcionamiento óptimo, se recomienda acceder al sitio utilizando alguno de los siguientes navegadores actualizados:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge
- Safari

Además, el sitio es compatible con navegadores móviles, entre los que se encuentran:

- Chrome para Android
- Safari para iPhone/iPad

Este sitio web utiliza imágenes y componentes visuales que dependen de características modernas del navegador. Por ello, el uso de navegadores desactualizados o poco comunes puede afectar negativamente a la visualización y funcionamiento del sitio y no son recomendables.

2.2 Dispositivos recomendados

Este sitio web ha sido diseñado con un enfoque responsive, lo que significa que se adapta automáticamente a varios tamaños de pantalla, según el dispositivo desde el cual se acceda.

Para una experiencia óptima, se recomienda utilizar:

- Ordenadores de escritorio o portátiles con una resolución mínima de 1366 x 768 px.
- Tabletas (iPad o Android) en orientación vertical.
- Teléfonos móviles inteligentes con navegadores actualizados, en orientación vertical.

2.3 Requisitos técnicos

Para garantizar el correcto funcionamiento del sitio web Dunas de Oro, es necesario que el usuario cuente con:

- Una conexión a internet estable, con una velocidad mínima recomendada de 5 Mbps para una carga rápida, especialmente en aquellas páginas que contengan más imágenes y contenido multimedia.
- Navegador web actualizado, preferiblemente alguno de los ya mencionados en el apartado “Navegadores compatibles”.
- Dispositivo con procesador y memoria suficientes para soportar y ejecutar aplicaciones web modernas (se recomienda un mínimo de 4 GB de RAM para evitar ralentizaciones).
- Soporte para imágenes en formato JPG y PNG.

Acceso al sitio

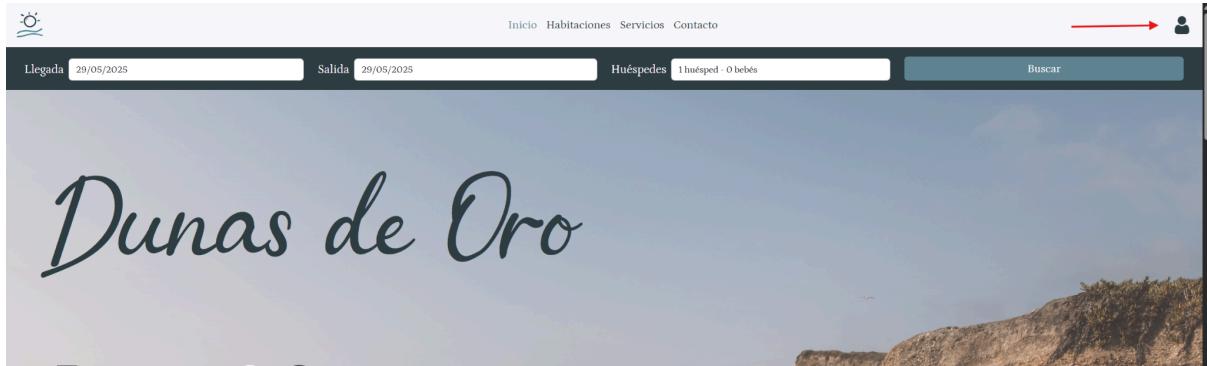
3.1 URL del sitio

El sitio web oficial del hotel resort Dunas de oro se encuentra disponible en la siguiente dirección: <https://www.dunasdeoro.com>.

Recomendamos a todos los usuarios acceder siempre a través de esta URL para garantizar la seguridad y autenticidad del sitio.

