

Chargeback Reason Codes

- **¿Cuáles son los motivos más frecuentes de chargebacks?**

Alguno de los motivos más habituales que tratamos en AvaiBook son:

- El titular de la tarjeta no reconoce el cargo en su tarjeta
- El titular de la tarjeta no está de acuerdo con el cargo recibido
- El titular de la tarjeta denuncia que ha sufrido un robo de su tarjeta y anula todas sus operaciones
- El titular de la tarjeta denuncia que ha sufrido una clonación de su tarjeta y anula todas sus operaciones
- El titular de la tarjeta esperaba un reembolso del importe y no ha sido procesado
- Mercancía no recibida
- Los servicios prestados no han sido los esperados
- Incumplimiento de los términos y reglamentos establecidos por parte del establecimiento.

Estos motivos vienen codificados en formato numérico para explicar la causa de la disputa.

Los códigos de notificación son creados por las principales marcas de tarjetas: Visa y MasterCard.

Códigos Tarjetas VISA

Visa Nacional e Internacional



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
9	DISPUTA DEL CLIENTE
10	FRAUDE VCR
11	AUTORIZACION VCR
12	ERROR PROCESAMIENTO VCR
13	DISPUTA CLIENTE VCR
20	TRANSACCION T&E NO AUTORIZADA
21	PRESENTACION FUERA PLAZO-TRANSACCION T&E
22	TARJETA CADUCADA- TRANSACCION T&E
23	TRANSACCION T&E INVALIDA
24	ERROR DEL COMERCIANTE-TRANSACCION T&E
25	ERROR DE PROCESO- TRANSACCION T&E
26	RECIBO DE TRANSACCION T&E NO RECIBIDO
27	DOCUMENTO DE TRANSACCION T&E NO RECIBIDO
28	TARJETA INCLUIDA EN BOLETIN-TRANSAC.T&E
29	AUTORIZACION DENEGADA-TRANSACCION T&E
30	SERVICIO NO SUMINISTRADO (U.S.)
41	OPERACION RECURRENTE CANCELADA
53	LA MERCANCIA NO ES COMO LA ESPECIFICADA
56	MERCANCIA DEFECTUOSA
57	TRANSACCIONES MULTIPLES NO AUTORIZADAS
60	SOLICITUD RECIBO SIN CONFIRMAR ENVIO
62	BANDA MAGNETICA DE LA TARJETA FALSIFICADA
63	TARJETA INEXISTENTE
69	FALSIFICACION
70	TARJETA INCLUIDA EN EL BOLETIN
71	OPERACION DENEGADA
72	IMPTE.SUPERIOR LIMITE CONSULTA
73	TARJETA CADUCADA
74	PRESENTACION FUERA DE PLAZO
75	SIN RECONOCER POR EL TITULAR,FRAUDE
76	CONVERSION DE MONEDA NO PERMITIDA
77	NUMERO DE TARJETA INCORRECTO
78	TRANSACCION INVALIDA
80	ERROR DE PROCESO
81	FALTA DE IMPRESION DE LA TARJETA
82	TRANSACCION PROCESADA MAS DE UNA VEZ
83	NO POSESION DE LA TARJETA
84	FALTA DE FIRMA
85	CREDITO NO RECIBIDO
86	IMPORTE ALTERADO
87	TRANSACCION DOMESTICA

