

PROCESO DE RESERVAS

Vía Central de Reservas:

Las reservas deben solicitarse por escrito a nuestra Central de Reservas Enjoy, enviando un correo electrónico reservas@enjoy.cl en el cual se deberá adjuntar la ficha de Solicitud de Reserva Tarifa Preferente Hotel (Anexo 2), con la siguiente información:

- Cantidad y tipo de habitaciones
- Fecha de Check-in y Check-out
- Nombre completo del huésped por habitación
- Forma de pago
- Datos de facturación (solo si la empresa tiene línea de crédito vigente) o tarjeta de crédito como garantía (pago directo en hotel)
- Definir si la estadía incluye solo alojamiento y desayuno o si se trata de una estadía Full Crédito (en este último caso se facturarán a la empresa todos los consumos extras del huésped no incluidos en la tarifa, solo si la empresa cuenta con línea de crédito)

Estadía con Facturación Full Crédito:

En el evento de solicitar una estadía bajo la modalidad de "Full Crédito", además de cumplir con la condición de facturación, es imperativo especificar la OC O HES a la cual se cargarán los servicios adicionales solicitados por el huésped durante su estancia.

En caso de no proporcionar esta información, los cargos asociados se facturarán directamente al huésped. La empresa suscriptora del presente acuerdo será facturada únicamente por los servicios de alojamiento del huésped

Las estadías "Full Crédito" NO incluyen bebidas alcohólicas y propinas, a menos que se solicite de manera especial por parte de la empresa, dejando claro y destacada como solicitud especial.

Confirmación de Reservas:

Tras la solicitud de una reserva, el cliente recibirá una Carta de Confirmación de Reserva de Hotel a través de correo electrónico. En este documento, se detallará el código de la reserva, el cual constituye la única garantía de una reserva efectiva a nombre del cliente.

Anulación de Reservas Confirmadas:

Una reserva confirmada mediante la Carta de Confirmación de Reserva de Hotel puede ser anulada por la empresa solicitante mediante una notificación escrita. La notificación debe incluir el código de la reserva y la solicitud de anulación.

Procedimiento de Anulación:

Tras recibir la solicitud de anulación, Enjoy emitirá un código de anulación de reserva para asegurar la efectiva cancelación.

Política de Anulación Tardía:

Cualquier solicitud de anulación de reserva recibida en un plazo inferior a 24 o 72 horas (según temporada) antes de las 16:00 horas de la fecha de Check-in especificada en la reserva estará sujeta a una penalización equivalente a una noche de estadia.

Política de No-Show:

En caso de que un huésped no se presente en el momento del Check-in después de haber confirmado la reserva, se aplicará una multa por concepto de No-Show. Esta multa será equivalente al valor de la primera noche de estadia en temporada baja y al valor total de la estadia en temporada alta.

