

¿Qué debo revisar cuando un huésped se registra bajo el Free Nights Program?

Al registrar a un huésped con una reservación de Free Nights (Categoría de Tarifa INIOA), el recepcionista del hotel debe seguir los mismos procedimientos de check-in que para cualquier otro huésped, incluyendo **verificar que el nombre del huésped coincida con el nombre en la reservación**, ya sea mediante una identificación oficial vigente emitida por el gobierno u otra forma estándar de identificación. **Ya no se requiere la tarjeta de beneficios de miembro de la Association al registrarse con una reservación de Free Nights**, ya que tanto las tarjetas físicas como las digitales han sido descontinuadas. Si el miembro para quien se realizó la reservación no se encuentra presente al momento del check-in, el hotel puede negarse a honrar dicha reservación.

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

- Si un miembro contacta directamente al hotel para cancelar o modificar una reservación **ANTES de la fecha límite de cancelación del hotel**, los colaboradores del hotel deben aconsejar al miembro que realice la modificación o cancelación a través de uno de los siguientes métodos:
 - A través de su cuenta de IHG One Rewards en www.ihgonerewards.com
 - A través de la aplicación móvil de IHG
 - Llamando a la Línea de Reservaciones Exclusiva para Miembros al +1.877.500.4244
- Cancelar a través de uno de estos métodos es la única manera de garantizar que las noches gratis utilizadas para reservar la reservación se reembolsarán y se volverán a depositar en la cuenta del miembro.
- **DESPUÉS de la fecha límite de cancelación del hotel**, puede que no sea posible realizar cambios a través de la aplicación móvil, en línea o llamando a la línea de reservaciones exclusiva para miembros. En estos casos, el miembro debe contactar al hotel para cancelar o modificar la reservación, y los colaboradores del hotel deben proceder con la cancelación y proporcionar un número de cancelación al miembro. Se debe informar al miembro que las noches gratis utilizadas para reservar esta reservación se perderán. Además, la cancelación tardía está sujeta a la política de cancelación del hotel, incluyendo cargos facturados según la tarifa Best Flex del hotel.

¿Qué sucede si un miembro no se presenta en el hotel para registrarse en su estadía programada (“no show”)?

En caso de una reservación con “no show”, el miembro está sujeto a cargos por no presentarse, los cuales pueden ser facturados según la tarifa Best Flex del hotel para esa noche, a discreción del gerente general del hotel. Además, el miembro perderá cualquier noche gratis utilizada para reservar dicha reservación.

What if my hotel is sold out due to overbooking or for any other reason?

Si un miembro tiene una reservación confirmada y válida hecha con anticipación, la reservación debe ser honrada. Dichas reservaciones deben tratarse como cualquier reservación regular. Si el hotel está lleno debido a sobreventa u otra razón al momento de la llegada del miembro, el hotel debe reubicar al miembro en otro hotel comparable de acuerdo con los estándares aplicables de IHG Hotels & Resorts. Los miembros están protegidos por la **Garantía de Reservaciones de IHG**. Si no se puede honrar una reservación, el hotel anfitrión debe proporcionar una habitación y transporte a otro hotel conveniente y comparable. Además, el hotel anfitrión debe cubrir el costo completo de la tarifa de la primera noche, incluyendo impuestos.

¿Son reembolsables las reservaciones de Free Nights de la Association?

No, las reservaciones de Free Nights de la Association no son reembolsables, pero las reservaciones de Free Nights sí cuentan para el total de habitaciones disponibles a efectos de calificación para el reembolso de Rewards Nights de ocupación hotelera.

Para preguntas o más información, comuníquese con el equipo de Free Nights de la Association al correo freenights@ihgowners.org o llamando al +1.770.604.5555, opción 3.