



Consejos para las reservaciones de alojamiento

La industria del alojamiento se está volviendo más estricta con sus reglas para hacer reservaciones. Debido a esto, puede que se encuentre con los siguientes problemas, especialmente con reservaciones relacionadas con grandes zonas turísticas:

- Perdida de su depósito al cancelar una reserva.
- Que le facturen una habitación, aunque no la haya utilizado, debido a requisitos de estancia mínima.
- No recibir los servicios o comodidades que fueron anunciados o representados.
- Que se le facturen tarifas de habitación más altas que la “tarifa especial” anunciada o cotizada.

Las quejas suelen ser como resultado de la falta de divulgación o de mala comunicación entre la empresa y el consumidor. Haga preguntas al hacer sus reservaciones y solicite toda la información relacionada con su reservación por escrito.

Es probable que los lugares que no alquilan por día – si no por periodos – cobren tarifas más altas cuando haya cancelaciones y no se presenten los huéspedes. Los complejos turísticos suelen alquilar por semana, al igual que los alojamientos pueden alquilar por semana o por bloques de días. Para evitar tarifas de recargo, es posible que sea necesario la cancelación con mucha antelación para evitar que el establecimiento tenga pérdidas de negocio. Solicite y comprenda los términos de cancelación antes de comprometerse.

Cuando haga su reserva, haga las preguntas necesarias

Pago

Antes de realizar una reservación o dar información de pago:

- Pregunte por los términos de cancelación y solicite que le envíen una copia por escrito.
- Asegúrese de conocer si la habitación estará garantizada.



Si tiene que cancelar, solicite el número de su cancelación y el nombre de la persona que lo asistió durante el trámite.

Confirmación de reservación

Pida siempre que se le envíe una confirmación por escrito que incluya los siguientes detalles de la reserva:

- Fechas y horarios de entrada y la fecha límite de salida.
- Tarifas y ofertas especiales – incluyendo comidas, actividades, entretenimiento, servicio de transporte, etc.
- Detalles elementales: número y tipo de camas, vistas/ubicación del piso, número de huéspedes, si y donde es permitido fumar, mascotas, reglas de ingreso antes o después del horario establecido, retrasos y entrega de la habitación.
- Detalles relacionados con habitaciones contiguas/conectadas, e ubicación con relación a las áreas de actividades, etc.
- Amenidades – jacuzzi, chimenea, suite, electrodomésticos, cocineta, etc.
- Términos de cancelación y cambios.

Muchos moteles asignarán un número de confirmación de reservación y le enviarán una confirmación por correo electrónico. Si esto no se hace automáticamente, solicite al encargado de la reserva un número de confirmación y pida una confirmación por escrito.

Asegúrese de hacer un contacto de seguimiento si no le envían una confirmación por escrito, para que pueda confirmar su reservación.

Tarifas de las habitaciones

Cuando haga su reservación, confirme la tarifa de la habitación que se le cobrará para evitar posibles malentendidos durante el transcurso de ingreso y entrega de habitación. Solicite una confirmación por escrito verificando la tarifa tras realizar su reserva.

Tarifas adicionales

Antes de reservar, asegúrese de conocer todos los costos adicionales que puedan estar asociados a su habitación. Muchos hoteles tienen costos adicionales, que pueden agregarse al precio de la habitación y el impuesto sobre la venta. Algunos hoteles con servicios adicionales como piscinas, spas, rutas de senderismo, campos de golf o canchas de tenis cobran una tarifa adicional, independientemente de que los utilice o no. Tenga presente que los artículos del mini bar pueden ser costosos. En algunos hoteles cobran no sólo por el artículo, sino también una tarifa de reposición.

Infórmese sobre las reglas de almacenamiento temporal de equipaje, para saber si le cobrarán por este servicio, en caso que llegara antes de la hora de entrada. Revise los términos relacionadas con la entrada y entrega de la habitación. Pregunte acerca de las tarifas antes de utilizar cualquiera de los servicios del hotel.

