ANDENES HOTEL

Reservas, Cancelación y Reembolso

Condiciones de reserva, cambios, cancelaciones y devoluciones de habitaciones y eventos

Código: POL-02 · Versión 2.0 · Emisión: 1 de noviembre de 2026 · Vigencia: desde el 16 de noviembre de 2026

Para Andenes Hotel es muy importante ganarnos su confianza. Le recomendamos leer esta política, que rige todas las reservas de habitaciones y eventos en Andenes Hotel. Al hacer una reserva, usted la acepta.

1. Alcance

Esta política aplica a las reservas realizadas por:

- **Canales directos:** sitio web (andeneshotel.net), WhatsApp y correo electrónico.
- **Plataformas:** Booking.com, Expedia, Hotelbeds, Despegar y Agoda (con lo señalado en la sección 11).
- **Agencias de viajes y empresas**, con tarifas corporativas cuando corresponda.

2. Tarifas y planes

Las tarifas son por habitación y por noche, incluyen los impuestos de ley y el desayuno, y pueden cambiar sin previo aviso; una reserva confirmada conserva la tarifa acordada. Cada reserva se hace bajo uno de los siguientes planes, que se indica en la confirmación:

Plan	Condiciones
Estándar	Se confirma con el pago de la primera noche. Cancelación y cambios según la sección 4.
No Reembolsable (−20 %)	Pago total al reservar. No admite cancelación, cambio de fechas ni devolución, salvo fuerza mayor (sección 8).
Early Bird (−10 %)	Para reservas hechas con al menos 10 días de anticipación. Cancelación y cambios según la sección 4.
Last Minute (−20 %)	Para reservas hechas dentro de los 5 días previos a la llegada. Pago total al reservar y carácter no reembolsable.
Estadía Larga (−20 %)	Para estadías de 7 noches o más. Cancelación según la sección 4. Si el huésped sale antes de lo reservado, se recalculan las noches utilizadas con la tarifa estándar.

3. Pagos y confirmación

- La reserva se confirma cuando el pago de la **primera noche** (o el total, según el plan) está verificado por la administración.
- **Medios de pago:** efectivo, transferencia, Yape, tarjetas VISA y Mastercard, American Express (solo en soles) y enlaces de pago en soles y dólares.
- **Cuentas bancarias:** no se publican. Se envían por WhatsApp o correo al confirmar la reserva; verifique que el titular sea PROINVERTUR S.A.C. y envíe el comprobante del depósito antes de su llegada.
- **Comprobantes:** se emite comprobante electrónico. Indique al reservar los datos para la factura (RUC y razón social).
- Los huéspedes no domiciliados en el Perú pueden estar exonerados del IGV, conforme a la normativa vigente, presentando su pasaporte y el documento migratorio requerido.

4. Cancelación de habitaciones

4.1 Plan Estándar, Early Bird y Estadía Larga

Los plazos se cuentan a partir de la hora de ingreso (15:00 del día de llegada):

Momento de la cancelación	Cargo	Base de cálculo
Hasta las 15:00 del **segundo día previo** a la llegada	Sin cargo	—
Después de ese plazo y hasta las 15:00 del día previo	Valor de la primera noche	Primera noche
Después de las 15:00 del día previo, o el mismo día de llegada	50 %	Total de la reserva
No presentación (no show)	100 %	Total de la reserva

Ejemplo: para una llegada el viernes a las 15:00, la cancelación es gratuita hasta el miércoles a las 15:00.

- La **reducción de noches o de habitaciones** dentro de los plazos con cargo se trata como cancelación parcial.
- La **salida anticipada** o el no show de una noche se consideran cancelación de las noches restantes y no generan devolución.

4.2 Fechas especiales

Fecha especial	Período aproximado
Semana Santa	Del Jueves Santo al Domingo de Resurrección
Fiestas Patrias	28 y 29 de julio y fines de semana contiguos
Día de Arequipa	15 de agosto y fin de semana de aniversario
PERUMIN	Días del congreso minero, cuando se realice en Arequipa
Navidad	24 al 26 de diciembre
Año Nuevo	30 de diciembre al 2 de enero
Ferias y congresos	Los que el hotel informe al reservar

En fechas especiales: **más de 7 días** antes de la llegada, sin cargo; **de 3 a 7 días**, 50 % del total; **menos de 3 días o no show**, 100 % del total. Esta condición se indica en la confirmación.

