

## SEMANA DE VACACIONES - PREGUNTAS FRECUENTES RESERVAS WEB

### ¿Soy nuevo usuario. ¿Qué debo hacer?

Si es la primera vez que reserva con Inturjoven, antes de reservar la Oferta Semana de Vacaciones, le recomendamos estar dado de alta como nuevo usuario con antelación para agilizar su reserva: <https://www.inturjoven.com/registro>.

Debe introducir una dirección de correo electrónico y una contraseña, así como otros datos personales que le solicitarán.

### ¿Cuántas noches puedo reservar?

Podrá reservar una estancia de lunes a domingo o de lunes a lunes durante la vigencia del programa (del 28/06/21 al 06/09/21). El sistema no le dejará hacer otro tipo de combinaciones con esta oferta.

### ¿Puedo reservar semanas consecutivas?

En el caso de querer reservar **dos semanas consecutivas**, deberá reservar primero una semana (de lunes a lunes) y después la otra (de lunes a domingo o de lunes a lunes) añadiéndola a la cesta de la compra o bien en dos reservas diferentes. Una vez que está en el proceso de pago, la aplicación le pregunta si quiere continuar reservando. Clica en el botón y añade una nueva semana o habitación a su reserva.

### ¿Puedo realizar una reserva con varias habitaciones?

Solo se puede reservar una habitación cada vez, si bien, se pueden ir añadiendo habitaciones al carrito de la compra y confirmarlas todas de manera conjunta, pulsando en el Botón Mis Artículos, y continuar el proceso en "Siguiente".

### Quiero reservar una habitación superior

Si desea reservar alguna habitación superior con un equipamiento específico, debe asegurarse de haber seleccionado este tipo de habitación. Puede ver cuáles son éstas en las "Condiciones de venta".

### ¿Hay algún descuento adicional que sea de aplicación con esta oferta?

No, esta oferta no es compatible con otros descuentos. No debe cumplimentarse la casilla correspondiente a la hora de realizar su reserva.

### ¿Cómo sé que he realizado efectivamente mi reserva?

Una vez que ha seleccionado las fechas y el tipo de habitación y haya pulsado reservar, se le solicitarán sus datos de usuario y a continuación, para concluir el proceso de compra, deberá confirmar la reserva con la introducción de sus datos bancarios para abonar el depósito inicial (30% del presupuesto total de su reserva).

Este proceso podrá conllevar un tiempo que dependerá de cada entidad financiera. Una vez que el pago haya sido efectuado a través de la pasarela de pago, recibirá un email de confirmación con el número de reserva que se le ha adjudicado correspondiente a la reserva de una habitación en las fechas que haya indicado.

### ¿Se ponen en contacto conmigo una vez realizada la reserva?

Independientemente del email de confirmación que recibe al completar la reserva, desde Área de Comercialización y Reservas, se le remitirá, pasados unos días de haber realizado la reserva en la web, un segundo email con la información de la estancia reservada y el documento necesario para poder realizar el pago correspondiente al 70% restante. Dicho segundo pago tendrá como fecha límite para efectuar el ingreso 15 días antes de la fecha del comienzo de la estancia reservada.

### **Ya he realizado mi reserva de lunes a domingo pero ahora quiero añadir la noche del domingo**

No se puede reservar a través de la web la noche del domingo de manera independiente. Deberá anular su reserva actual y realizar una nueva reserva con las fechas de su estancia correctamente, es decir, de lunes a lunes, o bien, esperar a la apertura a la venta por el resto de los canales el próximo 05/04/2021 solicitando la ampliación de su reserva (se atenderá según disponibilidad).

### **Ya he realizado mi reserva pero quiero añadir servicios extras de comedor**

Si desea añadir algún servicio extra de comedor, debe remitir su petición a la dirección de email, reservas.itj@juntadeandalucia.es, o bien contactar telefónicamente con el Centro de Atención al cliente 955 181 181 a partir del día 05/04/2021.

### **Quiero modificar las fechas de estancia o cambiar la capacidad de la habitación**

No podrán modificarse las fechas de estancia o cambiar la capacidad de su reserva web una vez ésta esté ya confirmada. En este caso concreto, deberá cancelar primero su reserva original y realizar la reserva en las nuevas fechas, según disponibilidad.

### **Quiero reservar una habitación para una sola persona**

El precio mínimo por habitación está basado en 2 personas.

### **Quiero comunicar un titular por cada habitación reservada o cambiar el titular de la persona que ha reservado**

Si desea realizar un cambio de titular de la habitación reservada, puede hacerlo comunicándolo a través de email al Centro de Atención al Cliente, reservas.itj@juntadeandalucia.es.

### **Reservas para personas con movilidad reducida**

Si tiene alguna necesidad específica por problemas de movilidad, deberá hacer su reserva online y posteriormente contactar con el Centro de Atención al Cliente a través del email reservas.itj@juntadeandalucia.es, y notificar dicha necesidad. Una vez concluido el periodo de venta exclusiva a través de la web (05/04/2021) contactaremos con usted para informarle sobre la posibilidad de asignación a su reserva de una habitación con el baño adaptado o sobre la accesibilidad del albergue en cuestión. En caso de que no exista la posibilidad de asignación de una habitación adecuada a sus necesidades, le devolveremos íntegramente la cantidad abonada como pago para confirmar su reserva.