



# Mejores Prácticas de Contracargos Industria Hotelera









## ¿Cómo hacer una correcta divulgación de las políticas de cancelación?

El diseño de la página web del hotel debe permitirle al tarjetahabiente leer y aceptar las políticas de una reservación.

### Requisitos que debe cumplir la página web:

- La divulgación de términos y condiciones de cancelación y reembolso deben estar presentes durante la secuencia de las páginas a las que el cliente accesa durante el proceso de reserva antes de la compra final.
- El tarjetahabiente debe dar click en el botón de **Aceptar** los términos y condiciones, el diseño web no debe permitirle al tarjetahabiente continuar sin que antes haya aceptado los términos y condiciones.
- Esta divulgación de términos y condiciones debe incluir las políticas de salidas anticipadas.
- Este requerimiento debe cumplirse en su sitio web, y en las páginas OTA como: Booking.com, Expedia, Orbitz entre otros.
- Si la reservación fue por teléfono, se permite la confirmación y divulgación adecuada de la política de cancelación/ reembolso por correo postal, correo electrónico o mensaje de texto; no obstante, para ser considerada debidamente divulgada el comercio tiene que proporcionar el correo electrónico (incluyendo la información del emisor/ destinatario, fecha/hora) o mensaje de texto (número de teléfono, fecha/ hora) original completo que fue enviado al tarjetahabiente para demostrar la divulgación adecuada.

Your Reservation	Guest Information	Payment Method
<p><b>Sale:</b> Best Available Rate <span style="color: red;">i</span></p> <p>✓ 1 Room \$00.00</p> <p>Quantity of nights and host</p> <p>Subtotal \$00.00</p> <p>Final Rate \$00.00</p> <p>Special Request + <a href="#">Add another request</a></p>	<p>Name *</p> <p>Middle Name *</p> <p>E-mail *</p> <p>Telephone *</p> <p>State *</p> <p>City</p> <p>Country ▼</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;">     </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p>Cardholder name *</p> <p>Credit card number *</p> <p>Expiration Date *</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px;"> <p><input checked="" type="checkbox"/> Use the same address as contact information.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Notify me about special offers</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> I have read and agree to the <a href="#">Terms &amp; Conditions</a> and <a href="#">Cancellation Policy</a></p> </div> <p style="text-align: right;"><b>Complete reservation</b></p>

**Terms & Conditions**

**Policies:**

**Cancellation Policy:**

**Deposit Policy:**

**Terms & Conditions:**  
 Check In Time: 3pm Check Out Time: 11am Rates are subject to change Parking Available Family Policy-Infants from 0 to 5 Year free kids from 6 to 11 extra charge from 12 are considered as extra adult Property Suitable for Children- Pet Policy- Pets are not allowed Extra Adult rate + 13% tax Extra Child rate Tax Included Adult Rollaway rate+tax crib- Available Self parking- Available All reservations with arrivals between low season or stays that included the dates high season are required to Check Out on Easter and Holiday.

**DECLINE**

**AGREE**

## Importante:

Si usted recibe un contracargo por este tema, debe enviar prueba que su sitio web cumple con esos requerimientos. Por lo tanto, debe aportar imágenes de las pantallas de la secuencia del proceso de una reserva (paso a paso).

### Renuncia de responsabilidad

Esta ficha está basada en los requerimientos y regulaciones de las diferentes redes de pago que están vigentes a la fecha en la que se elaboró este material, por lo tanto, las recomendaciones aquí expuestas quedan sujetas a cambios. Si recibe la notificación de una controversia el caso será analizado individualmente. Si existiese alguna diferencia entre lo expresado en este manual y los reglamentos operativos, prevalecerá lo que indica el reglamento operativo de la marca.