Reservaciones

1. **Estoy tratando de reservar y me aparece un mensaje diciendo que la cantidad de personas no cabe en ninguna de las habitaciones disponibles. ¿Qué significa esto?**

En una habitación pueden entrar como máximo 4 personas, éstas pueden ser 2 adultos y 2 menores de 12 años o bien 3 adultos y un menor de 12 años. Si el sistema de reservaciones le envía este mensaje, por favor agregue más habitaciones a su reservación y distribuya el número de personas seleccionadas entre ellas.

1. **¿Cómo puedo saber si la tarifa que me ofrece el sitio web tiene la Garantía de Tarifa Más Baja?**

Todas las habitaciones que se pueden reservar en nuestro sitio Web tienen la Garantía de la Tarifa Más Baja. Usted puede estar tranquilo, pues la tarifa mostrada en nuestro sitio web es la más baja que podrá encontrar en las fechas seleccionadas. De no ser así, le daremos un 25%. Si desea más información al respecto, consulte las políticas de esta garantía en el apartado <http://www.fiestamericana.com/es/terminos-y-condiciones>.

1. **Encontré una tarifa más baja en una agencia de viajes, central de reservaciones u otro sitio web de terceros. ¿Cómo puedo reclamar mi 25% de descuento?**

Por favor, le pedimos seguir estos pasos:

Paso 1

Verifique que las tarifas comparadas sean para la misma habitación, hotel, fechas, número de huéspedes, moneda y que tengan las mismas políticas de reservación, modificación y cancelación. La garantía no aplica cuando se está comparando una promoción o paquete, deben ser tarifas públicas y sólo de hotel.

Paso 2

Para que pueda aplicar su garantía es necesario que haya realizado previamente alguna reservación en el sitio web de Posadas para poder comprobar y comparar la tarifa más baja encontrada en algún otro canal. Deberá copiar las imágenes donde muestre la tarifa más baja encontrada cuando ésta haya sido vista en otro sitio web. Grupo Posadas no puede responsabilizarse de las políticas de cancelación o modificación de otros sitios, si usted realiza su reservación en otro sitio web y su garantía no es aprobada, la empresa no se hará cargo de cargos por cancelación o reembolsos.

Paso 3

Una vez realizados los puntos anteriores, envíe su reclamación al correo [sclientes@posadas.com](mailto:sclientes@posadas.com) y en un lapso de 24 horas uno de nuestros agentes se pondrá en contacto con usted para darle seguimiento a su caso.

IMPORTANTE

Recuerde que debe enviarla dentro de las 24 horas posteriores a realizar y confirmar una reserva a través de un sitio web de Grupo Posadas, siempre y cuando sea antes de 48 horas de la llegada programada. No incluye las reservaciones que fueron objeto de modificación o cancelación.

La garantía no podrá ser aplicada con los proveedores de servicios conocidos como "Opacos" (aquellos sitios que no muestran el nombre de la propiedad hasta la confirmación o pago), tales como hotwire.com, priceline.com, etc.

1. **He finalizado el proceso de reservación, ¿qué debo hacer ahora?**

Desde el momento en que su número de confirmación se despliega en su pantalla y le es enviado por correo electrónico, usted puede estar tranquilo de que su reservación ya está registrada en nuestro sistema. Le sugerimos guardar la información de su reservación para su control personal.

1. **Mis planes de viaje han cambiado. ¿Cómo puedo cancelar o modificar mi reservación en línea?**

En el apartado ¨Consulta tu reservación¨ podrás generar los movimientos que requieras, en base a las políticas de cambios y cancelaciones que se te hayan otorgado.

1. **¿Puedo generar una reservación si no cuento con una tarjeta de crédito?**

Por lo regular sí es posible la página le ofrece la opción de bloquear la habitación por 24 horas y después termines el proceso ingresando los datos de una tarjeta de crédito. En caso de que no tengas una puedes validar con nuestra Central de reservaciones tomar una habitación con tiempo límite. Este es un periodo de tiempo que se otorga para que pueda garantizar su reserva mediante un depósito o una transferencia interbancaria.

1. **¿Cuál es la edad mínima para hacer check in?**

Para que pueda tomar una habitación a su nombre debe ser legalmente mayor de edad.

1. **Al reservar me solicitan información personal. ¿Qué uso se le dará?**

La información que usted nos proporciona, únicamente se utilizará para garantizar y registrar su reservación, o bien, para poderlo contactar en caso de un imprevisto. Si usted elije recibir nuestro boletín, utilizaremos sus datos para enviarle periódicamente por correo electrónico promociones y/o artículos de interés. Usted podrá solicitar dejar de recibir este boletín en cualquier momento que lo desee.

Pago

1. **¿Es seguro proporcionar mi número de tarjeta al reservar?**

Sí, los datos proporcionados en nuestro sitio viajan y se almacenan en nuestro servidor a través de una conexión segura o "encriptada". Esto quiere decir que es inaccesible desde Internet y que nadie podrá interceptar la información transmitida.

1. **¿El cargo a mi tarjeta de crédito se hace al momento de confirmar la reservación?**

La tarjeta que usted ingresa al momento de generar la reserva es como garantía y el pago es directamente en el hotel.

1. **¿Me pueden cargar la renta de la habitación a la tarjeta que dejé como garantía?**

Debido a la ley de protección y manejo de la información confidencial únicamente se permite el cargo por penalizaciones. Cualquier cargo adicional debe hacerse directamente en el hotel o a través de un depósito.