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
88	DEDOBLAMIENTO DE FACTURAS
90	MERCANCIA NO RECIBIDA
93	TRANSACCION FRAUDULENTA (AMD)
94	CANCELA.RESERVA GARANTIZADA-TRANSACC.T&E
95	DEPOSITO POR RESERVA DE ALOJAMIENTO
96	IMPTE.SUPERA LIMIT.TERMINAL DE IPTE.
101	EMV CAMBIO DE RESPONSABILIDAD (FALSIFICADA)
102	EMV CAMBIO DE RESPONSABILIDAD (NO FALSIFICADA)
103	FRAUDE TARJETA PRESENTE
104	FRAUDE TARJETA NO PRESENTE
105	FRAUDE PROGRAMA DE MONITORIZACION DE VISA
111	TARJETA INCLUIDA EN LISTA NEGRA
112	AUTORIZACION DENEGADA
113	NO AUTORIZADA
121	PRESENTACION TARDIA
122	CODIGO DE TRANSACCION INCORRECTO
123	MONEDA INCORRECTA
124	NUMERO DE TARJETA INCORRECTO
125	IMPORTE INCORRECTO
126	PROCESO DUPLICADO/PAGADO POR OTROS MEDIO
127	DATOS INVALIDOS
129	PROCESO DUPLICADO/PAGADO POR OTROS MEDIO
131	MERCANCIA/SERVICIOS NO RECIBIDOS
132	TRANSACCION RECURRENTE CANCELADA
133	NO ES LO DESCRITO O DEFECTUOSO
134	MERCANCIA FALSIFICADA
135	REPRESENTACIONN POCO FIDEDIGNA O DISTORS
136	ABONO NO PROCESADO
137	CANCELACION/DEVOLUCION DE MERCANCIA
138	TRANSACCION ABONO ORIGINAL NO ACEPTADA
139	EFFECTIVO NO DISPENSADO EN ATM
4001	ACCION NO COMPLETADA POR DIVERSOS MOTIVO
4006	RESPUESTA RECIBIDA DEMASIADO TARDE
4007	IMPOSIBLE COMPLETAR TRANSACCION
4018	TIME-OUT EN LA ENTREGA DE DINERO
4019	TIME-OUT,TARJETA RETENIDA
4351	ANULACION INICIADA POR EL TITULAR
4352	ANULACION EMV ORIGINADA POR LA TARJETA
4537	OPERACION NO-SHOW NO RECONOCIDA POR EL TITULAR
4880	OPERACION CHIP POS PRESENTACION TARDIA
4899	OPERACION NO PERMITIDA



Códigos Tarjetas Mastercard

Master, Eurocard y Maestro / Master Internacional

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1	SOLICITUD DE RECIBO SIN CONFIRMAR ENVIO
2	SOLICIT.RECIBO SIN CONF.ENVIO(COPIA ILEGAL)
6	ERROR EN PRESENTACI.MEDIANTE PAPEL ORIGINAL
7	TARJETA INCLUIDA ARCHIVO DE EXCEPCIONES
8	IMPTE.SUPERIOR LIMITE CONSULTA.
9	OPERACION NO CONCILIADA
10	OPERACION DENEGADA
12	NUMERO DE TARJETA NO EMITIDO
24	TARJETA INCLUIDA EN BOLETIN
31	ERROR EN LA SUMA
34	TRANSACCION PROCESADA MAS DE UN VEZ
35	TARJETA CADUCADA
36	TRANSACCION INVALIDA
37	FALTA DE FIRMA-TRANSACCION FRAUDULENTA
40	TRANSACCIONES MULTIPLES NO AUTORIZADAS
41	OPERACION RECURRENTE CANCELADA
42	PRESENTACION FUERA DE PLAZO
43	ORDEN POR CORREO/TELEFONO NO AUTO.TITULAR
46	NO SE FACILITA LA MONEDA DE TRANSACCION

47	IPTE.SUPERIOR LIMITE CONSULTA.
49	TRANSACCION FRAUDULENTA (AMD)
50	CREDITO PROCESADO COMO DEBITO
53	LA MERCANCIA NO ES COMO LA ESPECIFICADA
54	DISPUTA TITULAR NO CLASIFICADA
55	MERCANCIA NO RECIBIDA
56	MERCANCIA DEFECTUOSA
57	TITULAR NO RECONOCE OP.TELEF.CAPAZ LEER
59	SERVICIO NO SUMINISTRADO (U.S.)
60	CREDITO NO RECIBIDO
62	BANDA MAGNETICA DE LA TARJETA FALSIFICADA
77	NUMERO DE TARJETA INCORRECTO
99	TRANSACCION NO FINALIZADA
4001	ACCION NO COMPLETADA POR DIVERSOS MOTIVO
4006	RESPUESTA RECIBIDA DEMASIADO TARDE
4007	IMPOSIBLE COMPLETAR TRANSACCION
4018	TIME-OUT EN LA ENTREGA DE DINERO
4019	TIME-OUT,TARJETA RETENIDA
4351	ANULACION INICIADA POR EL TITULAR
4352	ANULACION EMV ORIGINADA POR LA TARJETA
4500	TRANSACCION FRAUDULENTA (AMD)
4502	DISPUTA DEL CLIENTE