Grupos (más de 5 habitaciones para una misma fecha): las condiciones se pactan por escrito al confirmar. A falta de pacto, se aplican las condiciones de fechas especiales. Solo la persona que hizo la reserva puede solicitar su cancelación, por correo electrónico.

5. Modificaciones y reprogramaciones

- Se aceptan **cambios de fecha sin costo** hasta el plazo gratuito de la sección 4, sujetos a disponibilidad y a la diferencia de tarifa.
- Los cambios fuera de ese plazo se evalúan caso por caso y pueden implicar los cargos de la política.
- La **reprogramación** debe ser a una fecha dentro de los 3 meses siguientes a la reserva original, con la tarifa de la nueva fecha y sujeta a disponibilidad. En fechas especiales depende de la disponibilidad y de la tarifa vigente.

6. Reservas no reembolsables

Las tarifas No Reembolsable y Last Minute se indican como tales en la confirmación. Al aceptarlas, el huésped declara conocer su carácter no reembolsable. No procede devolución, salvo causas de fuerza mayor debidamente documentadas (sección 8).

7. Salones y eventos

Para los salones **Andenes** y **Zacarías**, y los espacios exteriores (terrazas y jardines):

Momento de la cancelación	Cargo	Base
Más de 30 días antes del evento	Sin cargo	—
Entre 15 y 30 días antes	25 % del presupuesto	Total del evento
Entre 7 y 14 días antes	50 % del presupuesto	Total del evento
Entre 48 horas y 7 días antes	75 % del presupuesto	Total del evento
Menos de 48 horas o inasistencia	100 % del presupuesto	Total del evento

- Todo evento requiere un **adelanto mínimo del 30 %** para confirmar el salón.
- Los servicios de catering cancelados con menos de 24 horas de anticipación se cobran en su totalidad.

8. Fuerza mayor y causas excepcionales

El hotel evaluará caso por caso las cancelaciones por fuerza mayor (desastres naturales, emergencias sanitarias declaradas, fallecimiento de un familiar directo, entre otras) y podrá emitir un **crédito por el monto abonado con vigencia de 12 meses** o aplicar una devolución parcial o total, según la documentación presentada dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha de llegada original.

Los paros, huelgas o bloqueos de vías no son por sí solos causa de reembolso; se aplican las penalidades de esta política, sin perjuicio de una reprogramación sujeta a disponibilidad.

9. Cómo cancelar o modificar

- Escriba por WhatsApp al **+51 958 319 310** o por correo a **informes@andeneshotel.net**, o llame al **+51 54 258 997**.
- Indique el nombre del titular, el número de reserva, la fecha de llegada y el motivo.
- El hotel enviará la confirmación escrita en un máximo de 24 horas hábiles. Conserve el número de cancelación como comprobante.

10. Devoluciones

- Se hacen al mismo medio de pago; los pagos en efectivo se devuelven por transferencia a una cuenta a nombre del titular.
- **Transferencias:** hasta 5 días hábiles. **Tarjetas:** entre 5 y 10 días hábiles, según el banco emisor.
- Se **descuentan las comisiones bancarias** y de la pasarela de pago que correspondan a la devolución.
- Si ya se emitió un comprobante, se emitirá una nota de crédito.
- El hotel no se responsabiliza por demoras atribuibles a las entidades financieras.

11. Reservas hechas en plataformas

En las reservas hechas en Booking.com, Expedia, Hotelbeds, Despegar, Agoda u otras plataformas rigen las condiciones de la tarifa reservada en ellas. Las modificaciones, cancelaciones y devoluciones de cobros hechos por la plataforma deben solicitarse directamente a esta. Si el hotel cobra directamente, se aplica esta política.

12. Reclamos y datos personales

Puede presentar un reclamo en nuestro Libro de Reclamaciones (físico en recepción; próximamente también virtual en andeneshotel.net). El tratamiento de sus datos personales se rige por las Políticas Generales (POL-06).

13. Aceptación y actualizaciones

Hacer una reserva implica aceptar esta política. El hotel podrá actualizarla, avisando los cambios con al menos 15 días de anticipación en andeneshotel.net. Los cambios no afectan las reservas ya confirmadas.

LA ADMINISTRACIÓN
Arequipa, 1 de noviembre de 2026
Andenes Hotel — PROINVERTUR S.A.C.