

Noviembre
2019



Carnaval

migueléño

Presentamos el
QUIÉN ES QUIÉN
EN EL PRECIO DE LOS
HOTELES



DESCARGA
NUESTRA APP



7860-9704


**Defensoría
del Consumidor**


GOBIERNO DE
EL SALVADOR

Datos del sondeo

En el marco de la celebración del Carnaval de San Miguel, la Defensoría del Consumidor pone a disposición de la ciudadanía un sondeo comparativo de precios y servicios ofrecidos por los principales hoteles en la ciudad de San Miguel, con el objetivo de brindar información socialmente útil para que las personas turistas tomen decisiones informadas a la hora de hospedarse y que puedan ejercer sus derechos en el contexto de esta amplia celebración.



Hoteles monitoreados: 12

Precios recolectados: 48

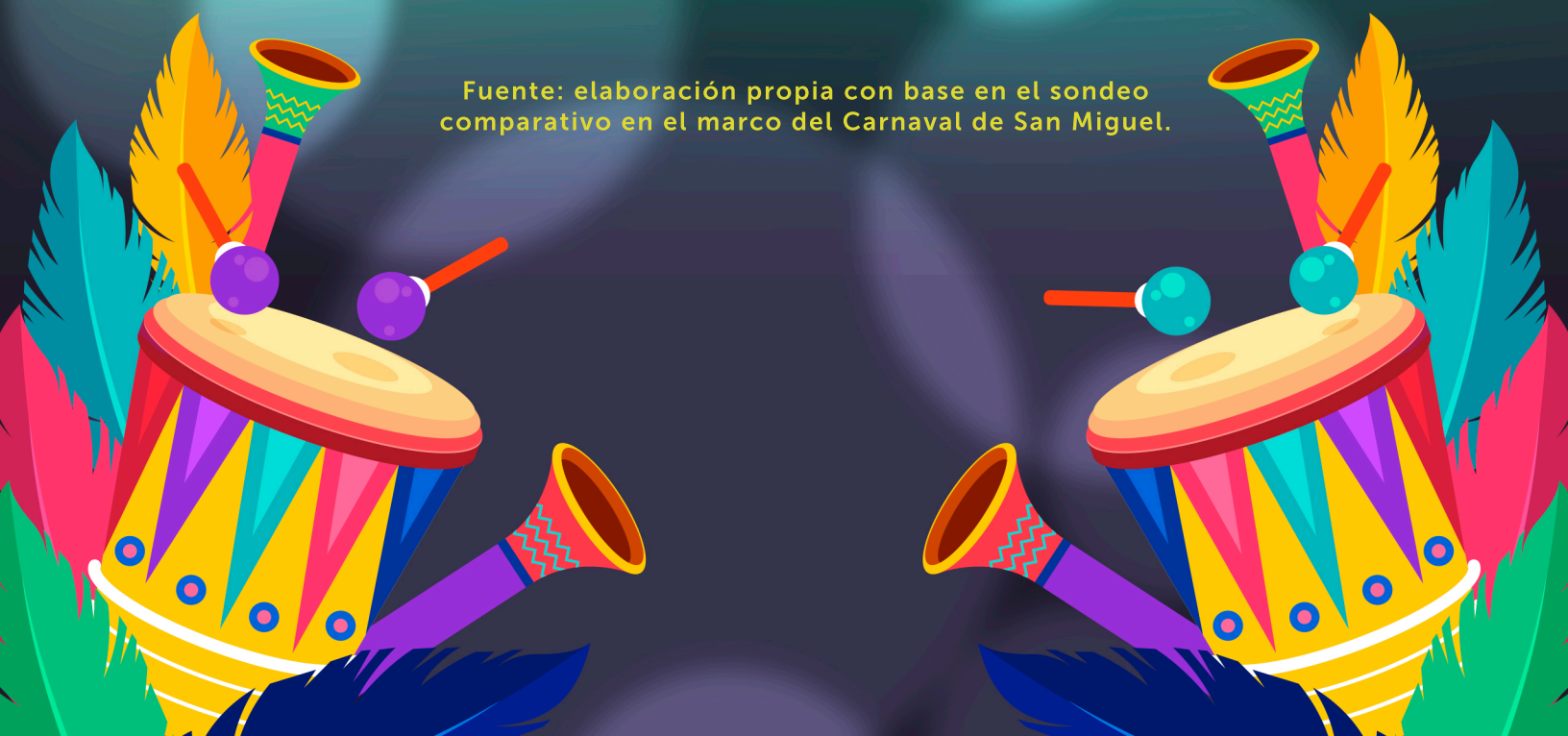
Fecha de monitoreo: 31 de octubre de 2019

