ANDENES HOTEL

Reglamento de Hospedaje Interno

Normas de convivencia y uso de las instalaciones para nuestros huéspedes

Código: POL-01 · Versión 2.0 · Emisión: 1 de noviembre de 2026 · Vigencia: desde el 16 de noviembre de 2026

Estimado huésped, bienvenido a Andenes Hotel. Nuestro compromiso es que su estadía sea lo más placentera posible. Le rogamos tener en cuenta las siguientes normas, que buscan el bienestar de todos nuestros huéspedes. Confiamos en su comprensión y se lo agradecemos de antemano.

A. Registro, admisión y huéspedes

1. **Huésped.** Se considera huésped de Andenes Hotel únicamente a la persona o personas que hayan realizado el check-in y firmado la hoja de registro.
2. **Registro.** El huésped debe registrarse personalmente, completando la hoja de registro y presentando su documento de identidad original (DNI, carné de extranjería o pasaporte; los extranjeros, su pasaporte). Cuando sea necesario, el hotel podrá solicitar un documento adicional.
3. **Derecho de admisión y visitantes.** El hotel se reserva el derecho de admisión por razones objetivas de seguridad y tranquilidad, sin discriminación de ningún tipo. No está permitido el ingreso a habitaciones e instalaciones de personas que no se hayan registrado previamente en recepción.
4. **Aceptación y medidas.** Todo huésped acepta el presente reglamento. Su incumplimiento faculta al hotel a tomar las medidas necesarias para mantener la tranquilidad de los demás huéspedes y el buen funcionamiento del establecimiento, incluido el retiro del huésped, sin lugar a devolución.
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. Los adultos responsables supervisarán a los menores en todo momento, incluidas las áreas comunes.
6. **Capacidad y huéspedes adicionales.** Debe respetarse la capacidad de ocupación declarada al reservar. Toda persona adicional debe registrarse en recepción y abonar la tarifa de persona adicional vigente o tomar otra habitación, según disponibilidad.

B. Horarios, pagos y comprobantes

7. **Horarios.** El ingreso (check-in) es a partir de las **15:00** horas y la salida (check-out) es hasta las **12:00** horas. El **ingreso anticipado** (llegada entre las **07:00 y las 15:00**) y la **salida tardía** (salida entre las **12:00 y las 20:00**) tienen un costo del **50 % de la tarifa de la habitación**, sujetos a disponibilidad y a coordinación previa con recepción. Las llegadas **antes de las 07:00** se cobran como **noche anterior** y las salidas **después de las 20:00**, como **noche completa**. Si pasadas las 12:00 el huésped no ha coordinado su salida ni liquidado su cuenta, el sistema cargará el recargo correspondiente. Su equipaje puede guardarse sin costo en nuestra oficina.
8. **Pagos y garantía.** Los pagos se efectúan en las formas y tarifas convenidas; verifique su estado de cuenta antes de pagar. Aceptamos efectivo, transferencia, Yape, tarjetas VISA y Mastercard, y American Express (solo en soles); también enlaces de pago (soles y dólares). Al registrarse, el hotel podrá solicitar una garantía en efectivo o con tarjeta para cubrir consumos y posibles daños. Las promociones especiales están sujetas a pago al contado o por transferencia.
9. **Comprobantes.** La factura debe solicitarse en el check-in, indicando el RUC y la razón social. Una vez emitido un comprobante de pago, solo podrá modificarse en los casos que permita la normativa tributaria.

