

# Preguntas Frecuentes Sobre la Red Hotelera Comdata (FAQ)

## 1. ¿Qué es el programa Comdata Hotel Network (Red Hotelera Comdata)?

Al asociarse con la compañía hermana CLC Lodging, Comdata ha desarrollado un nuevo programa que permite a los clientes propietarios de Comdata utilizar sus tarjetas de combustible para estadías de hoteles. Como parte de la asociación, se les garantiza a los clientes un mínimo de 20% de ahorro en las tarifas más bajas publicadas por los hoteles de la red. Actualmente, Comdata Hotel Network contiene más de 12,000 hoteles en los Estados Unidos y Canadá. El objetivo de este programa es facilitarles el proceso de reserva y pago a clientes al proporcionar tarifas con descuento y la posibilidad de pagar los gastos de hotel con las tarjetas de combustible Comdata.

## 2. ¿Exactamente cuáles son los beneficios para mí y para mi empresa?

Al inscribirse al programa, su empresa puede disfrutar de una serie de beneficios, que incluyen:

- Gasto hotelero reducido con garantía de un mínimo de 20% de descuento en las tarifas más bajas publicadas por los hoteles dentro de la red, respaldado por una garantía de tarifas bajas
- Capacidad de pagar estadías en hoteles utilizando las tarjetas de combustible Comdata, aliviando la necesidad de llevar efectivo o reembolsar tarjetas de crédito personales.
- La aplicación móvil Comdata, que convenientemente localiza hoteles cercanos y tarifas de red.
- Gestión mejorada de gastos hoteleros, con visibilidad a través de informes estándar en el sistema de reportes iConnectData reportQ y la conveniencia de cargos que figuran en facturas existentes.
- Soporte de apoyo en viajes para el conductor las 24 horas al día, 7 días a la semana.

## 3. ¿Cuántos hoteles están incluidos en el Comdata Hotel Network?

Comdata Hotel Network contiene más de 12,000 cadenas hoteleras en todo el país, como Holiday Inn, Hampton Inn, EconoLodge, Best Western, Super 8 y muchos más. Más del 70% de estas ubicaciones contienen estacionamiento de camiones y remolques para vehículos de larga distancia. Los hoteles varían desde tamaños de propiedad independiente, a escala mediana, de mediana y alta economía.

#### 4. ¿Cómo me inscribo?

Para inscribirse en el programa Comdata Hotel Network, debe cumplir con los términos y condiciones que se le envían por correo postal o electrónico. Al momento de la inscripción, también recibirá un código de ubicación de comerciante CLC (CL101), que puede usarse para identificar las transacciones de hoteles en sus facturas.

#### 5. ¿Cómo funciona el programa?

Una vez inscrito, solicite a sus titulares de tarjetas que descarguen la aplicación móvil Comdata Hotel Network en su dispositivo móvil iPhone o Android. Para usar la aplicación, deben ingresar los últimos 5 dígitos de su número de tarjeta Comdata, su número de empleado (employee number)/identificación de conductor (Driver ID) completo en el registro de Comdata y un correo electrónico. La aplicación contiene cuatro opciones:

- **Hotel Search** (búsqueda de hotel) permite a titulares de tarjetas buscar hoteles en la red hotelera Comdata. Los hoteles se pueden filtrar por servicios, como estacionamiento de camiones, internet, y desayuno.
- **Favorites** (favoritos) contiene todos los hoteles marcados como favoritos por el titular de la tarjeta a través de la aplicación.
- **CLC ID Card** (tarjeta CLC ID) es una imagen de tarjeta que el titular puede presentar al recepcionista del hotel en el momento de registro de llegada si el recepcionista no reconoce de inmediato la tarjeta Comdata como forma de pago.
- **Support** (soporte) provee enlaces a documentación e información útil, como pasos para registrarse.

#### 6. ¿Cómo se registra y se retira el titular de la tarjeta del hotel?

- **Registro de Llegada**

Los titulares de tarjetas pueden hacer reservas antes de facturar llamando directamente a los hoteles utilizando el botón Call Hotel (llamar hotel) en la aplicación móvil. Se recomienda reservar para garantizar la disponibilidad de la habitación, pero no es obligatorio.

Al hacer reservas, los titulares de tarjetas deben informar al hotel que están reservando con el programa Comdata Hotel Network. Si el hotel no reconoce el programa, los titulares de tarjetas pueden indicar que el programa está respaldado por CLC Lodging y la tarifa de CLC Lodging. Esto asegurará que reciban la tarifa de descuento correcta. Además, los titulares de tarjetas deben solicitar un número de confirmación de reserva y mantenerlo seguro.

Durante el registro de llegada, el titular de tarjeta presenta su tarjeta Comdata y la imagen de la tarjeta de identificación de CLC (opcional). Si el empleado de hotel no está seguro de cómo procesar una tarjeta Comdata, el titular de la tarjeta puede indicarle que pase la tarjeta como lo haría con la tarjeta CLC LodgingCheckINN en la terminal CLC (no en una terminal de tarjeta de crédito tradicional).

Empleados también pueden ingresar el número de tarjeta en el portal WebCheckINN de CLC en casos donde el deslizamiento de la tarjeta no funciona. Si el empleado aún no está seguro, indíquenos que llame al CLC Customer Service (atención al cliente) al 1-844-483-2897 y un representante los ayudara a verificar al conductor.

- **Registro de Salida**

El titular de la tarjeta debe hacer el registro de salida en la recepción y debe obtener un folio (recibo/comprobante) llamado Length of Stay si no han recibido uno. Si se va temprano sin pagar, se facturará a su cuenta la estadía planificada completa.