**Fecha de reservación:
del 29 de noviembre al 1 de diciembre.**

Precios de paquetes ofrecidos por hoteles durante las festividades del Carnaval de San Miguel

Hoteles	Individual			Doble			Triple			Suite estándar		
	Reservación del 29 de noviembre al 01 de diciembre, por 2 noches, precio de 1 habitación con 1 cama.			Reservación del 29 de noviembre al 01 de diciembre, por 2 noches, precio de 1 habitación con 1 cama matrimonial.			Reservación del 29 de noviembre al 01 de diciembre, por 2 noches, precio de 1 habitación con 3 camas individuales o 1 individual y 1 matrimonial.			Reservación del 29 de noviembre al 01 de diciembre, por 2 noches, precio de 1 habitación con 1 cama matrimonial.		
	Costo de reserva (\$/%)	Costo del paquete (\$)	Costo de camas extra (\$)	Costo de reserva (\$/%)	Costo del paquete (\$)	Costo de camas extra (\$)	Costo de reserva (\$/%)	Costo del paquete (\$)	Costo de camas extra (\$)	Costo de reserva (\$/%)	Costo del paquete (\$)	Costo de camas extra (\$)
Hotel Camelot	n.d	\$107.00	\$37.00	n.d	\$168.00	\$37.00	n.d	\$220.00	\$37.00	n.d	\$274.00	\$37.00
Hotel Casa Grande	\$50.00	\$225.00	\$0.00	\$50.00	\$225.00	n.d	\$50.00	\$225.00	n.d	\$50.00	\$275.00	n.d
Hotel Comfort Inn Real	n.d	\$271.40	\$0.00	n.d	\$295.00	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d
Hotel Continental Plaza	n.d	\$134.43	\$0.00	n.d	\$186.39	n.d	n.d	\$223.01	n.d	n.d	n.d	n.d
Hotel del Centro	n.d	\$68.89	\$15.00	n.d	\$87.15	\$15.00	n.d	\$110.50	\$15.00	n.d	\$125.50	\$15.00
Hotel Florencia	\$94.50	\$189.00	\$20.00	\$99.50	\$199.00	\$20.00	\$112.00	\$224.00	n.d	n.d	n.d	n.d
Hotel Madrid	\$10.00	\$50.00	\$10.00	\$10.00	\$56.00	\$10.00	\$15.00	\$70.00	n.d	n.d	n.d	n.d
Hotel Plaza Floresta	n.d	\$172.05	\$0.00	n.d	\$217.83	n.d	n.d	\$280.09	n.d	n.d	\$337.62	n.d
Hotel Trópico Inn	n.d	n.d	n.d	n.d	\$335.00	n.d	n.d	\$450.00	n.d	n.d	\$455.00	n.d
Hotel Villa San Miguel	n.d	\$186.50	\$15.00	n.d	\$198.50	\$15.00	n.d	\$232.00	\$15.00	n.d	\$290.50	\$15.00
Hotel Villa Venecia	n.d	\$90.00	\$5.00	n.d	\$130.00	\$5.00	n.d	\$150.00	n.d	n.d	n.d	n.d
Hotel y Restaurante China House	n.d	\$90.00	\$0.00	n.d	\$100.00	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d

Fuente: elaboración propia con base en el sondeo comparativo en el marco del Carnaval de San Miguel.



