



Mejores Prácticas de Contracargos Industria Hotelera



¿Qué es un cobro por daños y cómo se deben realizar estos cobros de la manera correcta?

Es cuando el comercio realiza un cobro al tarjetahabiente por alguna falta, anomalía o deterioro en su propiedad.

Para procesar correctamente estos cargos **son necesarios los siguientes requerimientos:**



Poseer una autorización expresa del tarjetahabiente para la aceptación de los cargos al momento del check out. Se recomienda que el huésped no se retire del hotel sin antes validar que no hayan existido daños por parte del mismo.



El cobro debe hacerse con presencia de tarjeta, el voucher debe mostrar firma por parte del tarjetahabiente junto con el estimado de la factura de daños.



Si el tarjetahabiente no está presente cuando el hotel descubre algún daño, antes de procesar la transacción se le debe notificar para obtener su autorización después de recibir la cotización del daño.

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.
