

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cómo reservar a través de www.marinahotelbenidorm.com?

En la página INICIO de nuestra web, encontrarás nuestro formulario de reservas. También puedes acceder al formulario de reservas en la sección OFERTAS.

Fecha entrada:

Es necesario que nos indiques la fecha en la que deseas llegar al hotel. Fecha de salida:

Debes elegir la fecha en la que abandonarías el hotel. N° de habitaciones:

Debes seleccionar el número de habitaciones que vas a reservar.

Por cada una de ellas, en el desplegable que aparece, se solicitará cuantas personas se alojarán en cada habitación.

Recuerda que se consideran niños las edades comprendidas entre 2 y hasta 10 años y se consideran bebés los menores de 2 años.

En caso de que reserves más de 3 habitaciones, el establecimiento hotelero se reserva el derecho a solicitar un depósito (a concretar) como garantía de la reserva y a la llegada también se podría solicitar un depósito por persona como garantía para cubrir posibles daños y desperfectos y / o molestias a otros clientes.

Cuando tengas los campos rellenados, selecciona Reservar. PASO 1 – Selección Habitaciones Aparecerá un listado de tipo de habitaciones disponibles.

El precio que se muestra será el total para el número de personas que se haya seleccionado por habitación. Deberás seleccionar el tipo de régimen deseado y la tarifa y seguidamente pinchar en el botón Elegir.

PASO 2 – Detalle de Huésped Datos personales:

Debes introducir los datos de contacto del titular de la reserva, que corresponden con uno de los huéspedes de la habitación 1, así como un nombre y apellidos por cada una de las habitaciones que forman parte de la reserva.

Es importante que revises los datos de contacto que nos proporcionas por si necesitamos contactar contigo antes de la llegada al hotel.

Campo de Observaciones:

Puedes indicarnos aquellas observaciones que precises para tu reserva, tales como: deseo una habitación en piso alto, nos gustaría que nuestra habitación estuviera orientada al sur, etc. Las observaciones indicadas la reserva son sólo orientativas, en ningún momento están confirmadas.

Forma de pago:

Datos Tarjeta de Crédito:

Debes indicarnos como Titular el nombre que figura en la tarjeta; el tipo de tarjeta que es; los dígitos que aparecen en la parte de delante; y por último, la caducidad.

Una vez rellenados todos los campos puedes pulsar en el botón REALIZAR RESERVA y ya tendrás tu reserva realizada o en el de PROCEDER AL PAGO que te llevará a una TPV virtual de comercio seguro. Una vez realizado el pago la reserva quedara confirmada.

Una vez confirmes tu reserva, debe aparecer una ventana que te indique que tu reserva se ha completado correctamente, indicándote el número de localizador que te permitirá acceder a tu reserva o cancelarla. Podrás imprimir esa página como recordatorio. Igualmente, recibirás un email con la confirmación de la reserva.

¿Por qué quieren los detalles de mi tarjeta de crédito? ¿Es seguro enviarlos?

Si elige la tarifa "descuento especial web" o tarifa no reembolsable le garantiza la reserva con la mejor tarifa disponible. La reserva no se será efectiva hasta que se haya confirmado el pago. El pago se realiza mediante pasarela de pago en comercio seguro y con debida autenticación del cliente.

Si elige tarifa estándar, deberás presentar, en el momento de realizar el check-in, la tarjeta de crédito utilizada para realizar la reserva, junto con un documento de identificación válido y en vigor.

No te preocupes por facilitarnos los datos de tu tarjeta a través de nuestra web. En el momento en que entras en el formulario de datos personales, estás navegando mediante un entorno seguro.

Esto significa que todos los datos que nos facilites se transmitirán desde un servidor seguro, y si utilizas un navegador con tecnología SSL (Secure Socket Layer), viajará por Internet de forma totalmente segura y a salvo de acciones indebidas.

¿De qué consta cada Régimen o plan de comidas?

Puedes hacer tu reserva en cuatro regímenes, o planes de comida, diferentes, que incluyen: Alojamiento (H):

Tiene incluido el alojamiento Alojamiento y Desayuno (H.D.):

Tiene incluido el alojamiento y también el desayuno. Media Pensión (M.P.):

Además del alojamiento incluye el desayuno y la cena. En caso que prefieras almuerzo (al mediodía) en lugar de cena, deberás comunicarlo en la recepción del hotel a tu llegada y el Hotel le informara de si es posible o no según previsión.

Pensión Completa (P.C.):

Incluye alojamiento, desayuno, almuerzo y cena. Por defecto el hotel entiende que el primer servicio de comida que se efectuará al llegar al hotel es almuerzo y el último servicio, el día de salida, será desayuno. Si vas a llegar al hotel por la tarde o noche, deberás indicar en observaciones que desees que el primer servicio sea cena, así el día de salida podrás disfrutar del almuerzo.

