



# Información sobre reservas

## ¿En qué consiste una Reserva?

La reserva se realiza en forma personal en el Departamento de Turismo o en la Delegación del ISSN. El documento que la acredita es la “orden de estada” u “orden de servicio”, en la que constan la fecha de reserva, el destino, y demás especificaciones como servicio incluido, número de habitación, cantidad de pasajeros, datos personales de los mismos, forma de pago, importes y conformidad del afiliado a toda las condiciones expuestas precedentemente.

El afiliado con su grupo de viaje presentará esta orden de estada o voucher en el establecimiento elegido junto a los documentos personales de todos los pasajeros.

## ¿Qué documentación es requerida para hacer la reserva?

La documentación que deberá presentar el afiliado al momento de hacer la reserva será:

- Apellido y nombre, número de documento y fecha de nacimiento de todos los pasajeros que formen parte del grupo de viaje, sean o no afiliados al ISSN (incluyendo bebés y menores de 3 años; todos deben ser declarados en el voucher u orden de estada)
- Tarjeta Confiable Salud de los afiliados al ISSN.
- Recibo de haberes actualizado, en caso de financiar el saldo de la estada.

## ¿Qué alternativas de pago puedo considerar a la hora de abonar una reserva turística?

Los interesados podrán realizar la reserva abonando una señal del 30% del valor total de la estada, en efectivo, o con tarjeta de débito (Maestro o Visa débito) o de crédito: Visa, Mastercard, American Express y Confiable.

Para la cancelación del saldo restante, el ISSN ofrece financiación propia al personal activo y pasivo de la administración pública mediante descuento por recibo de haberes.

De acuerdo a la Resolución N° 982/16 se aprueba la modificación de los valores a financiar para los servicios de Turismo. La tasa de interés se mantiene en el 2% (Resolución 2169/13). A continuación se muestra la nueva tabla de financiaciones vigente desde septiembre 2016

Montos	Plazos
Hasta \$4000	Hasta en 3 cuotas
De \$4001 a \$7000	Hasta en 6 cuotas
De \$7001 a \$10000	Hasta en 9 cuotas
De \$10001 a \$24000	Hasta en 12 cuotas

4 Los afiliados que laboralmente se encuentren en situación de contratados, mensualizados, planta política, docentes suplentes o interinos con horas cátedra, personal del BPN, etc. deberán presentar además del recibo de haberes el CBU expedido por el Banco de la Provincia del Neuquén (no se acepta ticket emitido por el cajero automático).

#### **¿El afiliado jubilado/pensionado paga seña?**

Los afiliados del sector pasivo no están obligados a pagar seña (Resolución 641/08) pudiendo financiar el total de la estadía en cuotas, presentando el recibo de haberes actualizado, cuyo descuento se reflejará en el recibo de sueldo. El monto máximo a financiar por estadía es de \$24.000 de acuerdo a la Resolución 982/16.

#### **El afiliado adherente ¿puede realizar contratos de financiación?**

No, el afiliado adherente no puede financiar sus reservas bajo la modalidad “descuento por planilla”. Esta financiación es de beneficio exclusivo para la planta de afiliados directos. Si podrán financiar a través de las tarjetas de crédito con que cuenta el ISSN: Visa, Mastercard, American Express y Confiable.

#### **El afiliado de condición laboral “contratado” ¿puede financiar una reserva?**

El afiliado contratado puede financiar sus reservas, siempre y cuando presente a un afiliado titular, en calidad de garante, quien deberá presentar su documento nacional de identidad y último recibo de sueldo.

#### **¿Tiene devolución el dinero abonado en concepto de seña por una reserva turística?**

La Disposición 230/05 reglamenta el reintegro de señas.

Toda anulación de una reserva generará el cobro de una multa, variando su porcentaje según la antelación con la que se realice, cobrándose como mínimo el 10% sobre el monto total de la estadía pactada oportunamente, en concepto de gastos administrativos.

- Si la anulación es realizada con una antelación mínima de 72 hs., se retendrá un 10% en concepto de gastos administrativos sobre el costo total del servicio de alojamiento.
- Si la anulación de la estadía es realizada entre las 72 y las 48 hs. se retendrá un 20% sobre el costo total del servicio de alojamiento.
- Si la anulación de la estadía es realizada entre las 48 y las 24 hs. de antelación se retendrá el 30% del costo total del servicio de alojamiento.

#### **Otras retenciones:**

- Si al término del lapso de 24 hs. de la fecha en que debe arribar el huésped no se presentara ni comunicara su cambio de llegada, perderá el importe depositado como seña, sin derecho a reclamo alguno y perderá el derecho a la estadía reservada.

#### **¿En qué caso se procede al reintegro de la seña?**

Por enfermedad: se efectuará el reintegro del 100% de la seña abonada cuando el pasajero efectúe la anulación de la reserva hasta el día previo a su ingreso al establecimiento, motivado por enfermedad o por fallecimiento de familiar directo. En tal caso, se exigirá la presentación del correspondiente certificado médico o de defunción correspondiente.

Si un afiliado realiza una reserva para vacacionar en alguno de nuestros complejos turísticos y por un imprevisto no puede viajar. ¿Qué alternativas tiene para no perder el dinero abonado? Para no perder el dinero abonado en concepto de seña, sugerimos hacer un cambio de fecha

o de destino o de alguna condición, de esta manera esa suma de dinero abonada queda como parte de pago de la nueva reserva.

