



## POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO

### AJUSTES POR CARGOS DE NO SHOW NO RECONOCIDOS POR CLIENTES QUE RESERVEN VIA OTA'S (ON LINE TRAVEL AGENCIES)

#### OBJETIVO GENERAL

Asegurar a través de esta política que las áreas involucradas (Gerencia General, Contabilidad, Auditoría Nocturna, Recepción, Reservaciones) cumplan el procedimiento de acuerdo a los lineamientos.

#### PROCEDIMIENTO

- El cliente hace su reservación a través de una OTA.
- El cliente causa no show.
- Auditoría Nocturna realiza el cargo de no show.
- Recepción reporta a reservaciones el cargo de no show.
- Reservaciones entrega a contabilidad documentación de origen de reservación para establecer un antecedente del caso.
- Si el cliente no reconoce el cargo que el hotel realizó, hace la reclamación al banco emisor de su tarjeta de crédito.
- Banco emisor de la tarjeta de crédito solicita documentación al hotel para esclarecer el cargo que el cliente no reconoce.
- Si el reembolso al cliente procede, el ajuste por el monto cargado a la tarjeta de crédito del cliente debe ir autorizado por la Gerencia General del hotel.
- Posterior a la autorización del ajuste, Contabilidad abona el monto correspondiente a la cuenta bancaria del cliente que emite su tarjeta de crédito.
- NO se generará responsabilidad para los colaboradores de recepción o reservaciones por los ajustes autorizados.
- Se solicitará a la OTA una nota de crédito por el monto del pago de comisión que se haya realizado derivado de este ajuste de cargo de no show no reconocido por el cliente, a través del Jefe de Desarrollo de Estadísticas y Procedimientos que lleva actualmente a cabo el proceso de pago de comisiones a las OTA'S.
- Las responsabilidades procederán siempre que se generen por omisiones en los procesos operativos de los colaboradores de Recepción o Reservaciones.

ELABORÓ Amparo Sanguino Jefe de desarrollo de estadísticas y procedimientos	VO. BO Karen Cuéllar Fernández Directora Comercial	VO. BO Luis Felipe Barrera Amores Director de Operaciones	VO. BO Humberto Gámez Estrada Contralor Corporativo
---	--	---	---