C. Convivencia y uso de áreas comunes

10. **Horario de silencio.** Entre las **22:00 y las 07:00** horas debe mantenerse silencio en habitaciones, pasillos y áreas comunes. En cualquier horario, rogamos evitar sonidos o ruidos elevados que perturben el descanso de los demás huéspedes.
11. **Visitas.** Por seguridad no se permiten visitas en las habitaciones. Los huéspedes pueden atender a sus visitas en las áreas comunes: lobby, sala, comedor, cafetería y jardines, respetando su horario y normas.
12. **Áreas comunes.** Solicite a recepción sombrillas, sillones o cualquier otro servicio en terrazas, jardines y salones. Estas áreas deben usarse con la debida consideración, dentro de su horario y respetando las normas de cada una.
13. **Piscina. Actualmente la piscina no se encuentra operativa.** Cuando se habilite, se aplicarán las siguientes normas: uso exclusivo de huéspedes, de **10:00 a 16:00** horas; ducha previa al ingreso; los menores de edad deben estar acompañados por un adulto responsable en todo momento; no se permite alimentos, bebidas ni envases de vidrio; no se permite el ingreso de mascotas; no hay salvavidas, por lo que el uso es bajo responsabilidad del huésped.
14. **Ambiente libre de humo.** De acuerdo con la Ley N.° 28705 y sus modificatorias, está prohibido fumar y usar cigarrillos electrónicos o vapeadores en habitaciones y áreas cerradas del hotel. Si se incumple esta norma, se cobrará un cargo de **S/ 100.00** por saneamiento y desodorización de la habitación.

D. Seguridad, bienes y responsabilidades

15. **Cajas fuertes.** Las habitaciones Doble o Matrimonial Superior, Suite Jr. y Suite Presidencial cuentan con caja fuerte; consulte en recepción por su uso. El hotel no se responsabiliza por objetos de valor, dinero o documentos que no estén depositados en ellas.
16. **Conducta y artículos prohibidos.** Está prohibida toda actividad que ponga en riesgo a otros huéspedes, al personal o a las instalaciones. No se permite el ingreso de armas, drogas o sustancias ilícitas, materiales inflamables o explosivos, ni el uso de velas, incienso o equipos de cocina en las habitaciones.
17. **Cuidado de las instalaciones.** Las habitaciones y áreas deben usarse con el debido cuidado. Los daños causados a las instalaciones, mobiliario o equipos son responsabilidad del huésped, y su valor se sumará a su cuenta según el **Anexo A**.
18. **Lavado, planchado y cocina.** Está prohibido lavar, planchar o cocinar en las habitaciones. La ropa para lavandería debe detallarse en el formato correspondiente. Rogamos no tender ropa o toallas en las ventanas ni arrojar objetos por ellas.
19. **Manchas y reposición.** Si el Ama de Llaves reporta sábanas, toallas, colchas u otros artículos manchados con tinta, betún, tinte u otra sustancia de difícil lavado, o dañados, se cargará al huésped el costo de lavandería especial o reposición (Anexo A).
20. **Préstamos.** El huésped se compromete a devolver en buen estado cualquier objeto del hotel que se le haya prestado. De lo contrario, cubrirá el costo de reparación o de reposición, según el Anexo A.
21. **Estacionamiento.** Al usar el estacionamiento, el huésped debe ubicar su vehículo en un lugar adecuado y cerrarlo con seguro. El hotel no se hace responsable por daños parciales, robo total del vehículo ni por objetos dejados en su interior.
22. **Objetos olvidados.** El hotel no es responsable por objetos olvidados en áreas públicas. Los objetos olvidados en habitaciones se gestionan según la política de **Objetos y Prendas Olvidadas (POL-04)**, que prevé una custodia de hasta tres meses.
23. **Mascotas.** Solo se admiten mascotas registradas en recepción, en las condiciones de la política **Pet Friendly (POL-03)**.

24. **Videovigilancia y datos personales.** El hotel cuenta con cámaras en áreas comunes y accesos (no en habitaciones ni baños). Los datos personales se tratan conforme a las **Políticas Generales (POL-06)**.

25. **Emergencias.** En caso de emergencia, mantenga la calma, siga las rutas de evacuación señalizadas y las indicaciones del personal, y comuníquese con recepción.

26. **Libro de Reclamaciones.** El hotel cuenta con Libro de Reclamaciones en recepción. Próximamente se habilitará también la versión virtual en nuestro sitio web.

