

# Preguntas Frecuentes. Hoteles

## Respuestas Info General

### ¿Cómo hago una reserva?

Selecciona destino, fechas, número y tipo de habitaciones. El sistema de búsqueda te proporcionará las mejores opciones. Además, te propone en primer lugar los establecimientos más recomendados.

### ¿Qué significa ad, mp, pc, ti?

- AD: alojamiento y desayuno. Comenzando con el desayuno el segundo día de la estancia.
- MP: media pensión. Comenzando con la cena/comida el primer día de la estancia y con el desayuno, el segundo día. Las bebidas han de abonarse en el hotel a menos que se especifique lo contrario durante el proceso de compra.
- PC: pensión completa. Comenzando con la comida y la cena el primer día de estancia, y con el desayuno el segundo día. Las bebidas han de abonarse en el hotel a menos que se especifique lo contrario durante el proceso de compra.
- TI: todo incluido.

### ¿Tengo que incluir a mi bebé en la reserva?

Sí. En el buscador de reservas deberás indicar el número de adultos, niños y bebés. La edad de los bebés está comprendida entre los 0 y 2 años, sin cumplir; la edad de los niños, entre 2 años cumplidos y 11 años sin cumplir; y la edad de los adultos es de 11 años cumplidos en adelante.

### ¿Cómo solicito una cuna para mi bebé?

Puedes trasladarnos tu solicitud contactando con nuestro centro de atención al cliente en el **972 249 449** y nos encargaremos de hacer llegar tu petición al alojamiento.- Recuerda, sin embargo, que dicha petición quedará pendiente de confirmación hasta su llegada al establecimiento. También puedes contactar con el hotel directamente. En el bono de servicios que te enviamos adjunto a la confirmación de reserva podrás encontrar los datos de contacto necesarios.

### ¿Qué hago si la web me ha dado error durante el proceso de compra?

Lo más probable es que la sesión del navegador haya caducado. Si has finalizado la compra, te rogamos que permanezcas a la espera unos minutos y consultes tu cuenta de correo electrónico para comprobar si has recibido el correo de confirmación de compra. En caso contrario, contacta con nuestro centro de atención al cliente en el **972 249 449** y uno de nuestros agentes te informará si la reserva está confirmada. Si no has llegado a incluir los datos de un medio de pago, te recomendamos que cierres y abras el navegador a fin de realizar un nuevo intento de compra. Si lo prefieres, puedes contactar con nuestro centro de atención al cliente y uno de nuestros agentes te ayudará a finalizar la reserva.

### ¿Qué hago si no recibo mail de confirmación de compra?

Si no has recibido la confirmación de tu reserva en un plazo de 24 horas contacta con nuestro centro de atención al cliente en el **972 249 449** y uno de nuestros agentes comprobará el estado de tu reserva y te reenviará la confirmación de compra.

### ¿Puedo modificar una reserva?

En primer lugar, dependerá de la tarifa contratada. Si has reservado una tarifa no reembolsable (no permite cancelaciones), por regla general, tampoco será posible modificar la reserva. En cualquier caso, deberás contactar con nuestro centro de atención al cliente en el **972 249 449** y uno de nuestros agentes trasladará tu consulta al proveedor de servicios para comprobar disponibilidad y coste de la modificación deseada. El tiempo de respuesta se estima entre 24 – 48 h desde la petición.

### ¿Puedo cancelar una reserva?

En el paso 1 del proceso de compra a través de nuestra página web, encontrarás a tu disposición las condiciones de cancelación de los servicios seleccionados. Una vez hayas realizado la compra, encontrarás un recordatorio de la política de cancelación de su reserva en el correo de confirmación de su reserva. Si deseas cancelar tu reserva, recuerda que puedes hacer la solicitud contactando con nuestro centro de atención al cliente en el **972 249 449** o a través del enlace de cancelación online que encontrarás en tu correo de confirmación de reserva.

### ¿Puedo solicitar un hotel o tipo de habitación que no está en página?

Sí. Puedes hacer tu solicitud contactando con nuestro centro de atención al cliente en el **972 249 449** y uno de nuestros agentes te informará sobre la disponibilidad y precios de los servicios solicitados.

### ¿Dónde puedo encontrar tarifas para grupos?

Disponemos de tarifas especiales para grupos llamando al **972 249 449**

### ¿Podéis proporcionarme traslados al hotel?

Sí. Puedes hacer tu solicitud contactando con nuestro centro de atención al cliente en el **972 249 449** y uno de nuestros agentes te informará sobre disponibilidad y precios de los traslados para la fecha y hora deseadas.

### ¿Qué documentación tengo que llevar al alojamiento?

Una vez finalizada la compra, te enviaremos un correo de confirmación de reserva. En él, encontrarás adjunto un bono de servicios que deberás imprimir y llevar contigo el día de la entrada al hotel. Recuerda llevar un documento de identidad que te acredite como titular de la reserva contratada.

### ¿A qué hora puedo disponer de mi habitación?

La entrada al hotel, o check-in, es, por norma general, a partir de las 12:00 horas, aunque hay hoteles cuya hora se retrasa hasta las 15:00 horas. En caso de necesitar confirmar la hora de entrada al alojamiento, es recomendable que contactes directamente con él.

### ¿Qué hago si el hotel no tiene registrada mi reserva?

Deberá ponerte en contacto con nosotros a través del teléfono **972 249 449** para que podamos comprobar el estado de tu reserva. Haremos las gestiones oportunas para resolver la posible incidencia y le informaremos a la mayor brevedad posible.

### ¿Qué son las tasas turísticas?

Las tasas turísticas son un impuesto que emplean algunos organismos públicos (ayuntamientos, comunidades autónomas, regiones, etc.) como fuente de financiación destinada a la promoción turística o a la preservación del medio ambiente. En el precio de las reservas efectuadas a través de nuestra web no están incluidas estas tasas ya que el pago de las mismas se realiza directamente en el hotel y su importe varía dependiendo del destino, los días de estancia y la categoría del alojamiento.