3.2 Cómo registrarse

1. Para registrarse en el sitio web, acceda a la página principal en <https://www.dunasdeoro.com>.
2. A continuación, haga click en el ícono de usuario que encontrará en el menu de navegación, a la derecha, como muestra la imagen:



3. En la siguiente página, pulse en el botón “Crear una cuenta”.

The screenshot shows a split-screen interface. On the left, there's a section titled "Crear una cuenta" (Create Account) with a list of benefits: "Programa de Recompensas y Puntos", "Mejoras y Beneficios en la Estancia", and "Consulta tus Reservas". On the right, there's a "Iniciar Sesión" (Log In) form with fields for "Correo Electrónico" (Email) and "Contraseña" (Password), and a "Iniciar Sesión" (Log In) button. A red arrow points from the "Crear una cuenta" button back towards the "Crear una cuenta" text on the left.

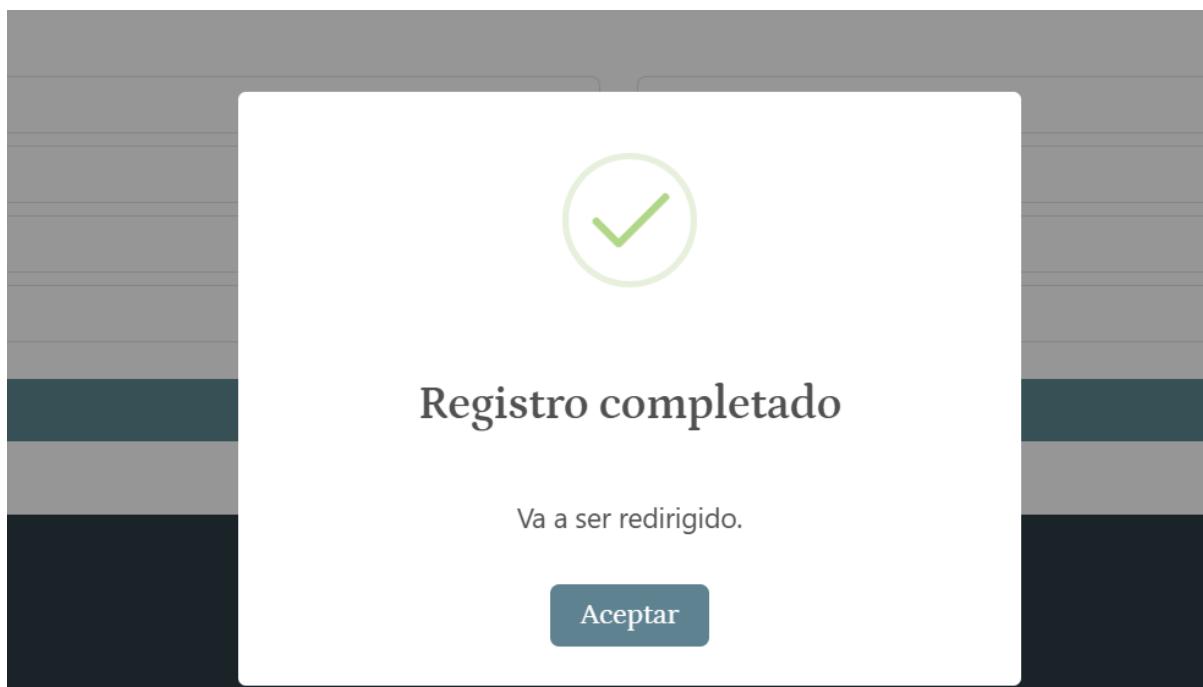
4. Será redirigido a la página de registro, en la cuál deberá llenar el formulario correctamente con sus datos.

Los datos que le solicitamos son:

- Nombre completo (requerido)
- Primer apellido (requerido)
- Segundo apellido (opcional)
- Teléfono (requerido)
- Correo electrónico (requerido)
- Contraseña (requerido)