27. **Casos no previstos.** La solución de los casos no previstos en este reglamento queda a cargo de la dirección del hotel. Agradecemos de antemano su cooperación. ¡Mil gracias por su colaboración! Estamos para servirle.

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

Anexo A. Cargos por daños, pérdidas y servicios con costo

Montos en soles (S/), editables por la administración. Los precios que figuran son sugeridos; ajústelos según el costo real de reposición.

Concepto	Monto (S/)
Ingreso anticipado (07:00 a 15:00) o salida tardía (12:00 a 20:00)	50 % de la tarifa de la habitación
Llegada antes de las 07:00	Noche anterior completa
Salida después de las 20:00	Noche completa
Llave o tarjeta de habitación perdida o dañada	30.00
Control remoto de TV o de climatización	60.00
Cargador o adaptador prestado y no devuelto	40.00
Toalla de baño	45.00
Toalla de manos o de rostro	25.00
Alfombra de baño	35.00
Sábana	120.00
Funda de almohada	25.00
Almohada	60.00
Cobertor, edredón o frazada	180.00
Lavado especial por manchas difíciles (por pieza)	50.00
Vaso, taza, plato o cubiertos (por pieza)	15.00
Secador de cabello (si se facilita)	120.00
Limpieza especial de colchón por manchas	150.00
Limpieza extraordinaria (vómito, derrames, desorden excesivo)	60.00
Saneamiento y desodorización por humo (art. 14)	100.00
Daños a TV, mobiliario, equipos o acabados	Según costo de reparación o reposición

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.

ANDENES HOTEL

Políticas Pet Friendly

Condiciones para hospedarse con su mascota en Andenes Hotel

Código: POL-03 · Versión 2.0 · Emisión: 1 de noviembre de 2026 · Vigencia: desde el 16 de noviembre de 2026

En Andenes Hotel sabemos lo importante que son las mascotas como compañeras de viaje, por eso somos un hotel Pet Friendly. Estas políticas nos permiten brindar la mejor atención a usted, a su mascota y a todos nuestros huéspedes.

1. Requisitos de admisión

- **Especies:** solo se admiten **perros y gatos**.
- **Cantidad:** una (1) mascota por habitación.
- **Tamaño:** solo razas pequeñas, con **peso menor a 10 kg**.
- **Razas potencialmente peligrosas:** no se admiten (Ley N.° 27596 y su reglamento).
- **Salud:** carné de vacunación vigente (incluida la antirrábica), desparasitación al día y libre de pulgas, garrapatas u otros parásitos.
- **Perros de asistencia:** los perros guía o de asistencia de personas con discapacidad se admiten sin las restricciones de peso ni garantía, acreditando su condición.

2. Verificación en el check-in

Para comprobar que la mascota cumple los requisitos, recepción hará lo siguiente:

1. **Aviso previo:** la mascota debe declararse al reservar, indicando especie, raza y peso aproximado.
2. **Pesaje:** se pesa a la mascota en la balanza de recepción (o se presenta un certificado veterinario con peso actualizado, emitido en los últimos 30 días).
3. **Documentos:** el huésped presenta el carné de vacunación vigente; recepción lo revisa y toma una foto de la mascota para el registro.
4. **Revisión visual:** recepción verifica que la raza y el tamaño correspondan a lo declarado.
5. **Firma y garantía:** el huésped firma la Declaración Jurada (**Anexo B**) y entrega la garantía (sección 3).

Si la mascota no cumple los requisitos, no se admite en el hotel. El huésped podrá alojarse sin ella o cancelar su reserva según la política de Reservas y Cancelación (POL-02).

3. Garantía

Al ingresar, el huésped entrega una **garantía de S/ 50.00 en efectivo** por mascota. Se devuelve al salir, tras la inspección de la habitación. Si hay daños o suciedad extraordinaria, se descuentan los cargos del **Anexo A**; si superan la garantía, se cobra la diferencia.

