

FAQ: ¿Alguna duda?

¿Cuáles son las ventajas de Choose Your Room?

Con Choose Your Room, puedes elegir la ubicación exacta y el número de habitación para tu estancia en nuestro hotel. ¿Prefieres una vista al mar o una vista de nuestros jardines? ¿Buscas un lugar tranquilo en el hotel o prefieres estar cerca del restaurante? Elígelo tú mismo.

¿Cuándo puedo usar Choose Your Room?

Puedes usar Choose Your Room desde el día de tu reserva entre 3 y 7 días antes de la llegada, dependiendo de la temporada.

¿Qué información necesito proporcionar para usar Choose Your Room?

Si hiciste la reserva en nuestro sitio web, solo necesitarás proporcionar el localizador o número de reserva. Si hiciste tu reserva a través de otro canal de ventas (OTA, Tour Operador, Agencia de Viajes, etc.), necesitaremos más información para mostrarte las habitaciones disponibles para tu reserva. En este caso, necesitaremos:

- Localizador o número de reserva
- Nombre
- Apellido
- Dirección de correo electrónico

¿Cuánto cuesta usar Choose Your Room?

Si hiciste la reserva a través de nuestro sitio web, elegir tu habitación es completamente gratis, excepto si necesitas una mejora de habitación (una categoría superior a la reservada). Si hiciste la reserva a través de otro canal de ventas.

¿Cómo pago para usar Choose Your Room?

El pago por seleccionar la habitación se realizará a tu llegada a nuestro hotel.

¿Cuáles son las condiciones de la reserva para usar Choose Your Room?

Choose Your Room es un servicio bajo demanda, lo que significa que la confirmación final de la asignación del número de habitación dependerá de la disponibilidad real en el día de tu llegada.

¿Qué debo mostrar al llegar al hotel para asegurar mi selección?

Para asegurarte de tener toda la información que necesitas al llegar, te enviaremos un correo electrónico con los detalles de tu solicitud de selección. Si no has recibido este correo electrónico, por favor contacta directamente con el hotel.

Si mejoro mi tipo de habitación, ¿será confirmado inmediatamente?

Las mejoras de tipo de habitación requieren validación previa por parte del hotel. Recibirás un correo electrónico de confirmación si hemos podido validar tu solicitud.

¿Qué pasa si cambio las fechas de mi estancia?

Si cambias las fechas de tu estancia, la selección de habitación que tenías se perderá y tendrás que elegir de nuevo. No hay costo adicional para re-seleccionar la habitación.

¿Es posible cancelar o modificar mi selección de habitación?

Para cancelar o modificar la selección de habitación, por favor contacta directamente con nuestro hotel. Si has cancelado la reserva, la habitación se liberará automáticamente y no se aplicará ningún costo.



¿Cómo puedo encontrar la habitación que mejor se adapte a mis preferencias?

Para encontrar la habitación perfecta para tu estancia, puedes usar los filtros de características. Encontrarás una lista de las características más destacadas, como tipo de cama, vistas, luz natural, tamaño de la habitación, entre otras. Al hacer clic en las diferentes opciones, verás que las fachadas y habitaciones se destacarán para que puedas encontrar rápidamente la habitación que mejor se adapte a tus preferencias.

¿Puedo cambiar mi selección de habitación una vez que la haya elegido?

Para modificar la selección de habitación, debes contactar directamente con nuestro hotel para que podamos eliminar tu selección. Después de eso, podrás elegir nuevamente la habitación para tu estancia. No se aplicará ningún costo adicional.

Quisiera usar Choose Your Room, pero el sistema no encuentra mi reserva.

Por favor, asegúrate de verificar el localizador o número de reserva y asegúrate de haber elegido el canal de ventas correcto. Ten en cuenta que la búsqueda distingue entre mayúsculas y minúsculas. Si estás seguro de que la información proporcionada es correcta, pero aún no puedes usar Choose Your Room, por favor contacta directamente con nuestro hotel.

¿Por qué no puedo elegir hoy o mañana como fecha de llegada?

Desafortunadamente, por razones operativas, necesitamos que selecciones la habitación con antelación.

¿Cómo puedo usar Choose Your Room para seleccionar más de una habitación?

Si has hecho una reserva para más de una habitación, actualmente no tenemos la opción de seleccionarlas en Choose Your Room. Por favor, contacta directamente con el hotel si necesitas más información.

¿Por qué no hay habitaciones disponibles?

Hay varias razones por las que no se pueden mostrar habitaciones como disponibles:

La fachada que estás mirando tiene todas las habitaciones ocupadas para las fechas seleccionadas. Elige otra fachada del hotel para encontrar habitaciones disponibles. Todas las habitaciones seleccionables ya han sido asignadas. Ten en cuenta que, durante períodos de alta ocupación, el hotel puede reservar un cierto número de habitaciones por razones operativas. Por favor, contacta con nuestro hotel para más información. Revisa la información proporcionada. Si has seleccionado el tipo de habitación incorrecto o has ingresado fechas incorrectas, puede que no haya selección posible.

No he recibido el correo electrónico de confirmación de Choose Your Room

Por favor, revisa tu carpeta de spam o correo no deseado. También recomendamos verificar si ingresaste correctamente tu dirección de correo electrónico al proporcionar los detalles de tu reserva. Contacta con nuestro hotel si necesitas más información.

La aplicación Choose Your Room no se muestra correctamente

Choose Your Room puede no mostrarse correctamente en algunas versiones de navegadores antiguos. Recomendamos usar una versión actualizada de Safari, Chrome o Mozilla Firefox.