

**INFORMACION RELEVANTE COMISION DE DISTRIBUCION DIGITAL CEHAT SOBRE
ASUNTO [BOOKING.COM](#) | CIRCULAR II**

Estimados todos, Como seguimiento a la primera circular que difundimos con referencia a información relevante sobre el asunto [Booking.com](#), desde la Comisión de Distribución Digital de CEHAT, os hacemos llegar un procedimiento para poder reclamar todas aquellas reservas en las que consideréis que ha podido haber discrepancias con la plataforma en la gestión de su cancelación.

A continuación, os detallamos cómo proceder con todas aquellas reservas en las que consideréis que ha podido haber alguna discrepancia al proceder con su cancelación por parte de la plataforma:

Nota informativa: hay que tener en cuenta que las condiciones de cancelación por causas de fuerza mayor pueden ser aplicables tanto desde el momento en que se decretó el estado de alarma en nuestro país, así como, cuando los países de origen de los viajeros decretaron dichas restricciones en su territorio.

Podéis consultar todas las fechas en las que se han decretado restricciones para viajar, clasificados por continentes y países accediendo al siguiente enlace:

Restricciones a causa de la COVID-19 por países

1. A través de vuestro [partner hub](#) que os da acceso a la extranet de vuestra/s propiedad/es, podréis acceder al formulario de reclamaciones para iniciar una solicitud de reclamación de cualquier tipo con la plataforma.
2. Accede a “Administración” y haz click en “Informes de reserva” para tener acceso al historial de las reservas realizadas a través de [Booking.com](#)
3. A continuación, selecciona todas aquellas reservas en las que consideres que pueda haber algún tipo de error en la gestión de la cancelación y selecciona “Reclamar reservas”
4. En el cuadro de texto, por favor, escribid al inicio del mensaje la referencia que indicamos a continuación, seguido de los detalles en los que exponéis el caso para verificar la reclamación:

Reclamación reservas COVID-19

5. En un período máximo de 48h laborables, os informarán del estado de vuestra reclamación.

Recordad que para las reservas realizadas a partir del 6 de abril de 2020, ya no serán aplicables los procedimientos de fuerza mayor de la COVID-19 que se habían adoptado con anterioridad. Además, la plataforma ya ofrece soluciones acordes al decreto publicado durante los últimos días, a través de las cuales podéis ofrecer al cliente soluciones alternativas al reembolso de dinero: cambio de fechas o emisión de un bono para reservar en un futuro.

Podéis acceder a más información a través del siguiente enlace:

[Novedades de la situación de causas de fuerza mayor](#)

Desde la Comisión de Distribución Digital estamos a vuestra disposición por si tenéis cualquier duda al respecto.

Manel Casals

Secretario de la Comisión de Distribución Digital CEHAT

CEHAT INFORMA
circulares@cehat.com