4. En las áreas comunes

- La mascota debe estar siempre con correa y bajo el control de un adulto.
- Puede transitar por pasillos y escaleras para entrar y salir, y estar en los **jardines**.
- **No se permite** su ingreso a: comedor y área de desayuno, cafetería, cocina, salones de eventos y sus terrazas, baños de áreas comunes, lavandería, almacenes y zonas de servicio, ni a la piscina (cuando esté operativa). En el lobby, solo de paso.
- El huésped recoge de inmediato los desechos de su mascota, dentro del hotel y en sus alrededores.

5. En la habitación

1. **Nunca sola.** La mascota **no puede quedarse sola en la habitación ni en ninguna otra área del hotel**, en ningún momento. Si usted debe ausentarse, debe llevarla consigo o encargarla a un servicio externo bajo su costo y responsabilidad; el personal del hotel no se encarga de su cuidado.
2. **Si se encuentra sola.** Si el personal detecta a la mascota sola o hay ladridos o maullidos continuos, se contactará de inmediato al huésped para que regrese. Si no se le ubica, el hotel podrá ingresar a la habitación para verificar el estado y la seguridad de la mascota y tomar las medidas necesarias, sin asumir responsabilidad por ello.
3. **Limpieza.** El personal de limpieza no ingresa si hay una mascota en la habitación. Coordine con recepción un horario en el que usted y su mascota estén fuera durante la limpieza.
4. **Ropa de cama y mobiliario.** Está prohibido usar toallas, sábanas, cobijas o ropa de cama del hotel para la mascota, así como bañarla o lavarla en las instalaciones. Evite que suba a camas y sofás; le sugerimos traer su propia manta o cama.
5. **Aviso de incidentes.** El huésped informa de inmediato a recepción cualquier situación de limpieza especial o daño dentro de la habitación.

6. Perturbación a otros huéspedes

Ante cualquier molestia causada por una mascota, nos comunicaremos con el huésped para que la controle. Si no se controla de inmediato, la mascota deberá ser retirada del hotel o el huésped deberá dejarlo, **sin lugar a devoluciones, reembolsos ni otras sumas**.

7. Responsabilidad

El huésped asume la responsabilidad total por los daños a la propiedad y las lesiones personales causadas por su mascota, y se compromete a indemnizar y eximir de responsabilidad al hotel, a sus administradores, propietarios, operadores y colaboradores. Los daños se valorizan y se cargan a la cuenta de la habitación según el **Anexo A**.

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

Anexo A. Cargos por daños causados por mascotas

Montos en soles (S/), editables por la administración. Los cuatro primeros son los de la política anterior; los demás son sugeridos.

Concepto	Monto (S/)
Lavado de alfombra por manchas	100.00
Lavado profundo de ropa de cama por manchas	100.00
Aspirado de alfombra por exceso de pelo	50.00
Desodorización de la habitación	50.00
Rotura o perforación de sábana	120.00
Rotura o perforación de cobertor, edredón o frazada	180.00
Rotura o perforación de toalla (por pieza)	45.00
Uso de toallas o ropa de cama del hotel para la mascota (lavado especial)	60.00
Limpieza o tratamiento de colchón por orina o manchas	150.00
Limpieza extraordinaria por heces o vómito en piso o alfombra	60.00
Arañazos o mordeduras en puertas, zócalos o muebles (por unidad)	150.00
Daño en cortinas, tapizados u otros acabados	Según costo de reposición
Cualquier otro daño o lesión	Según valorización

Anexo B. Declaración Jurada de Conocimiento, Aceptación y Responsabilidad

Huésped (titular de la reserva)

Dato	Información
Nombres y apellidos	
DNI / pasaporte N.°	
Habitación N.°	
Fechas de estadía	Del ____ / ____ / _____ al ____ / ____ / _____
Teléfono y correo	