Cupones, ofertas especiales, certificados de regalo.

Comuníquese al operador si va a utilizar algún cupón, oferta especial, certificado de regalo o descuento de membresía. Tenga conocimiento de los términos de uso y limitaciones de los descuentos, antes de utilizarlos.

Bloqueo de fondos en la tarjeta de crédito

Tenga en cuenta que normalmente se realizara un "bloqueo" de fondos cuando tenga una reservación. Las

empresas utilizan el "bloqueo" de fondos como garantía de que tendrán fondos en caso de gastos incidentales.

Los empleados enviaran un total estimado a la cuenta de tarjeta de crédito que usted proporcionó durante el pago.

Este total incluye tarifas establecidas, como son la tarifa de habitación e impuestos, pero también agrega un total estimado de posibles gastos "adicionales" como son comidas, bebidas, servicio de habitaciones, alquiler de películas, etc. Si se aprueba la transacción, su crédito disponible se deducirá del monto estimado. Esto podría convertirse en un problema si se aproximara al límite de crédito establecido; o si tuviera que realizar una compra de emergencia, existe la posibilidad de que no tenga suficiente crédito disponible.

Tenga en cuenta que se puede colocar un "bloqueo" en cada tarjeta utilizada durante la reservación, durante la entrada o la entrega de la habitación. Para evitar esto, use la misma tarjeta para todas las transacciones y pregúntele al empleado acerca del periodo de tiempo por el que permanecerá el "bloqueo" después de realizar el pago. El motivo de la continuación del "bloqueo" después de la entrega de habitación es el mismo que el del "bloqueo" inicial: para los gastos desconocidos o incidentales. Un ejemplo sería desayunar justo antes de salir y cargarlo a la habitación. Es posible que ese cargo no haya llegado al mostrador de salida antes de su salida, pero es una deuda contraída y se cargará a su cuenta.

Sitios Web para compras de viajes

Si usa un sitio web para hacer su compra por el Internet, ahorrara tiempo y dinero. Efectúe sus compras comparando entre los distintos vendedores, que ya que los precios pueden tener cierta diferencia. Dedique tiempo a leer la letra pequeña de la compra. Guarde copias impresas de los gastos, ofertas o promociones, y en caso de tener que cancelar, guarde una copia de los términos de cancelación y cambios.

Cuidado con las estafas

Al igual que con cualquier transacción de consumo, hay estafadores que intentaran robar el dinero que tanto trabajo le ha costado. Tenga cuidado con los alojamientos baratos que se anuncian en sitios como

Craigslist. También préstele atención a las ofertas de empresas desconocidas – de las que nunca ha escuchado.

Las estafas comunes se enfocan en las transferencias de dinero, o de que use una cuenta del tipo de *Pay-pal*, o una tarjeta *Money Pack*. De igual manera podrían intentar obtener acceso a la información de cuentas bancarias de cheque o de ahorro.

El uso de una tarjeta de crédito es uno de los métodos más seguros para realizar el pago de una reserva.

Los estafadores pueden crear sitios web falsos que imitan a sitios web legítimos de hoteles.

Frecuentemente, utilizan diseños y logotipos que son casi idénticos a los legítimos. Verifique la autenticidad de los sitios Web y los números telefónicos a través de múltiples fuentes. Las organizaciones de turismo del área pueden ayudar a verificar que se trata de información legítima. Recuerde, si parece demasiado bueno para ser verdad, normalmente lo es.

Para obtener más información o poner una queja, visite nuestro sitio web o contáctenos:

Wisconsin Department of Agriculture,
Trade and Consumer Protection
Bureau of Consumer Protection
2811 Agriculture Drive, PO Box 8911
Madison, WI 53708-8911

Correo electrónico: DATCPHotline@wi.gov

Sitio Web: datcp.wi.gov

Teléfono: (800) 422-7128 TTY: (608) 224-5058