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
4503	TARJETA CADUCADA
4510	CREDITO PROCESADO COMO DEBITO
4512	TRANSACCION PROCESADA MAS DE UN VEZ
4513	CREDITO NO RECIBIDO
4515	PAGADO POR OTROS MEDIOS
4516	SOLICITUD DE RECIBO SIN CONFIRMAR ENVIO
4517	SOLICIT.RECIBO SIN CONF.ENVIO(COPIA ILEGAL)
4521	IMPTE.SUPERIOR LIMITE CONSULTA.
4522	OPERACION DENEGADA
4523	NUMERO DE TARJETA NO EMITIDO
4524	ERROR EN LA SUMA
4526	FALTA DE FIRMA-TRANSACCION FRAUDULENTA
4531	DISPUTA TITULAR NO CLASIFICADA
4532	MERCANCIA DEFECTUOSA
4534	TRANSACCIONES MULTIPLES NO AUTORIZADAS
4535	TARJETA INCLUIDA ARCHIVO DE EXCEPCIONES
4536	PRESENTACION FUERA DE PLAZO
4541	ERROR EN PRESENTACI.MEDIANTE PAPEL ORIGINAL
4544	OPERACION RECURRENTE CANCELADA

4546	ORDEN POR CORREO/TELEFONO NO AUTO.TITULAR
4549	TRANSACCION INVALIDA
4550	TITULAR NO RECONOCE OP.TELEF.CAPAZ LEER
4551	NO SE FACILITA LA MONEDA DE TRANSACCION
4554	MERCANCIA NO RECIBIDA
4555	SERVICIO NO SUMINISTRADO (U.S.)
4556	LA MERCANCIA NO ES COMO LA ESPECIFICADA
4751	TARJETA INCLUIDA EN BOLETIN
4752	IPTE.SUPERIOR LIMITE CONSULTA.NO AUTORIZDA
4753	OPERACION NO CONCILIADA
4754	BANDA MAGNETICA DE LA TARJETA FALSIFICADA
4863	SIN RECONOCER POR EL TITULAR. FRAUDE POTENCIAL
4870	TRANSFERENCIA DE RESPONSABILIDADES
4871	TRANSFERENCIA DE RESPONSABILIDADES
4880	OPERACION CHIP POS PRESENTACION TARDIA
4901	DOCUMENTACION REQUERIDA NO RECIBIDA
4902	DOCUMENTACION RECIBIDA EN REPRESENTACION
4903	DOCUMENTACION RECIBIDA EN REPRE.INVALIDA
4905	DATOS REF. ADQUI. INVALIDOS DOCUM. NO RE
4918	DATOS REFE. ADQUIRENTE INVALIDOS DOCUMENTOS

Motivo [83] No posesión de la tarjeta y **Motivo [104]** Fraude tarjeta no presente

→ Motivos de VISA.

❖ Definición

El banco emisor de la tarjeta con la que se ha pagado la reserva recibe de parte del titular de la tarjeta:

- Una reclamación con respecto a una **transacción con tarjeta ausente**, alegando que no el titular de la tarjeta no la autorizó o que no participó en la transacción. El titular de la tarjeta denuncia que en el momento de la transacción no poseía la tarjeta y por lo tanto no es quien ha realizado la reserva.
- Una reclamación con respecto a una transacción sin tarjeta, que ha sido cargada a un número de cuenta cuya autorización no existe.

❖ Causas más comunes

- Se produce una transacción en un entorno de tarjeta ausente porque:
 - El titular de la tarjeta hace una reclamación indicando que la transacción es fraudulenta, porque le han robado la tarjeta.
 - El titular de la tarjeta no reconoce una transacción en su cuenta bancaria debido a que le resulta extraño el nombre del comercio.
 - (Sin posesión de la tarjeta).
 - **Desde AvaiBook se envía como concepto de cargo al huésped: "**RESERVA EN <portal> <alojamiento> <id_reserva> <concepto>**"*
Si este concepto no puede ser leído por el banco emisor de la tarjeta, se mostrará el nombre del comercio: "AVAIBOOK BOOKING ZARAGOZA".