Servicios ofrecidos por los hoteles sondeados en el marco de las festividades del Carnaval de San Miguel

Establecimiento	Ofrece desayuno	Ofrece almuerzo	Ofrece Cena	Aire acondicionado en habitación	Teléfono en la habitación	Internet gratuito (Wifi)	Refrigeradora	Baño propio	Televisión (Cable)
Hotel Comfort Inn Real	X			X	X	X		X	X
Hotel Plaza Floresta	X			X	X	X		X	X
Hotel Trópico Inn	X		X	X	X	X	X	X	X
Hotel Florencia	X			X	X	X		X	X
Hotel Casa Grande	X			X		X		X	X
Hotel Villa Venecia	X			X	X	X		X	X
Hotel Madrid				X	X	X		X	X
Hotel y Restaurante China House				X		X		X	X
Hotel Villa San Miguel	X			X	X	X	X	X	X
Hotel del Centro	X			X		X	X	X	X
Hotel Camelot	X			X		X	X	X	X
Hotel Continental Plaza			X	X	X	X		X	X
X: el hotel sí brinda el servicio					Espacio vacío: el hotel no brinda con el servicio				

Fuente: elaboración propia con base en el sondeo comparativo en el marco del Carnaval de San Miguel.



Servicios ofrecidos y requisitos de los hoteles sondeados para el consumidor



Establecimiento	Reservaciones	Formas de pago	Servicio de 24 horas	Restaurante/bar	Accesos especiales	Piscina	Gimnasio	Caja fuerte	Cajero automático	Estacionamiento	Lavandería	Redes sociales	Whatsapp
Hotel Comfort Inn Real	X	Efectivo, tarjeta, transferencia	X	X	X	X	X			X	X	X	X
Hotel Plaza Floresta		Efectivo, tarjeta, cheques	X	X		X				X	X	X	
Hotel Trópico Inn	X	Efectivo, tarjeta, cheques	X	X		X	X	X		X	X	X	X
Hotel Florencia		Efectivo, tarjeta, cheques	X	X		X				X	X	X	X
Hotel Casa Grande	X	Efectivo, tarjeta, transferencia	X			X				X	X	X	X
Hotel Villa Venecia		Efectivo	X	X	X					X	X	X	X
Hotel Madrid	X	Efectivo	X							X			
Hotel y Restaurante China House		Efectivo	X	X	X					X			X
Hotel Villa San Miguel	X	Efectivo, tarjeta, transferencia, cheques	X	X		X	X	X		X	X	X	X
Hotel del Centro		Efectivo y deposito	X		X					X	X	X	X
Hotel Camelot		Efectivo, tarjeta, deposito	X		X	X				X	X	X	X
Hotel Continental Plaza	X	Efectivo, tarjeta	X		X	X	X			X	X	X	X

Fuente: elaboración propia con base en el sondeo comparativo en el marco del Carnaval de San Miguel.



Buenas prácticas de protección al consumidor verificadas en los hoteles sondeados

Hoteles	¿Cuenta con una política de devolución ante cancelaciones?	¿Cuenta con una política de privacidad?	¿Cuenta con un equipo especializado para la resolución de conflictos con sus clientes?
Hotel Comfort Inn Real	X	X	X
Hotel Plaza Floresta	X	X	X
Hotel Trópico Inn	X	X	X
Hotel Florencia		X	X
Hotel Casa Grande	X	X	X
Hotel Villa Venecia	X	X	X
Hotel Madrid		X	X
Hotel y Restaurante China House	X	X	X
Hotel Villa San Miguel	X	X	X
Hotel del Centro	X	X	X
Hotel Camelot	X	X	X
Hotel Continental Plaza		X	X

Fuente: elaboración propia con base en el sondeo comparativo en el marco del Carnaval de San Miguel.



