



# Mejores Prácticas de Contracargos Industria Hotelera



## Paso a paso: ¿Cómo se debe presentar la evidencia ante un contracargo?

En la industria hotelera el proceso de reservación es de suma importancia debido a que le permite al hotel establecer un acuerdo con el huésped de las políticas que aplicarán en la prestación del servicio.

El paso a paso hace referencia a la secuencia de acciones que debe realizar el tarjetahabiente al momento de realizar una reservación en línea, sea por medio de la página web del hotel o por medio de las plataformas digitales o agencias en línea (Booking.com, Expedia.com, etc.).

### Paso 1: Elección de las fechas de ingreso, salida y tipo de habitación:

Adults & children 2/0	Dates of stay Select	Accommodations Select	Total charges \$0.00 All rooms \$0.00
--------------------------	-------------------------	--------------------------	---

### Guests & Rooms

2 adults

0 children

0 child 0-6 y/o

[+ Add a room](#)

[Update guests & rooms](#)

Best Ocean View

Breakfast included

[Book now](#)

< 1 of 6 >

Adults & children  
2/0

Dates of stay  
Select

Accommodations  
Select

Total charges  
\$0.00  
All rooms \$0.00

October 2020

SUN

MON

TUE

WED

THU

FRI

01

02

03

01

02

03

04

05

06

07

04

05

06

07

08

09

10

08

09

10

11

12

13

14

11

12

13

14

15

16

17

15

16

17

18

19

20

21

18

19

20

21

22

23

24

22

23

24

25

26

27

28

25

26

27

28

29

30

29

30

Daily rates starting from

Add code

Go back

Confirm dates of stay

Best Ocean View

Breakfast included

Book now

< 1 of 6 >

Adults & children  
2/0

Dates of stay  
Oct 14-17

Accommodations  
Select

Total charges  
\$0.00  
All rooms \$0.00

Add more rooms

Rooms

Packages

Tropical

4 people

2 queen beds

40 m² / 431 ft²

Located just steps from the resort's restaurants, spa and primary pool area, the 25 Garden rooms access the gardens directly from the terrace. Two queen size beds or One King Size Bed.

View room details

Rate

Details

\$0.00

\$0.00

Book

Premium

4 people

1 crib

2 queen beds

Built on a rock high atop the resort's sprawling grounds, our 12 Premium rooms offer incredible 180-degree ocean and jungle vistas. Premium rooms are accessible via interior and exterior stairs or a dramatic panoramic incline elevator. They include shower with bathtub and two sinks. Two queen size beds.

View room details

● Sale: Best available

\$0.00

Rate

Details

\$0.00

\$0.00

Book

Paso 2: Tarjetahabiente debe aceptar las políticas que brinda el hotel:

Terms & Conditions

Policies:

Room 1 Policies [Garden]

Cancellation Policy:

Low Season 14 to 5 days prior to the arrival date 50pct refunds 4 days or less prior to the arrival date not refundable.

Deposit Policy:

14 to 5 days prior to the arrival date 50pct refunds, 4 days or less prior to the arrival date not refundable.

Terms & Conditions:

Check In Time- 3 pm Check Out Time- 11 am 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 - yes Pet Policy - Pets are not allowed Extra Adult - 35 + 13% tax Extra Child - 6.15 Tax Included Adult Rollaway - \$10 + tax Child Rollaway - \$10 + tax Crib - Available Self Parking - Available All reservations with arrivals between March 24th and March 26th or stays that include the dates between March 24th and March 26th are required to Check-out on Easter Sunday.

Privacy Policy:

DECLINE

AGREE

Paso 3: Tarjetahabiente ingresa sus datos personales y forma de pago:

Adults & children 2/0	Dates of stay Oct 14-17	Accomodations Tropical	Total charges \$0.00
--------------------------	----------------------------	---------------------------	-------------------------

Add more rooms

Your Reservation

Sale: Best Available Rate

Garden - 1 room

1 night 2 adults

Subtotal

Total

Tax

Special Request  
+ Add another request

Guest Information

First name

Last name

E-mail address

Phone number

Address

City

COSTA RICA

Payment Method

AMERICAN EXPRESS

Diners Club

DISCOVER

JCB

MasterCard

VISA

Name on the card

Card number

MM/YY

☒ Use the same address as contact information.





☐ Notify me about special offers

☐ I have read and agree to the Terms & Conditions and Cancellation Policy

Complete reservation

Una vez la información es suministrada por el tarjetahabiente, el mismo recibe confirmación de la reserva por medio de la página web y correo electrónico.

## Recomendaciones:

<b>1.</b> 	<b>2.</b> 
- La información del paso a paso debe ir de forma secuencial con las imágenes y la explicación breve de cómo el cliente realiza la reserva.	- La documentación debe ir en formato PDF.
<b>3.</b> 	<b>4.</b> 
- Adicional, el paso a paso debe ir señalado para facilitar la comprensión de la reserva.	- Toda plataforma debe cumplir con la correcta divulgación de políticas de cancelación, términos y condiciones ya sea propia o terceros.

---

### 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.

---