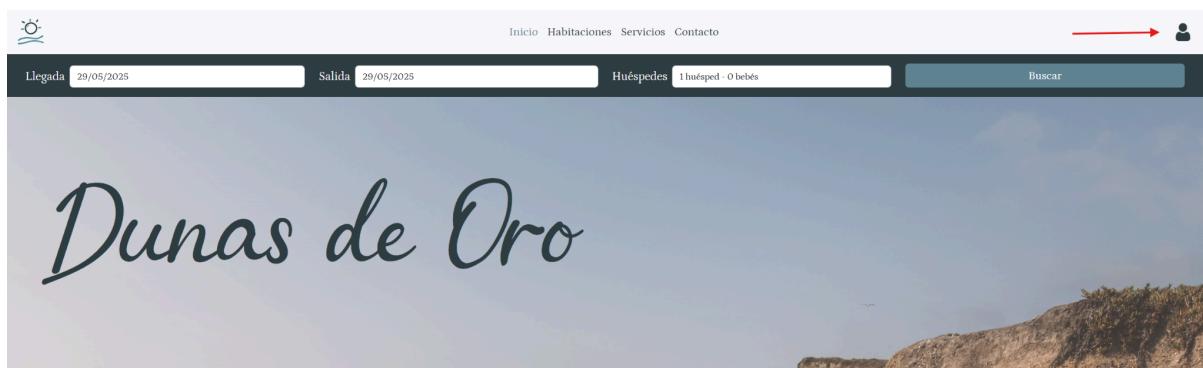
Tenga en cuenta que el campo de “contraseña” debe tener un mínimo de 8 caracteres de longitud para garantizar la seguridad de su cuenta. Una vez cumplimentado el formulario de registro, pulse el botón “Registrarse”.

- Si el formulario se ha cumplimentado correctamente, verá un mensaje de confirmación en su pantalla y podrá proceder a iniciar sesión. Si recibe un mensaje de error, revise de nuevo los campos cumplimentados y verifique que los datos son correctos.



3.3 Cómo iniciar sesión

- Para registrarse en el sitio web, acceda a la página principal en <https://www.dunasdeoro.es>.
- A continuación, haga click en el ícono de usuario que encontrará en el menu de navegación, a la derecha, como muestra la imagen:



3. A continuación, cumplimente el formulario de inicio de sesión que encontrará a la derecha de la página con el correo electrónico que utilizó para realizar el registro y la contraseña escogida y pulse el botón de “Iniciar Sesión”.

This screenshot shows the login section of the website. On the left, there's a sidebar with a 'Crear una cuenta' button and a list of benefits: 'Programa de Recompensas y Puntos', 'Mejoras y Beneficios en la Estancia', and 'Consulta tus Reservas'. On the right, the 'Iniciar Sesión' (Login) form is displayed, enclosed in a red box. It contains fields for 'Correo Electrónico' (Email) and 'Contraseña' (Password), both of which are highlighted with a red border. Below the fields is a dark blue 'Iniciar Sesión' button. To the right of the button, a small link reads '¿Has olvidado la contraseña? [Recuperar](#)' (Forgot password? [Reset](#)). A red arrow points from the text 'pulse el botón de “Iniciar Sesión”' in the previous step to this 'Iniciar Sesión' button.