❖ Cómo prevenir este tipo de retrocesos

- Recoger siempre la [documentación obligatoria en cada reserva](#) y presentarla a AvaiBook.
- Si vas a realizar un cobro de forma manual con nuestro TPV debes identificar clara y correctamente el **concepto del cobro**. Por ejemplo: Limpieza, Excursión, Extras...etc.

- Si vas a realizar un cobro de forma manual a través de BDP, te recomendamos hacerlo a través de 3D Secure.
- Si la reserva se ha producido y se realiza el **check in sin recoger la documentación** obligatoria, hay que tener en cuenta las **consecuencias** de hacerlo de esta forma. El comprobante de entrega, como el correo de confirmación, o el justificante firmado por el titular de la tarjeta, permitirá al propietario devolver el chargeback si el cliente afirma no reconocer la transacción.

Motivo [75] Sin reconocer por el titular, Fraude → Motivo de VISA

Motivo [4863] Sin reconocer por el titular - fraude potencial → Motivo de MasterCard

❖ Definición

El banco emisor de la tarjeta con la que se ha pagado la reserva recibe de parte del titular de la tarjeta una reclamación indicando que **no reconoce ni recuerda la transacción**.

❖ Causas más comunes:

- El titular de la tarjeta no reconoce el nombre del comercio ni la información que se muestra en el concepto del cargo en su extracto de la tarjeta de crédito/débito. El chargeback es el resultado del conocido "friendly fraud".
 - *Desde AvaiBook se envía como concepto del cargo al huésped: "**RESERVA EN <portal> <alojamiento> <id_reserva> <concepto>**"*
Si este concepto no puede ser leído por el banco emisor de la tarjeta, se mostrará el nombre del comercio: "AVAIBOOK BOOKING ZARAGOZA".

❖ **Cómo prevenir este tipo de retrocesos**

- Recoger siempre la [documentación obligatoria en cada reserva](#) y presentarla a AvaiBook.
- Si vas a realizar un cobro de forma manual con nuestro TPV debes identificar clara y correctamente el **concepto del cobro**. Por ejemplo: Limpieza, Excursión, Extras...etc.
- Si vas a realizar un cobro de forma manual con nuestro TPV, te recomendamos utilizar un [entorno 3D Secure](#) con una validación secundaria (PIN, firma, impresión, etc.)
- Debes tener una **política de depósito y de cancelación muy clara** para que el huésped conozca en todo momento los cargos que se pueden producir en su tarjeta desde el momento en el que realiza la reserva, y si le corresponde el reembolso o no.
- Si la reserva se ha producido y se realiza el **check in sin recoger la documentación** obligatoria, hay que tener en cuenta las **consecuencias** de hacerlo de esta forma. El comprobante de entrega, como el correo de confirmación, o el justificante firmado por el titular de la tarjeta, permitirá al propietario devolver el chargeback si el cliente afirma no reconocer la transacción.

Motivo [30] Servicio no suministrado → Motivo de VISA

Motivo [53] La mercancía no es como la especificada → Motivo de VISA

Motivo [59] Servicio no suministrado → Motivo de MasterCard

Motivo [55] Mercancía no recibida → Motivo de MasterCard

❖ Definición

El banco emisor de la tarjeta con la que se ha pagado la reserva recibe de parte del titular de la tarjeta una reclamación indicando que **los servicios solicitados no se recibieron o que no fueron los esperados.**

❖ Causas más comunes

- La reserva no se ha llegado a producir
- El propietario del alojamiento prestó un servicio incorrecto.
- El propietario del alojamiento
- Describió en el anuncio incorrectamente el servicio que se iba a prestar.
- No realizó los servicios como se describe en el anuncio y en la fecha acordada.
- Se ha cobrado al huésped antes de producirse la estancia, y en las condiciones de reserva no estaba especificado que había que pagar un anticipo, limpieza... etc.
- La reserva se ha retrasado, y no se ha notificado al huésped la nueva fecha prevista. Al ser un servicio a un cliente, hay que dar la opción al mismo de proceder con la transacción o cancelarla.

❖ Cómo prevenir este tipo de retrocesos

- Recoger siempre la [documentación obligatoria en cada reserva](#) y presentarla a AvaiBook.
- Si vas a realizar un cobro de forma manual con nuestro TPV debes identificar clara y correctamente el **concepto del cobro**. Por ejemplo: Limpieza, Excursión, Extras...etc.

