

Manejo de disputas en hospedajes

Tips y soluciones para hoteles y negocios de hospitalidad



NO
hagas negocios
SIN ELLA™

Te compartimos **algunos tips e información general para ayudarte a proteger tu negocio** de disputas que pueden ser costosas y consumir mucho tiempo. Por favor, sigue estos tres pasos en cada disputa:

- Envíanos tu respuesta en la fecha indicada.
- Envía toda la documentación requerida y cualquier información adicional que pueda ser relevante.
- Estipula detalladamente la causa de la disputa en tu respuesta escrita.



Reservaciones

- **Sé claro con** tus clientes sobre tus tarifas, cargos extras y políticas.
- **Envía confirmaciones de reserva** con fecha, hora y precios para pagos por adelantado.
- **Captura toda la información del Tarjetahabiente**, incluyendo nombre, dirección, correo electrónico y teléfono.
- **Mantén tus tarifas e información actualizadas** en los sitios de terceros.



Check-in

- **Verifica el nombre del huésped** para confirmar que el nombre del Tarjetahabiente y el nombre del folio sean los mismos.
- **Autoriza el pago** por el total estimado de la estancia. Vuelve a autorizar si el cargo final excede **15%** del monto de la autorización original.



Después de la estancia

- **Recuerda que la Tarjeta no puede ser utilizada** para realizar cargos por pérdidas, penalizaciones y multas.
- **No esperes para hacer cargos extras** (p. ej. cargos por mascotas) que deben hacerse e informarse desde un inicio para evitar disputas.

Información adicional

Para conocer más sobre cargos "No show" o de Pago Anticipado, ve las Regulaciones para Establecimientos.

Información adicional

- **Para tarjetas extraviadas**, sigue los procedimientos de "Check-In de emergencia".
- **Para check-in móvil**, registra la fecha y hora como evidencia del check-in.

Información adicional

- **Conoce los cargos no permitidos**, que incluyen costos excesivos de limpieza, cheques sin fondos, adelantos en efectivo y pérdida de uso.
- **Obtén las firmas del Tarjetahabiente** en los contratos de ventas para grupos, banquetes y otros eventos.

Para saber más sobre cómo proteger tu negocio, visita www.americanexpress.com.mx/disputas