Servicios ofrecidos por los hoteles sondeados en el marco de las festividades del Carnaval de San Miguel

Establecimiento	Hora de entrada	Hora de salida
Hotel Comfort Inn Real	02:00:00 p. m.	12:00:00 p. m.
Hotel Plaza Floresta	02:00:00 p. m.	02:00:00 p. m.
Hotel Trópico Inn	02:00:00 p. m.	01:00:00 p. m.
Hotel Florencia	02:00:00 p. m.	01:00:00 p. m.
Hotel Casa Grande	01:00:00 p. m.	12:00:00 p. m.
Hotel Villa Venecia	01:00:00 p. m.	12:00:00 p. m.
Hotel Madrid	08:00:00 a. m.	12:00:00 p. m.
Hotel y Restaurante China House	huésped puede ingresar cuando guste	12:00:00 p. m.
Hotel Villa San Miguel	02:00:00 p. m.	01:00:00 p. m.
Hotel del Centro	12:00:00 p. m.	11:00:00 a. m.
Hotel Camelot	01:00:00 p. m.	11:00:00 a. m.
Hotel Continental Plaza	01:00:00 p. m.	12:00:00 p. m.

Fuente: elaboración propia con base en el sondeo comparativo en el marco del Carnaval de San Miguel.





9 DERECHOS DEL CONSUMIDOR TURISTA



¡Ten la mejor experiencia en tus vacaciones, conoce y defiende tus derechos!

Derecho a ser informado

Es tu derecho conocer los precios, tarifas, condiciones, características y costo total, de los servicios y productos que compras.



1

Derecho a ser protegido de cobros indebidos

Al contratar un paquete vacacional o servicio turístico, tienes derecho a que te cobren solo las comisiones descritas en el contrato, y que correspondan a un servicio adicional prestado.



2

Derecho a ser protegido contra la publicidad engañosa

Es publicidad engañosa si al momento de pagar no te aplican una promoción, oferta o descuento, o te prometen algo adicional que luego no te entregan. Por ejemplo, si te ofrecen un paquete vacacional con gastos pagados y luego te informan que todo corre por tu cuenta.



3

Derecho de retracto

Es la facultad que tienes para renunciar a un contrato, sin penalidad ni justificación, dentro del plazo de 8 días hábiles siguientes de haber realizado la compra en línea y si el servicio no se hubiera comenzado a prestar.



4

Derecho al desistimiento

Si reservaste un vuelo o una habitación de hotel y ya no deseas viajar, u hospedarte, tienes derecho a desistir del servicio. El proveedor debe reintegrarte lo pagado, pudiendo retener gastos administrativos.



5

Derecho a la reversión de pago

Ejerces este derecho si decidiste retractarte del contrato; si el producto no ha sido recibido o resulta defectuoso; y cuando el servicio no ha sido prestado o el objeto del contrato no corresponde con lo solicitado.



6

Derecho a la compensación en caso de retraso o cancelación de vuelo

Si no te dejan abordar por sobreventa, el vuelo se demora o lo cancelan, y aún quieres viajar, la aerolínea debe llevarte a tu destino en el primer vuelo disponible. Tienes derecho a reclamar y recibir, sin cargo, servicios de hospedaje, alimentación, comunicación telefónica e internet durante el tiempo de espera. Además, puedes reclamar y recibir compensación por daños y perjuicios.



7

Derecho a indemnización por daños o pérdida de equipaje

Tienes derecho a reclamar y recibir compensación. El reclamo debes realizarlo inmediatamente a la aerolínea.



8

Derecho a exigir cumplimiento de ofertas y promociones

En la compra de paquetes vacacionales y boletos aéreos o terrestres, tienes derecho a exigir el cumplimiento de los servicios, precios, tarifas y promociones, en los términos anunciados, ofrecidos o pactados. Los términos y condiciones del contrato deben estar escritos con claridad y sencillez.



9

¿ QUÉ HACER SI TIENES UN RECLAMO ?

Cuando hay incumplimiento o abuso, tienes derecho a reclamar al proveedor. Si no obtienes una solución aceptable puedes resolver el problema de manera directa con ayuda de la Defensoría del Consumidor.