- Si vas a realizar un cobro de forma manual con nuestro TPV, te recomendamos utilizar un [entorno 3D Secure](#) con una validación secundaria (PIN, firma, impresión, etc.)
- Debes tener una **política de depósito y de cancelación muy clara** para que el huésped conozca en todo momento los cargos que se pueden producir en su tarjeta desde el momento en el que realiza la reserva, y si le corresponde el reembolso o no.
- Si la reserva se ha producido y se realiza el **check in sin recoger la documentación** obligatoria, hay que tener en cuenta las **consecuencias** de hacerlo de esta forma. El comprobante de entrega, como el correo de confirmación, o el justificante firmado por el titular de la tarjeta, permitirá al propietario devolver el chargeback si el cliente afirma que no se recibió la mercancía.

Motivo [82] Transacción procesada más de una vez → Motivo de MasterCard

Motivo [34] Transacción procesada más de una vez → Motivo de VISA

❖ Definición

El banco emisor de la tarjeta con la que se ha pagado la reserva recibe de parte del titular de la tarjeta una reclamación indicando que **se ha cobrado más de una vez** al huésped por el mismo concepto (anticipo, resto del pago, fianza, limpieza... etc).

❖ Causas más comunes

- El propietario ha cobrado la misma transacción más de una vez en la tarjeta del huésped.
- El propietario debe reembolsar al huésped a través de AvaiBook, siempre y cuando no haya llegado el chargeback.
- Si el chargeback llega después de hacer el reembolso no es necesaria la disputa de este tipo de chargebacks, ya que la disputa es automática a través de nuestra entidad bancaria. **El importe del chargeback no será repercutido al propietario.**

- Si no se ha realizado el reembolso y llega el chargeback, el propietario tiene que asumirlo. No hay que hacer un reembolso a través de AvaiBook ya que el chargeback ya es una devolución, forzada por el huésped en este caso.

❖ **Cómo prevenir este tipo de retrocesos**

- Recoger siempre la [documentación obligatoria en cada reserva](#) y presentarla a AvaiBook.
- Hay que tener cuidado para **evitar devolver la misma transacción más de una vez o anular transacciones erróneas**. Si una transacción se cobra dos veces por error, debes anular el duplicado.
- Es muy importante **devolver cualquier transacción duplicada desde AvaiBook** (nunca por transferencia u otros medios), ya que tiene en el sistema es donde se refleja que se ha hecho la devolución a la tarjeta del huésped automáticamente. afirma que no se recibió la mercancía.

Motivo [86] Importe alterado y Motivo [126] Proceso duplicado / pagado por otros medios
→ **Motivo de MasterCard.**

❖ **Definición**

El banco emisor de la tarjeta con la que se ha pagado la reserva recibe de parte del titular de la tarjeta una reclamación indicando que **el huésped ha pagado la transacción por otros medios**.

❖ **Causas más comunes**

- El titular de la tarjeta inicialmente presentó una tarjeta como medio pago para pagar la reserva, pero luego decidió usar **efectivo**. El propietario hizo un cargo en la tarjeta de crédito/débito además de recibir el pago en efectivo.
 - Si la tarjeta fue la única forma de pago utilizada hay que demostrar que no se utilizó ninguna otra forma de pago.
 - Si se ha cobrado en efectivo y con tarjeta la misma transacción y llega el chargeback:

- Si se ha devuelto la operación con tarjeta desde AvaiBook, no es necesaria la disputa del chargeback. Nuestra entidad bancaria lo disputa automáticamente. **El importe del chargeback no será repercutido al propietario.**
- Si no se ha devuelto la operación con tarjeta desde AvaiBook, el propietario debe asumirlo. No hay que hacer un reembolso ya que el chargeback ya tiene esa función. (Devolución forzada).

❖ **Cómo prevenir este tipo de retrocesos:**

- Recoger siempre la [documentación obligatoria en cada reserva](#) y presentarla a AvaiBook.
- Si vas a realizar un cobro de forma manual con nuestro TPV debes identificar clara y correctamente el **concepto del cobro**. Por ejemplo: Limpieza, Excursión, Extras...etc.
- Si vas a realizar un cobro de forma manual con nuestro TPV, te recomendamos utilizar un [entorno 3D Secure](#) con una validación secundaria (PIN, firma, impresión, etc.)
- **Revisar en el check in** los cobros que se han realizado en la tarjeta del huésped.
- **Devolver cualquier transacción duplicada desde AvaiBook** (nunca por transferencia u otros medios), ya que tiene en el sistema es donde se refleja que se ha hecho la devolución a la tarjeta del huésped automáticamente.