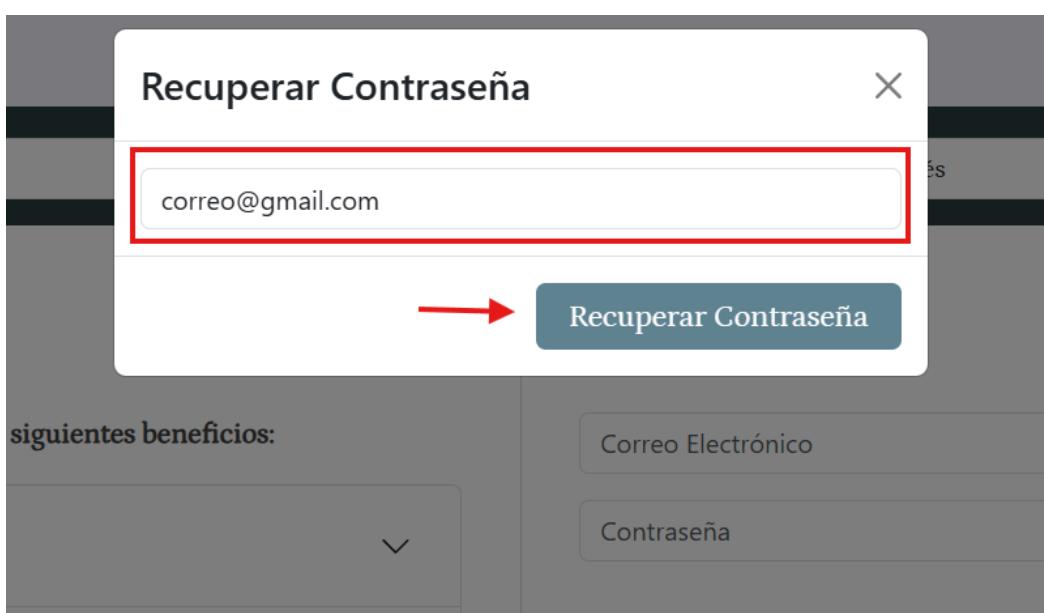
This screenshot shows the confirmation message after logging in. A large green checkmark icon is centered on the page. The text 'Has iniciado sesión' (You have logged in) is displayed prominently. Below it, a smaller message says 'Bienvenido de nuevo.' (Welcome back.). At the bottom is a dark blue 'Aceptar' (Accept) button. The background features a large photograph of a beach, and the overall layout is clean and modern.

3.4 Recuperación de contraseña

Si ha olvidado su contraseña y necesita recuperarla, puede utilizar el enlace que encontrará bajo la sección de “Iniciar Sesión”:



Se mostrará una ventana en la que tendrá que introducir su correo electrónico asociado a la cuenta de la cual no recuerda la contraseña. Tenga en cuenta que este sistema no verifica la existencia de una cuenta registrada bajo la cuenta de correo introducida. En caso de que el sistema verifique que existe una cuenta asociada a ese correo electrónico, recibirá un email con instrucciones sobre como reestablecer su contraseña.



Estructura del sitio web

4.1 Menú principal

El menú principal cuenta de 3 partes principales:



1. Logotipo del sitio: A la izquierda del menú encontrará el logotipo del sitio web Dunas de Oro. Hacer click en el logotipo le redirigirá a la página principal de la web (página de Inicio).
2. Navegación: Podrá desplazarse por las diferentes secciones de la web haciendo click sobre el nombre de cada sección.
3. Zona usuarios: Podrá iniciar sesión haciendo click sobre el icono del usuario.

Para usuarios registrados:

Si usted ha iniciado sesión, la sección número tres del menú se verá y tendrá funcionalidades ligeramente diferentes:



Aparecerá un nuevo ícono al lado izquierdo del ícono de usuario. Este nuevo ícono le permitirá cerrar sesión. Además, una vez ha iniciado sesión, el ícono de usuario le permitirá dirigirse a la página de su cuenta de usuario, desde la cual podrá gestionar sus reservas, así como consultar sus puntos acumulados y datos personales.

