ANDENES HOTEL

Políticas Generales

Normas generales de atención, protección de datos, seguridad y convivencia

Código: POL-06 · Versión 2.0 · Emisión: 1 de noviembre de 2026 · Vigencia: desde el 16 de noviembre de 2026

Estas políticas generales complementan el resto de documentos de Andenes Hotel y se aplican a todos nuestros huéspedes, visitantes y clientes de eventos.

1. Titular y documentos relacionados

Andenes Hotel es operado por **PROINVERTUR S.A.C.**, con domicilio en León Velarde 109, Yanahuara, Arequipa, Perú. Contacto: +51 54 258 997 · WhatsApp +51 958 319 310 · informes@andeneshotel.net · andeneshotel.net.

Código	Documento
POL-01	Reglamento de Hospedaje Interno
POL-02	Reservas, Cancelación y Reembolso
POL-03	Políticas Pet Friendly
POL-04	Políticas de Objetos y Prendas Olvidadas
POL-05	Políticas Ambientales
POL-06	Políticas Generales (este documento)

2. Protección de datos personales

Tratamos sus datos personales conforme a la Ley N.° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su reglamento.

- **Datos que recopilamos:** nombres, documento de identidad, nacionalidad, contacto, datos de pago y facturación, placa del vehículo e imágenes de videovigilancia.
- **Finalidades:** gestionar su reserva y alojamiento, emitir comprobantes, garantizar la seguridad, cumplir obligaciones legales y comunicarnos con usted sobre su estadía. Solo le enviaremos ofertas o publicidad si usted lo autoriza.
- **Destinatarios:** plataformas de reserva y pasarelas de pago que usamos para procesar su reserva, y las autoridades cuando la ley lo exija. No vendemos sus datos.
- **Conservación:** durante el tiempo necesario para las finalidades indicadas y las obligaciones legales y tributarias.
- **Sus derechos:** puede solicitar acceso, rectificación, cancelación y oposición escribiendo a informes@andeneshotel.net con su documento de identidad.

3. Videovigilancia

Contamos con cámaras en áreas comunes y accesos del hotel, con avisos visibles. **No hay cámaras en habitaciones ni baños.** Las imágenes se usan para la seguridad de las personas y bienes, se conservan por un plazo limitado y solo se entregan a las autoridades que las requieran conforme a ley.

4. Libro de Reclamaciones

Puede presentar un reclamo o queja en el **Libro de Reclamaciones** disponible en recepción. Próximamente habilitaremos también el Libro de Reclamaciones virtual en andeneshotel.net. Responderemos dentro del plazo que fija la ley. También puede acudir al Indecopi.

5. Menores de edad

Los menores de edad no pueden alojarse solos. Deben estar acompañados por su padre, madre, tutor o un adulto autorizado por escrito por los padres, quienes son responsables de su supervisión. En el registro se consigna el documento de identidad del menor (DNI, partida de nacimiento o pasaporte).

6. Seguridad y emergencias

- Las rutas de evacuación y salidas de emergencia están señalizadas; ubíquelas al llegar.
- En una emergencia, mantenga la calma, siga las indicaciones del personal y comuníquese con recepción.
- Reporte de inmediato cualquier situación sospechosa o de riesgo.
- No bloquee pasillos, escaleras ni salidas de emergencia.

7. Accesibilidad y no discriminación

Recibimos a todas las personas sin discriminación por origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. Si usted tiene alguna necesidad de accesibilidad, avísenos al reservar para ayudarle. Los perros guía o de asistencia son bienvenidos (ver POL-03).

8. Pagos, comprobantes y seguridad de los pagos

- **Medios de pago:** efectivo, transferencia, Yape, tarjetas VISA y Mastercard, American Express (solo en soles) y enlaces de pago en soles y dólares.
- **Comprobantes:** se emiten comprobantes electrónicos; la factura se solicita en el check-in o al reservar.
- **Cuentas bancarias:** no las publicamos. Se envían solo por nuestros canales oficiales al confirmar la reserva. Desconfíe de mensajes que le pidan pagar a cuentas de terceros y confirme con nosotros por los canales de contacto de este documento.

9. Información y publicidad

Las tarifas, promociones y servicios publicados pueden cambiar sin previo aviso; una reserva confirmada conserva las condiciones acordadas. Las fotografías son referenciales.

10. Derecho de admisión y convivencia

El hotel puede negar el ingreso o pedir el retiro de personas por razones objetivas de seguridad o incumplimiento de las normas (ver POL-01), nunca por motivos discriminatorios.

11. Vigencia y actualización

Estas políticas rigen desde el 16 de noviembre de 2026. El hotel puede actualizarlas, avisando los cambios en andeneshotel.net. Las versiones anteriores quedan sin efecto.

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