Recuerda que en los regímenes de Media Pensión y Pensión Completa no están incluidas las bebidas, excepto las incluidas en el buffet del desayuno. En el régimen de Alojamiento y Desayuno sólo están incluidas las bebidas disponibles en el buffet.

¿Las observaciones que he indicado en mi reserva, están confirmadas?

Cuando rellenes el formulario de reservas tienes un campo en el que nos puedes indicar todas aquellas observaciones que desees acerca de tu estancia. En algunos casos son peticiones acerca de la situación de la habitación, vistas, parking o garaje, etc. Trataremos de cumplirlas en la medida de lo posible, pero por el simple hecho de indicarnos en la reserva no significa que estén confirmadas, y no te las podemos confirmar hasta tu llegada al hotel, y siempre dependiendo de la disponibilidad que haya en el momento de tu llegada.

Si las observaciones son referentes a recibir más información de algún tipo, trataremos de proporcionártela en la medida de lo posible y a la mayor rapidez posible.

¿Tengo garantizada mi reserva?

Si has realizado correctamente tu reserva a través de nuestra web, obtendrás un bono de confirmación por email o SMS que puedes imprimir. Este bono significa que tu reserva ha sido realizada con éxito, no obstante, quedará garantizada una vez se hayan podido aplicar las condiciones de pago, expresadas en la reserva, con éxito.

Si vas a llegar tarde al hotel, debes ponerte en contacto, o bien con el hotel, o bien con la Central de Reservas y comunicarlo, así garantizaremos tu reserva hasta la hora que nos indiques. Te aconsejamos que nos avises si vas a llegar más tarde para evitar perder la reserva de tu habitación.

¿Es necesario presentar el bono de confirmación?

Deberás presentar la confirmación de reserva y exhibirlo al momento de realizar el check in (no es necesario imprimirla, sería suficiente con mostrarla a través de un dispositivo digital), aceptando que, si dicho documento no se presenta, no podrá garantizarse las condiciones de la reserva.

Si a tu llegada al hotel tu reserva no está en nuestro sistema y no traes el justificante de la misma, tendrás tu habitación, siempre y cuando el hotel tenga habitaciones disponibles, pero no podrás beneficiarte de las ventajas por reservar online.

¿Cuál es el horario de entrada (Check-in) y de salida (Check-out) de la habitación?

Horario de check-in:

El día de su llegada al hotel, previo registro en recepción, podrás acceder a las instalaciones del mismo. El acceso a la habitación se hará lo antes posible y nunca después de las 16:00 h., pero siempre dentro de la Normativa marcada por la Comunidad Autónoma donde radique el establecimiento.

Horario Check-out:

El día de salida, las habitaciones tendrán que ser liberadas (equipajes y pertenencias personales incluidas), en todos los casos, antes de las 12 a.m.

¿Cómo puedo modificar o cancelar mi reserva?

El Usuario podrá modificar la reserva durante todo el proceso de contratación online. También puede modificar su reserva en nuestra Central de Reservas vía correo electrónico a central@hotelmarinabenidorm.es o a través del apartado "gestionar su reserva" incluido en la confirmación de la reserva.

No se aceptarán cambios de titularidad de las reservas. Toda modificación llevará implícita la anulación de la reserva original y la nueva reserva será aceptada en función de la disponibilidad de plazas en el hotel contratado y según el precio y las condiciones existentes en el momento de realizar la nueva reserva, sin obligación por parte del HOTEL de respetar las condiciones previas a la modificación.

CUALQUIER MODIFICACIÓN DE FECHA DE LA RESERVA notificada con más de 72 horas antes de la fecha prevista de entrada, dará derecho a trasladar el importe cobrado a una futura estancia, en el mismo establecimiento y a nombre del mismo titular, antes del 31 de diciembre del año en curso o de la fecha del cierre del hotel por temporada. Únicamente se permitirá una modificación de fecha por reserva, que no podrá fragmentarse en diferentes estancias, ni destinarse a otro uso de que no sea el pago de la propia estancia. Asimismo, el cambio de fecha estará sujeto a disponibilidad de plazas. En caso de que las tarifas aplicables en la fecha de la nueva reserva fuesen superiores, el cliente deberá abonar la diferencia, no pudiendo reclamar cantidad alguna en el caso contrario, a saber, que dicha tarifa fuese inferior.

Si la reserva se cancela sin previo aviso o no se presenta el cliente en el Establecimiento Hotelero en la fecha contratada, los gastos en concepto de indemnización corresponderán a la cantidad abonada en la reserva por una noche y no habrá posibilidad de modificación ni reembolso alguno.

EL HOTEL no reembolsará cantidad alguna por la salida anticipada de los clientes.

Las ofertas serán válidas únicamente durante el período fijado por GESTION HOTELERA LA MARINA, SL en la publicidad, o en su defecto, durante el tiempo en que sean accesibles a los clientes para su contratación efectiva.