Mascota

Dato	Información
Especie	☐ Perro ☐ Gato
Nombre	
Raza	
Edad y color	
Peso declarado (kg)	
Última vacuna antirrábica (fecha)	

Yo, el huésped arriba indicado, **declaro bajo juramento** que:

- He leído y acepto la política Pet Friendly de Andenes Hotel (POL-03).
- Mi mascota es un perro o gato de raza pequeña, con peso menor a 10 kg, y no es de una raza potencialmente peligrosa.
- Tiene el carné de vacunación vigente y está desparasitada y libre de parásitos.
- No la dejaré sola en la habitación ni en el hotel en ningún momento.
- Asumo la responsabilidad total por los daños y lesiones que cause, y autorizo el descuento de su valor de la garantía de S/ 50.00 entregada, y el cobro de cualquier diferencia.
- La información que he dado es verdadera. Si es falsa, el hotel podrá negar o retirar a mi mascota, sin devolución.

Firma del huésped	Fecha	Huella (opcional)
	____ / ____ / _____	

Uso exclusivo del hotel

Verificación al ingreso	Devolución de la garantía
Peso verificado (kg): _____ ☐ Carné de vacunación revisado ☐ Foto de la mascota tomada ☐ Garantía de S/ 50.00 recibida (Recibo N.° _____) Personal: _____	Fecha: ____ / ____ / _____ ☐ Inspección conforme Descuentos (S/): _____ Monto devuelto (S/): _____ Personal: _____

ANDENES HOTEL

Políticas de Objetos y Prendas Olvidadas

Protocolo para el registro, custodia y entrega de artículos olvidados por los huéspedes

Código: POL-04 · Versión 2.0 · Emisión: 1 de noviembre de 2026 · Vigencia: desde el 16 de noviembre de 2026

Al limpiar o revisar una habitación, el personal de Housekeeping, o cualquier otro personal a cargo, puede encontrar objetos o prendas olvidadas. En ese caso se aplica el siguiente protocolo.

1. Registro

1. Registrar el artículo el mismo día en el formato **«Registro de Artículo Olvidado»** (Anexo A) y en la bitácora, indicando habitación, fecha, descripción y quién lo encontró. Se recomienda tomar una foto.

2. Clasificación y custodia

2. **Objetos comunes.** Guardarlos en una bolsa etiquetada con los datos del huésped, el número de habitación, la fecha y el número de registro, y colocarlos en el anaquel destinado a este fin.
3. **Objetos de valor.** Dinero, joyas, documentos de identidad y equipos electrónicos quedan en custodia de la gerencia, con registro firmado por dos personas.
4. **Perecibles e higiene.** Alimentos perecibles y artículos de higiene personal se descartan a las 48 horas. Se avisa al huésped antes, si es posible.
5. **Privacidad.** El personal no revisa el contenido de maletas cerradas ni de dispositivos electrónicos.

3. Aviso al huésped

6. Informar al huésped que ocupó la habitación, dentro de las **24 horas** siguientes al hallazgo, por teléfono, WhatsApp o correo electrónico, indicando esta política y el plazo de custodia.

4. Entrega al huésped

- **En el hotel:** el huésped (o la persona que autorice por escrito) presenta su DNI o pasaporte y firma la **constancia de entrega** (Anexo A).
- **Por envío:** si el huésped solicita que se le envíe, se hace a la dirección que indique. Todo gasto corre por su cuenta: se le informa el costo y puede pagarlo por adelantado (transferencia, Yape o enlace de pago) o, si es posible, mediante «pago en destino». El hotel no responde por pérdida o daño en el transporte una vez entregado al courier.

5. Plazo de custodia y destino final

El hotel guarda los artículos por un **máximo de tres (03) meses**, contados desde el día de salida del huésped. Vencido el plazo, la gerencia decide su destino:

- Si el artículo está muy deteriorado, se desecha.
- En caso contrario, se dona a una asociación con fines benéficos.
- Los documentos personales no reclamados se entregan a la autoridad competente.

