

¿Qué debo buscar cuando un huésped con una reservación de noches en cortesía hace el check-in?

Al hacer el check-in de un huésped con una reserva de Free Nights (categoría de tarifa INIOA), el agente de la recepción del hotel debe seguir los mismos procedimientos de check-in que para cualquier otro huésped, lo que incluye **asegurarse de que el nombre del huésped coincida con el nombre de la reserva**, ya sea con una identificación válida emitida por el gobierno o con cualquier otra identificación. Ya no se requiere una tarjeta de beneficios para miembros de la Association al registrarse en una reserva de Free Nights, ya que tanto las tarjetas de plástico como las digitales han sido descontinuadas. Si el miembro para el que se realizó la reserva no está presente en el momento del check-in, el hotel puede negarse a cumplir con esta reserva.

¿Qué sucede si un huésped llama directamente al hotel para modificar o cancelar una reserva de Free Nights?

- Si un miembro se comunica directamente con el hotel para cancelar o modificar una reserva **ANTES de la fecha límite de cancelación del hotel**, los agentes del hotel deben informar al miembro que modifique o cancele a través de uno de los siguientes métodos:
 - Por medio la aplicación móvil de IHG®
 - Por medio de la página de internet www.ihgonerewards.com usando su cuenta de IHG® One Rewards
 - Llamando al número de teléfono dedicado +1.877.500.4244
- La cancelación a través de uno de estos métodos es la única manera de garantizar que las Free Nights utilizadas para reservar se vuelvan a depositar en la cuenta del miembro.
- Si un miembro se comunica directamente con el hotel para cancelar o modificar una reserva **DESPUÉS de la fecha límite de cancelación del hotel**, es posible que no se permita realizar cambios a través de la aplicación móvil, en línea o llamando a la línea de reservas dedicada. En tales casos, los agentes del hotel deben proceder con la cancelación y proporcionar un número de cancelación al miembro. Se debe informar al miembro que perderá la(s) noche(s) gratuita(s) utilizada(s) para reservar esta reserva. Además, la cancelación tardía está sujeta a la política de cancelación del hotel, incluidos los cargos facturados a la tarifa Best Flex del hotel.

¿Qué pasa si un miembro no llega al hotel para hacer el check-in para su estadía programada ("no show")?

En el caso de una reserva no show, el miembro está sujeto a cargos por no presentarse, que se pueden facturar a la tarifa Best Flex del hotel para esa noche, a discreción del Gerente General del hotel. El miembro también perderá cualquier Noche en Cortesía utilizada para reservar esa reserva.

¿Qué pasa si las habitaciones de mi hotel están agotadas debido a exceso de reservas o por cualquier otra razón?

Si un miembro tiene una reserva confirmada válida reservada con anticipación, la reserva debe ser respetada. Dichas reservas se tratarán como cualquier reserva normal. Si el hotel se agota debido a un exceso de reservas o por cualquier otro motivo a la llegada del miembro, el hotel debe "acompañar" al miembro a otro hotel comparable de acuerdo con los estándares de IHG® Hotels & Resorts.

¿Son reembolsables las reservas de Free Nights de la Asociación (INIOA)?

No, las reservaciones de Free Nights de la Association (INIOA) no son reembolsables, pero las estadías de Free Nights de INIOA cuentan para el total de habitaciones disponibles para los requisitos de reembolso de Noches de recompensa de ocupación de hotel.

Para preguntas o más información, contacta al equipo de Free Nights de la Association en freenights@ihgowners.org o llamando al número +1.770.604.5555, opción 3.