4.2 Barra de búsqueda

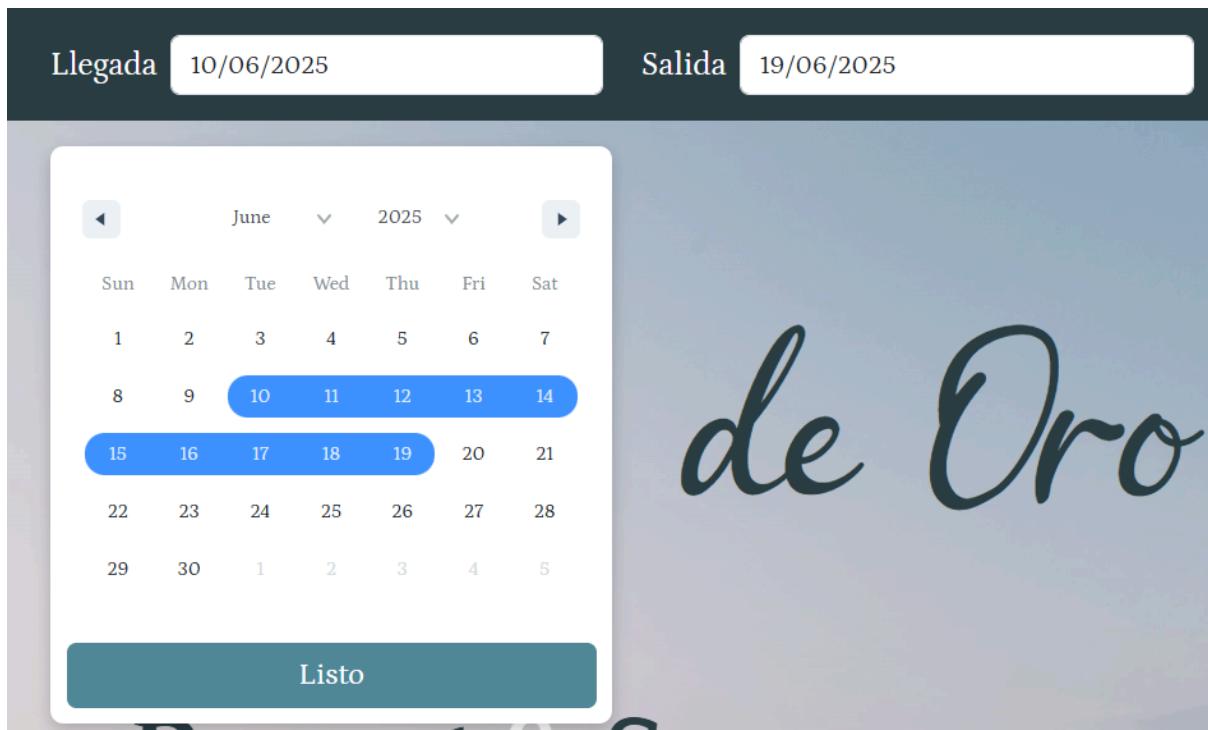
La función de la barra de búsqueda es permitir al usuario realizar consultas sobre la disponibilidad de las habitaciones del hotel, en una fecha de entrada y salida determinadas, con un número de huéspedes determinados.

A screenshot of a search bar interface. It has four input fields: 'Llegada' with the value '29/05/2025', 'Salida' with the value '29/05/2025', 'Huéspedes' with the value '1 huésped - 0 bebés', and a blue 'Buscar' button.

1. Sección “Llegada”: En este apartado, debe seleccionar la fecha en la que desea comenzar la reserva de su habitación. Esto es, la fecha en la que desea llegar al hotel y comenzar su hospedaje.
2. Sección “Salida”: En este apartado, debe seleccionar la fecha en la que desea finalizar su estancia en el hotel. Tenga en cuenta que debido a los

términos y condiciones del hotel Dunas de Oro, la fecha de salida no puede ser igual ni anterior a la fecha de llegada.

3. Para introducir las fechas deseadas, haga click en el campo de la fecha. Esto abrirá un calendario desde el cual puede escoger el día de llegada y salida. Verá coloreados con un fondo azul los días seleccionados. Pulse el botón de "listo" cuando esté conforme con las fechas escogidas.



4. Sección “Huéspedes”: En esta sección usted indicará el número de huéspedes y su categoría según rango de edad. Este dato permitirá mostrar habitaciones acordes a la cantidad de huéspedes (consulte la sección del sitio web “Términos y Condiciones”, apartado “Tarifas especiales para Niños y Bebés” en la web para más información). Tenga en cuenta que para un número elevado de huéspedes, es posible que no se muestren habitaciones disponibles.
5. Una vez haya introducido todos los datos, pulse el botón “Buscar”, que le redirigirá a la página de resultados, donde podrá ver las opciones de habitaciones disponibles para su reserva.