Para realizar cualquiera de estos cambios el afiliado deberá presentarse con su orden de estada original en la delegación que realizó la reserva.

**Si un afiliado quiere reservar una estadía para una persona que no es afiliada en alguno de los hoteles del ISSN ¿puede tramitar dicha reserva aunque él no viaje?**

Sí, este afiliado puede hacer reserva para otra persona no afiliada, a quien le corresponderá tarifa "no afiliado".

Para ello el afiliado deberá presentar los datos de la persona que se alojará (es decir nombre y apellido, fecha de nacimiento y número de documento) deberá abonar el 30% de seña y hasta incluso si lo desea puede financiar el saldo de la estadía presentando el recibo de haberes.

**¿En qué consiste el beneficio por matrimonio, bodas de plata o bodas de oro?**

Este beneficio le corresponde a todos aquellos afiliados obligatorios titulares a la obra social que hayan contraído matrimonio, o bien que cumplan 25 o 50 años de matrimonio (Resoluciones 514/00; 156/10; 733/11; 505/12)

El beneficio incluye 7 noches corridas de alojamiento en uno de los hoteles del ISSN, con pensión completa. Las opciones disponibles son los hoteles de San Martín de los Andes, Villa La Angostura, Caviahue y Mar del Plata.

Para hacer uso de este beneficio los afiliados deberán hacer su reserva en el Departamento de Turismo o en la delegación de su localidad presentando fotocopia del acta de matrimonio o libreta de familia.

La vigencia de este beneficio es de un año corrido a contar desde la fecha del casamiento que consta en el Acta. Pasado el año el afiliado no tendrá derecho a la solicitud.

Si dentro de ese plazo establecido el afiliado se viera impedido de hacer uso del beneficio, podrá solicitar una prórroga por medio de una nota explicando los motivos de tal impedimento con la documentación respaldatoria.

**¿Se pueden financiar las comidas consumidas durante el alojamiento en un hotel del ISSN?**

Sí, es posible en aquellos establecimientos en que el ISSN ofrezca este servicio, siempre y cuando el afiliado que desee financiar tenga una orden de estada a su favor y presente el recibo de haberes actualizado.

Actualmente, se pueden financiar comidas en el Complejo de Villa la Angostura, en Caviahue y Copahue.

**¿En qué sector tramitan el pasaje anual los jubilados/pensionados?**

Los pasajes solicitados por afiliados del sector pasivo son tramitados en el área de pasajes de jubilados, de la Dirección de Jubilaciones, ubicada en Carlos H. Rodríguez esquina Brown, teléfono 0299-4481581/ 4487635/ 4487035.

### **La tarifa de la hostería de Copahue ¿incluye los baños termales?**

No, las tarifas de alojamiento del Hotel Caviahue como del Complejo Copahue no se incluyen los baños termales. La información sobre tipo de baños y precios puede obtenerse consultando al Centro de Termas (E.pro.Ten)

Contacto – E. pro. Ten

0299) 4482539 / 4436327 / 4424140

[copahue@neuquen.gov.ar](mailto:copahue@neuquen.gov.ar)

[www.termasdecopahue.com](http://www.termasdecopahue.com)

### **Tramitaciones De Turismo. Sectores Intervinientes**

- Por reservas, consultas y toda tramitación relacionada con cambios de destinos, cambios de fechas, pago de la reserva, etc., deberá dirigirse a Dpto. Turismo y Delegaciones de ISSN.
- Para consultas sobre los descuentos por financiaciones de turismo, acérquese al Dpto. de Préstamos, responsable Sr. Marcos Campos. Buenos Aires 353 – Segundo piso -Teléfono: 4496372
- Si al momento de emitir la orden de estada a un afiliado el sistema no lo reconoce como tal, debe consultar en Dpto. de Afiliaciones el motivo por el cual se encuentra dado de baja. El Departamento de Afiliación se encuentra ubicado en Buenos Aires 353, 1º subsuelo. Responsable Sr. Marcelo Medina. Teléfono 0299-4496300 internos 6427-6401-6418-6411.
- Afiliados del sector pasivo que desean hacer uso del pasaje anual que les otorga el ISSN, consulten en la Dirección de Jubilaciones, en Carlos H. Rodríguez y Almirante Brown. Teléfonos: 0299- 4481581/ 4487635/ 4487035
- Por quejas, sugerencias, recomendaciones sobre calidad del servicio hotelero, dirigirse al Departamento Hoteles, en Buenos Aires 1103. Teléfono 0299 – 4478967/4435095/4427694. Responsable: Téc. Laura Pargade.
- Si el motivo del reclamo o sugerencia corresponde a Reservas, diríjase al Departamento Turismo, Buenos Aires 1103. Teléfono 0299- 4478967/4435095/4427694. Responsable Lic. Raquel Valdez.
- Por solicitud de Reintegros de dinero, por viajes no realizados, o por error de facturación, acérquese al Dpto. Contralor y Liquidaciones de Turismo, en Buenos Aires 353 – 3º Piso. O llame al 0299-4496300 interno 6424. Responsable Sr. Gustavo Rastner.