



POLITICA Y PROCEDIMIENTOS

POLITICA DE REEMBOLSO DE SALDO A FAVOR.

Página 1/1

Clave:

Fecha de Elaboración: 06 de noviembre 2018

Objetivo

Asegurar a través de esta política que las áreas involucradas (contabilidad, ventas, recepción y reservaciones) cumplan el procedimiento de acuerdo a los lineamientos.

Alcance

Esta política aplica para los clientes / huéspedes del Ostar Grupo Hotelero

Condiciones

- En todos los casos, el cliente / huésped deberá proporcionar copia de identificación oficial vigente
- Llenar el formato correspondiente "Solicitud de reembolso". Anexo 1
- *

Procedimiento.

- En caso de haber pagado con Tarjeta de Crédito o Débito, (VISA, Master Card o Inbursa) el trámite lo realiza Auditor de Ingresos recabando (voucher firmado, transmisión de la terminal, tarjeta de registro, folio donde se muestra el saldo a favor y estado de cuenta bancario donde aparezca el abono bancario) así mismo se debe hacer una carta al banco, solicitando se le acredite al cliente el importe en reclamación y se nos cargue a la cuenta del hotel dicho importe, anexo machote de la carta. Anexo 2
- En caso de haber pagado en efectivo, la devolución se hará en la recepción hasta por un importe de \$ 500.00 pesos con la firma del gerente de recepción, recabando (tarjeta de registro, misceláneo donde se recibió el efectivo, folio que muestre el saldo a favor y se le pedirá al cliente que escriba en el paid out, la leyenda recibí en efectivo saldo a favor y la firma). Si el importe a devolver es mayor deberá recabar la autorización del contralor y/o gerente para hacer el trámite y la devolución será vía deposito o transferencia para lo cual deberá el cliente proporcionar copia de la carátula del estado de cuenta donde se hará el reembolso.
- Transferencia Electrónica, depósito en cuenta bancaria con cheque el Cliente o huésped deberá proporcionar la siguiente información:
 - Carátula de estado de cuenta bancaria.
 - Copia del Comprobante del Depósito o transferencia.
 - Deberá solicitar por escrito la devolución del saldo a favor

En caso de tratarse de una empresa, el formato deberá elaborarse en hoja membretada de la misma en escrito abierto indicando los datos establecidos en el formato "Solicitud de Reembolso"

Elaboró		
Humberto Gámez Estrada Contralor Corporativo Contraloría	Luis Felipe Barrera Amores Director de operaciones	



SOLICITUD DE REEMBOLSO

Fecha: _____

Nombre: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____ E-Mail: _____

Fecha de Llegada: _____ Fecha de Salida: _____

No. De Habitación: _____ Reservación hecha por: _____

Por medio de la presente solicitamos reembolso por la cantidad de: _____

Favor de depositar la cantidad mencionada a la cuenta siguiente: _____

Banco: _____

Motivo de la solicitud del reembolso: _____

Documentación anexa: _____

El Cliente

Autoriza Hotel

Anexo 2



México D.F. a 06 de noviembre 2018.

Banamex

Presente:

Por medio del presente solicito la devolución al tarjetahabiente con cargo a nuestra cuenta de cheques por una venta del día xx/xx/xx por \$x,xxx.xx pesos.

Afiliación: XXXXXXXX
Cuenta de cheques: XXXXXX
Se anexa pagare

Así mismo autorizo a Banamex a cargar a mi cuenta de cheques vigente, los rechazos por reclamaciones del cliente, por cuentas canceladas, inexistentes o contra cargos de los Bancos emisores, originados de ésta solicitud, así como los costos operativos correspondientes.

De antemano agradezco la atención a la presente.

Elaboro

Autorizo