4.3 Pie de página (footer)

Al final de todas las secciones del sitio web podrá encontrar el pie de página (footer), que cuenta con las diferentes secciones:



1. Sección “Dirección”: Encontrará la dirección física del hotel Dunas de Oro.
2. Sección “Horario de Atención”: Encontrará la información relativa al horario de atención al cliente.
3. Sección “Contacto”: Encontrará la información relativa al contacto con el hotel y soporte, como el número de teléfono de recepción y el correo electrónico del hotel.
4. Sección de enlaces legales: Al final del footer, encontrará una sección dedicada a enlaces a documentos legales importantes. Estos enlaces están disponibles en todo momento para la consulta del usuario y proporcionan información sobre el uso del sitio y el tratamiento de datos personales, así como condiciones del hotel y reservas.

Uso de funciones principales

5.1 Buscar una habitación

Para buscar una habitación, utilice la barra de búsqueda que encontrará en la parte superior del sitio web, bajo el menú de navegación.

Introduzca los datos de fecha de entrada, fecha de salida y número de huéspedes y pulse el botón de buscar (para información más detallada, consulte el apartado “Barra de Búsqueda” en la sección “Estructura del sitio web” de este manual de usuario).

Llegada	08/06/2025	Salida	12/06/2025	Huéspedes	2 huéspedes - 0 bebés	Buscar
---------	------------	--------	------------	-----------	-----------------------	--------

A continuación se le mostrará una página con los resultados de la búsqueda:

Seleccione su habitación



Habitación Brisa

Precio: desde 80.00€ por noche | Capacidad: 2

[Ver Detalles](#)

[Reservar Estancia](#)



Habitación Familiar Brisa

Precio: desde 139.99€ por noche | Capacidad: 4

[Ver Detalles](#)

[Reservar Estancia](#)

Cada tipo de habitación disponible será mostrada por separado, indicando datos como el precio de la habitación y su capacidad. Además, puede pulsar el botón “Ver Detalles” que abrirá una ventana en la que podrá consultar los servicios incluidos con cada habitación.

Habitación Brisa

Servicios Incluidos:

- Acceso a Piscina
- Desayuno Incluido
- Wifi Gratuito
- Habitación Amplia
- Lavandería
- Minibar

5.3 Hacer una reserva

1. Puede hacer una reserva como invitado o como usuario registrado.
2. Una vez haya localizado la habitación que desea reservar (consultar sección anterior), haga click en el botón “Reservar Estancia”:



Habitación Brisa

Precio: desde 80.00€ por noche | Capacidad: 2

[Ver Detalles](#)

[Reservar Estancia](#)



3. Será redirigido a la página del resumen de la reserva. En esta página verá un formulario de datos y preferencias a su izquierda, y un resumen de la reserva a la derecha.
4. Formulario de datos del invitado: En esta sección debe cumplimentar los datos de la persona que realiza la reserva. Si usted es un usuario registrado, por defecto este formulario aparecerá cumplimentado con sus datos (que puede modificar sin problemas si desea que la reserva esté a nombre de un invitado diferente).

Se le solicitarán los siguientes datos:

- Nombre (requerido)
- Primer Apellido (requerido)
- Segundo Apellido (opcional)
- Número de teléfono (requerido)
- Correo Electrónico (requerido)

Tenga en cuenta que el nombre y los apellidos deben escribirse de igual manera que aparezcan en el documento de identidad.

Datos del invitado

Nombre *

Cegarra

Segundo Apellido

12345678

noelia@gmail.com

5. Preferencias de la reserva: En este apartado podrá indicar sus preferencias en cuanto a la cama principal de la habitación, así como escribir comentarios para el hotel respecto a su reserva.

Tenga en cuenta que no se puede garantizar ninguna de las peticiones que se realicen en este apartado.

Preferencias de la Reserva

- Cama Individual
- Cama Doble

Escriba sus comentarios aquí

6. Resumen de la reserva: En esta sección de la página podrá ver toda la información relacionada con la habitación que va a reservar. Entre los datos más relevantes, podrá ver la fecha de entrada, la fecha de salida, el número de noches total, el precio de la habitación, IVA, y el precio total a pagar.

