

1. **¿Cómo puedo hacer cambios a mi reservación, por ejemplo cambio de fechas?**
 - a. Nuestro sistema le va a proveer de un número de confirmación único muy parecido a este: *C11J9DSE*
 - b. Para que usted pueda hacer todos los cambios necesarios siga los siguientes pasos:
 - c. Acceda al link de grupo que se le proporcionó y busque el link en la parte superior derecha donde dice "Ver/Cancelar Reserva".
 - d. Agregue su dirección de e-mail con la que realizó su reservación y agregue el código único de confirmación que le fue otorgado por el sistema.
 - e. Seleccione y modifique su reservación. Por razones de seguridad, el sistema puede solicitar los datos de su tarjeta de crédito nuevamente. Por favor ingrese los datos de la misma tarjeta que utilizó la primera vez. No se realizará un segundo cargo o cobro adicional.
 - f. Es muy importante que NO haga cambios en la información de su tarjeta de crédito.

2. **¿Cómo puedo reservar para las noches previas y posteriores al grupo?**
 - a. Para noches previas y posteriores al evento del grupo debe contactar a su organizador para que solicite las habitaciones previas y posteriores al Hotel y se agreguen al link. El Hotel proveerá otro link donde estas fechas vengán incluidas.

3. **Si cancelo mi reserva ¿En cuánto tiempo recibo el reembolso en mi tarjeta?**
 - a. De 10 a 15 días hábiles.

4. **Mi compañero y yo deseamos pagar cada uno con su tarjeta de crédito la reserva.**
 - a. No es posible, se acepta sólo una tarjeta por reserva.

5. **No localizo el tipo de habitación que deseo reservar.**
 - a. Por favor si no encuentra en la página la categoría que desea reservar dirigirse con el organizador, para que el mismo la solicite al Hotel y se agregue al contrato que tiene con el Hotel.

6. **¿Cuántas reservaciones diferentes puedo hacer con la misma tarjeta de crédito?**
 - a. Usted puede hacer con la misma tarjeta de crédito un máximo de 4 reservaciones en el mismo día y hasta 6 reservaciones máximo en el período de un mes.
 - b. En el caso de que Usted necesite utilizar la misma tarjeta de crédito para realizar más pagos de los permitidos por favor contacte al organizador de su evento para que lo haga del conocimiento del Hotel.

7. **¿Qué hago si al tratar de reservar el Link no presenta disponibilidad?**
 - a. Comuníquese con el organizador para que contacte al Hotel y le informe del problema.

8. **Necesito el Link en Español.**
 - a. Se puede solicitar el link tanto en inglés como español. Por favor contacte al organizador del grupo.

- 9. Cuando acceso al Link me envía a la pagina del Hotel y me presenta otras Tarifas.**
- a. Por favor avisar al organizador para que se ponga en contacto con el Hotel.
- 10. ¿Cuántos días antes de la llegada al Hotel puedo cancelar mi reserva?**
- a. En el Link podrá encontrar políticas de cancelación y en su carta de confirmación.
- 11. Campo de Guest information.**
- a. El módulo de "Guest Information" es únicamente para los huéspedes que hayan creado una cuenta para que el sistema recuerde sus datos personales, incluyendo sus datos de tarjeta de crédito. Si es la primera vez que el huésped hace una reserva, no debe colocar nada en "e-mail", ni en "password" y tampoco hacer clic en "Submit".
- 12. Sobre el Mantenimiento de la página.**
- a. Los mantenimientos del sistema regularmente se realizan en horarios de bajo tráfico, fuera de horarios de oficina. En la madrugada regularmente. Si Usted accesa al link en ese momento, le enviará un mensaje de error.
- 13. Sobre las Modificaciones de reservas.**
- a. El sistema únicamente permite el pago con una sola tarjeta de crédito. Cuando los huéspedes modifican su reserva mediante el link y modifican los datos de la tarjeta de crédito deben tener en cuenta que:
 - b. El depósito se conserva tal y como fue cobrado en la tarjeta original.
 - c. Al hacer cambios en los datos de la tarjeta de crédito, el sistema no le va a permitir cancelar la reserva si lo requiere más adelante. Favor de evitar hacer cambios en la información de la tarjeta de crédito. Es preferible cancelar la reserva y generar una nueva.
- 14. Sobre las reservaciones de las categorías disponibles en la página.**
- a. El link es un reflejo de su contrato, por lo que el organizador que desee otras fechas u otras categorías de habitación a las que muestra su contrato, debe contactar a su gerente de ventas para hacer modificaciones al mismo. El link es un acceso exclusivo para el grupo a las habitaciones que se solicitaron por contrato.