

## **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 las tarifas y disponibilidad esta sujeta a cambio sin previo aviso.
- 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 sus tarifas públicas y promociones que utilicen directamente sin previo aviso.
- 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 demuestra 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 presenta el voucher de prepago , estando sujeta a No show o cobro de penalidad la reserva que se realice en el sistema. Pasajeros sin voucher deben informar a su agente de viajes con anterioridad al check-in para notificarlo al hotel y evitar inconvenientes.
- 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.
- El check-in o entrega de la habitación al cliente varia entre 3 pm o 4 pm 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)
- 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 habitaciones constan de 1 o 2 camas por habitación a disponibilidad en el check-in. De acuerdo al destino los hoteles proveen camas sencilla o dobles ya algunas con sofá cama o cama armable.
- 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.
- Todos los requerimientos especiales como : habitación fumador , no fumador , piso especial , cuna , 2 camas , cama adicional , habitaciones conectadas , e.t.c 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 checkin
- 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) .
- 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 compartido.
- El sistema de reservas aplica las políticas de cancelación a partir de las 12 hs.del medio día (teniendo en cuenta la diferencia horaria según el destino), multas por cambios y No Show para cada hotel, lo cual es informado antes de finalizar la reserva. Algunas 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 en Colombia
- 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 30 días después del check-in. Quedando sujeto a decisión del hotel y/o del operador. Algunas tarifas son 100% no reembolsables después del check-in.
- Cualquier reclamo deberá ser enviado por escrito y soportado con los documentos necesarios dentro de los 30 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 mas de 10 habitaciones y/o convenciones se efectuaran directamente con los Operadores del Departamento de Grupos y son prepagas con condiciones especiales suministradas en la cotización. Reservas en un mismo hotel y fecha para 10 habitaciones o mas manejadas por el sistema en línea están sujetas a cobro de suplementos directos en el hotel.
- Cuando el cliente aprueba y cierra la reserva esta aceptando 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 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 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 reclamo ni a reembolso.  
Soporte Bookohotel Directo 57-314 428 2111 Tel: 571-315 3845 / 8101575 .