- **Facturación**

El costo y las tarifas de alojamiento se deducirán de los límites de compra de su cuenta y se facturara a su empresa de acuerdo con su ciclo de facturación estándar.

## 7. ¿Se puede usar la red de hoteles Comdata para pagar costos adicionales de la habitación?

No, los descuentos de programa se aplican solo a los cargos e impuestos de la habitación. Los costos adicionales (mascotas, bebidas en la habitación, etc.) deben pagarse con otra forma de pago que no sea la tarjeta Comdata.

## 8. ¿Qué es un hotel CheckINN Certified?

Hoteles CheckINN Certified son hoteles designados y reconocidos por cumplir y utilizar las mejores prácticas para atender a los huéspedes de Comdata. Ejemplos incluyen puntualidad y precisión de facturación y el uso del portal de facturación electrónica para facturar estadías elegibles y datos de tarifas de habitación. La aplicación móvil identifica los hoteles con certificación CheckINN en la pantalla de resultados de búsqueda.

## 9. ¿Qué es el programa Lowest Rate Guarantee?

El programa Lowest Rate Guarantee (garantía de tarifa más baja) de Comdata es una característica del programa Comdata Hotel Network disponible para todos los participantes que utilizan su tarjeta Comdata. Si el titular usa la tarjeta para una estadía y encuentra una tarifa elegible inferior a la tarifa de descuento de Comdata para el mismo hotel, fechas de viaje, numero de huéspedes, habitación estándar y tipo de moneda, recibirá un crédito en su cuenta por la diferencia entre las dos tarifas. También recibirá un crédito de \$30.00 por traer la tarifa más baja a la atención de Comdata.

## 10. ¿Qué ocurre si el hotel se encuentra en un periodo de bloqueo para las fechas de reservas solicitadas?

En casos excepcionales, algunos hoteles de la red pueden tener fechas restringidas (épocas del año en el que un hotel no ofrece tarifas de descuento a los huéspedes de Comdata). Los hoteles informaran a los titulares de tarjeta si están en periodo de bloqueo o no. En este caso, los titulares de tarjeta deberán buscar otro hotel.

**11. ¿Qué sucede si mi titular de tarjeta no tiene un móvil inteligente?**

Titulares de tarjeta pueden llamar a Comdata Customer Service (servicio al cliente Comdata) al 1-800-741-2777, las 24 horas al día para obtener el directorio del hotel y asistencia con la tarifa. Seleccione la opción de menú “Hotel” cuando llame a este número.

**12. ¿Dónde puedo ver los cargos facturados por hoteles del Comdata Hotel Network?**

Todas las transacciones de hotel se mostrarán en la facture Daily Fuel Invoice (factura de combustible diaria). La transacción puede ser identificada por su código de ubicación de comerciante CLC (CL101). ***Tenga en cuenta que se aplicara la tarifa de código de producto hotelero existente de Comdata de \$1.00 por transacción. La tarifa será visible en la factura.***

**13. ¿Qué pasa si un hotel no acepta la tarjeta Comdata, a pesar de que participo en el programa? ¿O que sucede si se rechaza una tarjeta en el deslizamiento?**

Entendemos que algunos hoteles pueden no estar familiarizados con el programa Comdata Hotel Network. Asegúrese de que el titular de la tarjeta no pague directamente por el hotel e infórmele que se comunique con Comdata Customer Service (servicio al cliente de Comdata) al 1-800-741-2777 y seleccione la opción de menú “Hotel”. Hablaremos con el hotel en su nombre para ayudar al titular de la tarjeta registrarse. Comdata Customer Service también puede validar el estado de una tarjeta si es rechazada.

**14. Qué pasa si la tarifa no coincide con la cantidad cotizada por teléfono y/o en el folio (comprobante/recibo)?**

La tasa que se muestra en la aplicación móvil es siempre la cantidad que pagara el titular de la tarjeta. Normalmente, los hoteles no tendrán acceso a tarifas negociadas bajo Comdata Hotel Network, pero tendrán acceso a los descuentos de CLC negociados. Por lo tanto, el folio que recibe del hotel puede ser más alta o más baja que la tarifa que se muestra en el Total Charge Summary en la aplicación. Siempre consulte el Total Charges Summary por el monto que se le facturara, que será un mínimo del 20% o más por debajo de la tarifa más baja publicada por el hotel.

**15. ¿Puedo limitar los hoteles de Comdata Hotel Network para mis titulares?**

No, titulares de tarjeta pueden acceder a cualquier hotel bajo el programa Comdata Hotel Network. Si hay hoteles con los que no desea hacer negocios, comunique esta información directamente a los titulares de sus tarjetas. Sin embargo, puede establecer limites en el gasto hotelero de los titulares de tarjetas a nivel de producto.

**16. Puedo recibir una copia de mis folios (comprobantes/recibos) por correo electrónico?**

Si, titulares de tarjetas deben ingresar un correo electrónico cuando acceden por primera vez a la aplicación móvil. Cada vez que se completa y liquida una transacción de hotel, el folio se envía por correo electrónico a la dirección ingresada en la aplicación.

**17. ¿A quién puedo contactar para obtener más información sobre el programa?**

Usted y los titulares de su tarjeta siempre pueden comunicarse con un representante de servicio al cliente de Comdata 24 horas al día, 7 días a la semana al 1-800-741-2777 (seleccione la opción "Hotel" en el menú) para cualquier problema, como, entre otros, los siguientes:

- Facturación y errores de facturación
- La tarjeta es rechazada
- Asistencia para registro de llegada
- Asistencia de salida
- Información adicional del programa