



Mejores Prácticas de Contracargos Industria Hotelera



¿Qué significa que las políticas de cancelación sean claras y concisas?

Los términos y condiciones de reembolso y cancelación son establecidos por el hotel. Lo cual de parte de BAC Credomatic se recomienda que en las políticas de cancelación no haya margen de interpretación para la marca, no debe haber contradicciones y debe contener poco texto.

Ejemplo:

Cancellation policies

If cancellation notice is received at XX days prior to your scheduled arrival day, your deposit will be refunded. Reservations cancelled within XX days of arrival day will forfeit full deposit. There are no refunds for early departures.

Recomendaciones:



La divulgación de términos y condiciones debe incluir las políticas de salidas anticipadas.



Si la reservación hace referencia a un evento (bodas, conferencias, eventos privados, etc.) el comercio debe enviar una política diferenciada acorde a la actividad y que cumpla con el paso a paso (estas actividades se concretan por el sitio web oficial del hotel), también deben enviar el contrato firmado por el cliente (documento firmado meses antes del evento). La misma debe ser clara, concisa y flexible ante eventuales cancelaciones que se presenten.



Las reservaciones por plataformas virtuales están sujetas a los términos y condiciones que se establecieron entre la agencia virtual (booking.com, expedia.com, etc.) y el comercio.



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.
