

**PREGUNTAS FRECUENTES**  
USUARIO PROFESIONAL

**1. ¿Qué ventajas supone registrarse como “ Profesional” ?**

Dispondrá de una nueva herramienta para la gestión de las reservas de sus clientes, pudiendo obtener disponibilidad y tarifas al momento, pudiendo confirmarlas, si lo desea, sin necesidad de tener que realizar ninguna llamada al Call Center.

Sólo debe ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro Call Center, en el número de teléfono: 0034 902 122 345, o bien en el e-mail : [info@formenterarooms.com](mailto:info@formenterarooms.com) si desea modificar o anular alguna reserva , o bien tenga cualquier tipo de duda o problema y no la pueda solventar desde la página.

En caso de anulación o modificación siempre deberán de ser solicitadas por escrito al e-mail anteriormente facilitado.

Podrá beneficiarse de una comisión sobre las reservas que realice en todos los servicios ofertados en Formentera Rooms y Formentera Direct.

Le mantendremos informado vía Newsletter de nuestras mejores ofertas, novedades y promociones comerciales.

**3. Ha olvidado su contraseña o bien desea modificarla.**

-En este caso, debe de dirigir un correo electrónico, a [info@formenterarooms.com](mailto:info@formenterarooms.com) y en breve se le facilitará una nueva combinación de usuario y contraseña.

**4. Somos varios agentes en nuestra delegación, ¿necesitaríamos un usuario diferente para cada uno?.**

No, por norma general es un usuario y contraseña por oficina, no por agente.

**5. ¿Qué operaciones puedo realizar desde la web?**

A través de nuestra área profesional “ RESERVA PROFESIONALES” usted podrá:

- Obtener disponibilidad y precios al momento, y se le mostrarán como opción también si hay alguna oferta vigente, y podrá seleccionar varios tipos de régimen.

-Confirmar reservas, mientras obtenga disponibilidad por el sistema.

-Consultar su historial de reservas

**LES INFORMAMOS QUE NO SE PERMITEN REALIZAR “RESERVAS EN-ESPERA”, NO HAY BLOQUEO DE HABITACIONES, LA VENTA ES SIEMPRE SEGÚN DISPONIBILIDAD.**

### **7.¿ Como puedo tramitar una reserva de Grupos/Congresos/ Incentivos?**

Deberá en este caso, dirigir un e-mail a: [info@formenterarooms.com](mailto:info@formenterarooms.com)

## **PAGOS Y TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS**

### **8. ¿Cuál es la forma de pago de una reserva on-line ?**

Las formas de pago para formalizar la reserva son por T.P.V virtual o por transferencia.

#### **POR TPV VIRTUAL:**

En caso de desear pagar a través de TPV virtual será necesaria una tarjeta de crédito reconocida por nuestro sistema. Formentera Rooms y Formentera Direct, para su seguridad, no guardarán en ningún momento los datos de su tarjeta de crédito.

En caso de no disponer de tarjeta de crédito reconocida por nuestro sistema, rogamos se ponga en contacto con nuestro Call Center a través del teléfono 0034 902 122 345.

El pago de la reserva se debe realizar en su totalidad.

#### **POR TRANSFERENCIA BANCARIA:**

Esta forma de pago sólo es posible con una antelación de 15 ó más días de la llegada del cliente al hotel y debe realizarse por el 100% del importe de la reserva. La agencia deberá enviar en las 48 horas siguientes a la realización de la reserva una copia del documento bancario correspondiente. Puede enviarlo vía fax al número 0034 971 301 351 o vía email a [info@formenterarooms.com](mailto:info@formenterarooms.com)  
En caso de no recibir este documento en el tiempo estipulado la reserva se anulará automáticamente.

Viajes Ebusus S.A. deberá recibir, de su entidad bancaria, el importe dentro de los 10 días siguientes de efectuar su reserva, en caso contrario la reserva se anulará automáticamente. Si no recibe confirmación del pago, se aconseja se ponga en contacto con nuestro Call Center a través del teléfono 0034 902 122 345.

#### Datos para la transferencia

Viajes Ebusus S.A.  
Caja Madrid  
CC. 2038-9501-61-6000051821  
IBAN. ES97 2038 9501 6160 0005 1821  
SWIFT. CAHMESMM

#### **9.¿ Es seguro utilizar mi tarjeta de crédito en insotel.com?**

Sí. desde Formentera Rooms y Formentera Direct conectamos directamente con el TPV virtual de la Caja Madrid, prestigiosa entidad bancaria española que garantiza en todo momento la seguridad de la transacción económica.

En caso de que el pago no se realizase correctamente pónganse en contacto con el Call Center, 902 122 345

Si tiene alguna duda más, ruego se ponga en contacto con nuestro Call Center: 902 122 345 o mediante el email [info@formenterarooms.com](mailto:info@formenterarooms.com)

Muchas gracias por su colaboración.  
FORMENTERA ROOMS  
FORMENTERA DIRECT