Resumen de la reserva



Tipo de habitación	Habitación Brisa
Fecha de entrada	2025-06-08
Fecha de salida	2025-06-12
Núm. Noches	4
Núm. Invitados	2 adultos, 0 niños
Subtotal	320.00€
IVA 21%	67.20€
Total	387.20€

7. Una vez compruebe que todos los datos son correctos, haga click en el botón “Proceder con el Pago”, que encontrará bajo el apartado de “Preferencias de la Reserva”:

Preferencias de la Reserva

- Cama Individual
- Cama Doble

Escriba sus comentarios aquí

Proceder con el Pago

8. Se abrirá una ventana para realizar el pago con tarjeta de forma segura (actualmente, único método de pago disponible para la reserva online).

Toda la información de pago se transmite mediante un protocolo cifrado, lo que garantiza la confidencialidad de los datos introducidos.

Pago con Tarjeta

Detalles de Pago

Nombre en la tarjeta

Ej: Juan Pérez

Número de tarjeta    

***** ***** ***** *****

Fecha de Expiración CVC

MM/YY 123

Pagar Ahora

9. Una vez haya introducido los datos de su tarjeta, haga click en el botón “Pagar Ahora”. Si todos los datos han sido introducidos correctamente, recibirá un mensaje de confirmación y un email con los datos de su reserva:



Reserva confirmada

Pronto recibirá un email con los detalles de su reserva.

Aceptar

10. Una vez completada la reserva, será redirigido a la página de Inicio.

5.3 Consultar los servicios

Si desea consultar los servicios del hotel, acceda desde el menú de navegación a la sección “Servicios”.

Llegada 08/06/2025 Salida 12/06/2025 Huéspedes 2 huéspedes - 0 bebés Buscar

Servicios

El arte de desconectar

Sumérgete en un mundo de bienestar con nuestros masajes, tratamientos revitalizantes y circuitos de hidroterapia, pensados para renovar cuerpo y

Desplácese por la página para consultar los diferentes servicios en sus determinadas secciones. Podrá consultar la duración y precio de cada servicio.

Tratamientos y experiencias relajantes



Acceso a Piscina

Los visitantes externos también pueden disfrutar de nuestra piscina adquiriendo un pase diario. Relájate y disfruta de un ambiente exclusivo para todos.

Duración: 1 día | Precio: 7€ por persona



Círculo Hidroterapia

Jacuzzis, saunas, baños de vapor y duchas de sensaciones con esencias marinas para relajar cuerpo y mente.

Duración: 2,5 horas | Precio: 40€



Tratamiento Corporal Detox

Un tratamiento que ayuda a eliminar toxinas y revitaliza la piel, ideal después de un baño de vapor o jacuzzi.

Duración: 1 hora | Precio: 55€

5.4 Consultar datos del perfil

1. Inicie sesión en su cuenta de usuario (consulte el apartado “3.3 Iniciar Sesión” en la sección “Acceso al Sitio” de este manual de usuario).
2. En el menú de navegación, haga click en el ícono del usuario que se sitúa a la derecha:



3. Será redirigido a la página de su cuenta, en la que podrá consultar sus datos personales:

The screenshot shows a dark-themed 'Mi Cuenta' (My Account) page. On the left, there is a sidebar with a teal header containing the text 'Mi Cuenta'. Below this are three menu items: 'Mis Reservas' and 'Recompensas'. The main content area has a light background. At the top, the title 'Mi Cuenta' is displayed in a large, cursive font. Below it, the section 'Datos personales' is shown, followed by a form field containing the name 'Noelia'. Underneath this, the section 'Apellidos:' is shown, with the surname 'Cegarra' entered into the field. At the bottom, the section 'Teléfono:' is visible, though no number has been entered.