Se deja constancia en el registro de la fecha, el destino y quién lo recibió. Vencido el plazo, el huésped no tiene derecho a reclamo alguno.

6. Responsabilidad

El hotel no es responsable por objetos olvidados en áreas públicas del establecimiento. Los olvidados en habitaciones se gestionan conforme a esta política (ver también el art. 22 del Reglamento de Hospedaje Interno, POL-01).

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

Anexo A. Formatos

Registro de Artículo Olvidado

Dato	Información
N.° de registro / fecha de hallazgo	
Habitación y huésped	
Descripción del artículo	
Lugar de hallazgo	
Encontrado por	
Clasificación	☐ Común ☐ De valor ☐ Perecible / higiene
Huésped avisado (fecha, medio)	
Ubicación en almacén	
Fecha límite de custodia (3 meses)	

Constancia de entrega o destino final

Dato	Información
Entrega	☐ En el hotel ☐ Por envío ☐ Desechado ☐ Donado ☐ Entregado a la autoridad
Recibido por (nombre, DNI)	
Fecha	____ / ____ / _____
Costo de envío pagado (S/)	
Firma del receptor	
Entregado por (personal del hotel)	

ANDENES HOTEL

Políticas Ambientales

Nuestro compromiso con el medio ambiente y la comunidad de Arequipa

Código: POL-05 · Versión 2.0 · Emisión: 1 de noviembre de 2026 · Vigencia: desde el 16 de noviembre de 2026

Andenes Hotel tiene presente el interés creciente de la sociedad por el desarrollo sostenible y reconoce que sus actividades, productos y servicios deben desarrollarse con respeto por el medio ambiente y por la salud de sus trabajadores y de la población. Por eso nos comprometemos a mejorar continuamente nuestras prácticas ambientales.

1. Principios

- Cumplir la legislación y normativa ambiental vigente.
- Promover la eficiencia energética y reducir el consumo de energía, agua y otros recursos.
- Gestionar y reducir los residuos que generamos, con un plan de segregación y disposición adecuada.
- Promover buenas prácticas ambientales entre proveedores y huéspedes.
- Capacitar a nuestro personal y fomentar su participación en la prevención de la contaminación y de accidentes con riesgo ambiental.
- Revisar cada año nuestras metas y hacerlas más exigentes.

2. Metas 2026–2027

Indicador	Meta
Consumo de electricidad (kWh por habitación ocupada)	Reducirlo 5 % respecto de la línea base 2026 al cierre de 2027
Consumo de agua (m^3 por habitación ocupada)	Reducirlo 5 % respecto de la línea base 2026 al cierre de 2027
Segregación de residuos reciclables (papel, cartón, vidrio, plástico)	Puntos de segregación en el 100 % de las áreas de servicio a junio de 2027
Plásticos de un solo uso	Sustituirlos progresivamente en desayunos, eventos y amenities
Residuos peligrosos (pilas, fluorescentes, aceites)	Disposición mediante operador autorizado, con registro
Reutilización de toallas y sábanas	Programa voluntario para huéspedes, activo en todas las habitaciones
Capacitación del personal	Una capacitación ambiental al año para el 100 % del personal

Seguimiento: la Gerencia General es responsable de estas metas y las revisa cada enero.

3. Cómo puede ayudarnos, estimado huésped

- Reutilice sus toallas y sábanas si su estadía es de varios días.
- Apague luces, televisor y climatización al salir de la habitación.
- Use con moderación el agua y deposite los residuos en los puntos de segregación.
- Comparta con nosotros sus comentarios y sugerencias en informes@andeneshotel.net.

Agradecemos su comprensión y colaboración en este reto que hemos emprendido. Estamos siempre a sus órdenes para recibir sus comentarios y sugerencias.

LA ADMINISTRACIÓN

Arequipa, 1 de noviembre de 2026

Andenes Hotel — PROINVERTUR S.A.C.

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.