Motivo [85] Crédito no recibido y Motivo [60] Crédito no recibido → Motivo MasterCard

❖ **Definición**

El banco emisor de la tarjeta con la que se ha pagado la reserva recibe de parte del titular de la tarjeta una reclamación indicando que **el huésped ha anulado la reserva dentro de política de cancelación y no se ha reembolsado** el importe de la reserva en la tarjeta del huésped.

❖ Causas más comunes

- El propietario ha hecho la devolución a la tarjeta del huésped, pero en el momento en el que llega el chargeback, el huésped todavía no había recibido el reembolso.
 - La representación a VISA/MASTERCARD es automática y no es necesario enviarnos documentación. **El importe del chargeback no será repercutido al propietario.**
- El propietario tenía definido en la política de cancelación que si el huésped cancelaba dentro de la política de cancelación se le haría el reembolso, pero no la ha aplicado.
 - **El propietario debe asumir el chargeback.** No hay que hacer un reembolso ya que el chargeback ya tiene esa función. (Devolución forzada).

❖ Cómo prevenir este tipo de retrocesos:

- Recoger siempre la [documentación obligatoria en cada reserva](#) y presentarla a AvaiBook.
- Si vas a realizar un cobro de forma manual con nuestro TPV debes identificar clara y correctamente el **concepto del cobro**. Por ejemplo: Limpieza, Excursión, Extras...etc.
- Si vas a realizar un cobro de forma manual con nuestro TPV, te recomendamos utilizar un [entorno 3D Secure](#) con una validación secundaria (PIN, firma, impresión, etc.)
- Debes tener una **política de depósito y de cancelación muy clara** para que el huésped conozca en todo momento los cargos que se pueden producir en su tarjeta desde el momento en el que realiza la reserva, y si le corresponde el reembolso o no.
- Si su alojamiento tiene una **política no reembolsable**, las palabras "no devuelve" o palabras similares deben aparecer en las páginas que el huésped ve a la hora de realizar la reserva, así como aparecer en el justificante de la reserva.
- En caso de **No Show**, VISA/MASTERCARD indican que según la normativa la cantidad standard a cargar al cliente es la de una noche. En el caso que el cliente acepte unas condiciones diferentes (carga total en caso de cancelar menos de 24h antes, por ejemplo), se debe especificar en las condiciones de cancelación.

Motivo [37] Falta de firma - transacción fraudulenta → Motivo de MasterCard.

❖ Definición:

El banco emisor de la tarjeta con la que se ha pagado la reserva recibió una transacción para la cual **no se obtuvo la autorización** o se obtuvo autorización utilizando datos inválidos o incorrectos.

❖ Causas más comunes:

- El propietario **no** obtuvo una **autorización** para una transacción.
- La transacción fue realizada por alguien que había **obtenido fraudulentamente** la información de la cuenta.
- El titular de la tarjeta **no reconoce la transacción** en el extracto de la tarjeta de crédito/débito.
- Un miembro de la familia usó la cuenta sin el conocimiento del titular principal de la tarjeta.

❖ Cómo prevenir este tipo de procesos:

- Recoger siempre la [documentación obligatoria en cada reserva](#) y presentarla a AvaiBook.
- Si vas a realizar un cobro de forma manual con nuestro TPV debes identificar clara y correctamente el **concepto del cobro**. Por ejemplo: Limpieza, Excursión, Extras...etc.
- Si vas a realizar un cobro de forma manual con nuestro TPV, te recomendamos utilizar un [entorno 3D Secure](#) con una validación secundaria (PIN, firma, impresión, etc.)
- **No aceptar tarjetas expiradas** en ninguna circunstancia.
- **No anular las transacciones rechazadas.**
- Capacitar al personal sobre los procedimientos adecuados para manejar problemas terminales.
- Si es una transacción no autorizada: Debes **asumir el chargebac**

- Si es una transacción autorizada: Debe recoger siempre la [documentación obligatoria en cada reserva](#) y presentarla a AvaiBook.