5.5 Consultar puntos de acumulados

1. Inicie sesión en su cuenta de usuario (consulte el apartado “3.3 Iniciar Sesión” en la sección “Acceso al Sitio” de este manual de usuario).
2. En el menú de navegación, haga click en el ícono del usuario que se sitúa a la derecha:



3. Será redirigido a la página de su cuenta, en la que podrá consultar sus datos personales:

Mi Cuenta

Datos personales

Nombre:

Noelia

Apellidos:

Cegarra

Teléfono:

4. En el panel de la izquierda de la página, haga click en “Recompensas”. Tenga en cuenta que en dispositivos móviles y tablet, este menú aparecerá en la parte superior de la página.

Tus Recompensas

Acumula puntos con cada una de tus reservas. Actualmente dispones de:

40 Puntos

Tus puntos acumulados equivalen a un 0% de descuento en tu próxima reserva.

Visualización en dispositivo móvil:



5.6 Modificar datos personales

Actualmente no es posible modificar los datos personales directamente desde la cuenta de usuario. Si necesita modificar sus datos personales, contacte con soporte a través del correo electrónico info@dunasdeoro.com o a través del formulario de contacto de la web, al cual podrá acceder haciendo click en “Contacto” en el menú de navegación.

Consulte el apartado siguiente de este manual para más información sobre como contactar con soporte.

5.7 Contactar con soporte

Dispone de varias formas de contactar con soporte.

1. Datos de contacto en el pie de página (footer): En el pie de página encontrará una sección con los datos de contacto del hotel Dunas de Oro, como el teléfono de recepción y el correo electrónico del hotel, a través del cual pueden ofrecerle soporte.



2. A través del formulario web. Acceda al formulario desde el menú de navegación, haciendo click en “Contacto”. Será redirigido al formulario de contacto. Se le solicitarán los siguientes datos:

- Nombre (requerido)
- Apellidos (requerido)
- Correo Electrónico (requerido)
- Tipo de consulta (requerido)
- Mensaje (requerido)

Para el tipo de consulta, podrá escoger entre las siguientes opciones:

- Consulta: Consultas en general relacionadas con su cuenta de usuario, sus reservas, el hotel o sus servicios.
- Reservar un servicio: Seleccione esta opción si el motivo de su mensaje es reservar un servicio del hotel.
- Sugerencia: Puede enviar sugerencias a la administración del hotel seleccionando esta opción.
- Quejas y reclamaciones: Si ha tenido un problema con la web o con el hotel, puede hacer llegar sus quejas y reclamaciones.
- Otros: Para cualquier consulta o mensaje que considere que no corresponda en ninguna de las categorías anteriormente mencionadas.

Preguntas frecuentes

1. ¿Necesito crear una cuenta para hacer una reserva?

No, pero es recomendable. Como usuario registrado, tus datos quedarán almacenados en nuestro sistema, lo que permitirá acelerar el proceso de reserva. Además, como usuario registrado, podrás acumular puntos y consultar tus reservas.

2. ¿Cómo puedo cambiar mi contraseña?

Para cambiar tu contraseña, utiliza la herramienta de recuperación de contraseña. Consulta el apartado “3.4 Recuperación de contraseña” en la sección “Acceso al sitio” de este manual para más información.

3. ¿Qué métodos de pago se aceptan en la web?

Actualmente el único método de pago aceptado es mediante tarjeta de crédito o débito.

4. ¿Puedo pagar la reserva de un servicio a través de la web?

Actualmente, no es posible pagar la reserva de los servicios a través de la web. Para el pago de un servicio, diríjase personalmente a la recepción del hotel.

5. ¿Cómo puedo modificar una reserva una vez confirmada?

Si necesita modificar una reserva ya confirmada, contacte con el soporte del hotel.

Puede encontrar más información en el apartado “5.7 Contactar con soporte” en la sección “Uso de funciones principales” en este manual de usuario.

Tenga en cuenta que la posibilidad de modificar la reserva estará sujeta a las políticas del hotel.

6. ¿Qué hago si la página no carga correctamente?

Verifique su conexión a internet. Si esto no funciona, pruebe a acceder desde un navegador diferente. Si el problema persiste, contacte con soporte técnico.