1. **¿Qué métodos de pago acepta el hotel?**

Tarjetas de crédito o débito, efectivo, depósito y transferencias interbancarias.

1. **¿Por qué el hotel hizo un cargo a mi tarjeta antes de mi llegada?**

En algunas ocasiones los hoteles podrán hacer una preatorización de su tarjeta. Sin embargo, no es un cargo que se haya concretado. Al reservar por nuestros canales de venta el pago es directamente en la propiedad.

Página

1. **No estoy seguro si tienen hotel en el destino al que voy a viajar. ¿Dónde lo puedo consultar?**

En la pestaña llamada destinos puede consultar por ciudad que hoteles se tienen en esta.

1. **¿Cómo puedo saber la ubicación de un hotel?**

Al seleccionar un hotel en específico puede encontrar esta información debajo de la fotografía de la propiedad, así mismo podrá visualizar un mapa. De igual manera en el apartado de ubicación puede encontrar este dato.

1. **¿Dónde puedo encontrar el número de teléfono y fax de un hotel?**

Al buscar un hotel en específico se le desplegará toda la información referente a éste, ahí podrá encontrar el número de teléfono y fax del hotel.

1. **¿Qué tipo de información y servicios puedo obtener de su Ayuda en línea?**

Nuestros ejecutivos podrán orientarlo con las dudas que tenga sobre este sitio web, sobre reservaciones, información de nuestros hoteles y pueden ayudarlo a reservar.

1. **Estoy intentando obtener ayuda personalizada en línea pero no me aparece nada. ¿Estoy haciendo algo mal?**

Verifique que su navegador de Internet (Internet Explorer, Safari, Firefox, etc.) no esté bloqueando los "pop-ups" o ventanas emergentes. En caso de ser así, desactive dicha función momentáneamente en la parte de "Opciones de Internet" de su Explorador.

1. **¿Cómo puedo inscribirme al programa Fiesta Rewards?**

En la página principal del portal de click en la pestaña de Fiesta Rewards o bien ingrese en su navegador www.fiestarewards.com, ahí encontrará la información necesaria para registrarse, o si lo desea también puede llamar al (01 800) 504 5000 donde uno de nuestros ejecutivos lo ayudará a completar su registro.

1. **¿Es posible consultar mis puntos Fiesta Rewards vía electrónica?**

Sí, en la página www.fiestarewards.com encontrará información completa sobre nuestro programa de recompensas y la utilización de sus puntos.

1. **¿Es posible realizar reservaciones con una tarifa convenio en su sitio?**

Sí, en la página principal en la parte inferior encontrara una lista llamada otras secciones, en el punto de Convenios podrá acceder a generar su reserva.

Servicio

1. **¿Es necesario hacer reservaciones de los restaurantes antes de mi llegada?**

No es necesario, pues el concepto de los restaurantes es primero en llegada – primero en servicio. Solo en algos de nuestros restaurantes de especialidades se requiere reserva, sin embargo, el departamento de Concierge directamente en el hotel puede apoyarlo con la reservación a su llegada.

1. **¿Qué incluye el paquete all inclusive?**

Incluye la renta de la habitación, impuestos, alimentos, bebidas, room service, productos en el mine bar y propinas. Lo que no se incluye es: spa, actividades motorizadas, alimentos y bebidas Premium.

1. **¿Se permite la entrada de mascotas?**

Nuestros hoteles únicamente aceptan perros lazarillo. Es necesario presentar la documentación que los acredite y que porten arnés.

1. **¿Tienen convenios empresariales?**

Contamos con dos tipos de convenio:

Convenio Corporativo: Es necesario tener una producción de 200 cuartos noche al mes, repartidas en al menos 10 hoteles. El convenio es a nivel nacional para todas las propiedades y se lleva a través de un ejecutivo de cuenta.

Convenio Local: Es necesario tener una producción de 10 cuartos noche al mes en el hotel de su elección. Se tiene que negociar un convenio por cada hotel donde requieran tarifas preferenciales y toda la negociación se ve directamente con el área de ventas del hotel.

Facturas

1. **¿Cómo tramitar una factura?**

Para solicitar su factura puede hacerlo directamente en el hotel otorgando sus datos fiscales al momento de hacer el check in o pagar su consumo. También, compartiéndonos la información fiscal al correo sclientes@posadas.com. Es importante mencionar que se tiene un lapso de 48 horas posteriores a su consumo o estancia para la elaboración y/o corrección de su factura.

1. **¿Si mi reserva fue hecha a través de una agencia puedo facturar?**

Si su de pagó fue directo al hotel con gusto podemos apoyarle con su factura. Para esto le pedimos nos comparta los siguientes datos al correo [sclientes@posadas.com](mailto:sclientes@posadas.com).

* RFC
* Razón social
* Clave de reservación o
* Ticket de consumo.
* Fecha de hospedaje o consumo
* Hotel

1. **¿Puedo facturar un cargo por penalización?**

Sí, es posible facturarlos dentro de las 48 horas posteriores al cobro. Para esto le pedimos nos comparta los siguientes datos al correo [sclientes@posadas.com](mailto:sclientes@posadas.com).

* RFC
* Razón social
* Clave de reservación

1. **¿Cuándo puedo facturar?**

Ya que el hotel emite facturas sobre servicio prestado la factura se puede emitir una vez que el huésped haya salido o haya realizado el consumo. Para facturar puede otorgar su información directamente en el hotel o compartiéndonos los siguientes datos al correo sclientes@posadas.com.

• RFC

• Razón social

• Clave de reservación o

• Ticket de consumo.