

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION – LA HACIENDA PUNO EIRL

1. OBJECTIFS

Adressé à : Entreprises nationales du secteur du tourisme.
Validité du document : Du 01 janvier 2009 au 31 décembre 2010.

2. MOYENS DE COMMUNICATION VALIDES

Chaque demande de réservation, modification, reconfirmation ou annulation doit être réalisée par mail ou fax. La communication par téléphone est utilisée pour informer de la disponibilité.

Les demandes antérieures (confirmations, listes d'attente, annulations) seront uniquement répondues par le Service des réservations par les moyens précédemment mentionnés dans un délai maximum de 48 heures et seront les seuls documents valables en cas de réclamations (fax ou mails).

Les annulations doivent avoir l'approbation du Service de réservation pour être valides. L'adresse électronique du Service de réservation est: reservas@lahaciendapuno.com

3. RESERVATIONS INDIVIDUELLES ET DE GROUPE

3.1 RESERVATIONS INDIVIDUELLES (FITS)

Une réservation FITs est considérée pour un groupe compris entre **1 et 4 personnes**.

Au-delà de 4 personnes, il s'agit d'une réservation de groupe.

La **confirmation** doit être envoyée 30 jours avant l'arrivée prévue des hôtes.

La **reconfirmation** doit être faite 15 jours avant l'arrivée prévue, avec l'envoi du bordereau du virement bancaire du pré-paiement respectif.

Le non-respect de ces conditions peut entraîner l'annulation de la réservation.

3.2 RESERVATIONS DE GROUPE

Une réservation de groupe correspond à un groupe de plus de **5 personnes**.

La **confirmation** doit être envoyée 45 jours avant l'arrivée prévue des hôtes, avec la liste des noms des participants où jusqu'à 04 Noms, au maximum, peuvent manquer, c'est-à-dire, enregistrés comme NO NAME.

La **reconfirmation** doit être faite 30 jours avant l'arrivée prévue, avec l'envoi du bordereau du virement bancaire du pré-paiement respectif et la liste complète des noms de tous les hôtes.

Le non-respect de ces conditions peut entraîner l'annulation de la réservation.

3.3 RESERVATION DE DERNIERE MINUTE

Les réservations réalisées 16 jours avant l'arrivée des hôtes seront considérées comme des réservations de dernière minute, dont les conditions pour les réservations individuelles et en groupe sont détaillées plus bas:

3.3.1 FITS

La Rooming Liste peut être modifiée jusqu'à 48 heures après avoir effectué la réservation; ce délai passé, la réservation sera automatiquement confirmée sans la possibilité d'annulation ou de réduction.



3.3.2 DE GROUPE

La Rooming Liste peut être modifiée jusqu'à 72 heures après avoir effectué la réservation; ce délai passé, la réservation sera automatiquement confirmée sans la possibilité d'annulation ou de réduction.

4. NO SHOW ET RECLAMATIONS : PROCEDURE DE REMBOURSEMENT

4.1 NO SHOW

Une réservation sera considérée annulée quand la confirmation de l'annulation aura été envoyée par mail ou par fax à notre Service de réservation.

Lors d'une annulation d'une réservation déjà confirmée, 100% du montant indiqué sur le voucher des prestations de service sera facturé. La facturation de pénalité est sujet à 10% de service et 19% de TVA.

En cas d'annulation de services, d'excursions, de transferts ou de repas, il n'y aura pas de pénalité facturée si l'annulation a été effectuée au minimum 72 heures au préalable; dans le cas contraire, 100% des services confirmés seront facturés.

4.2 REMBOURSEMENT EN CAS D'ANNULATION OU DE REDUCTIONS DES GROUPES

En cas d'annulation totale ou partielle d'un groupe, si un premier paiement avait été versé, nous vous le remboursons à 100%, à condition que la demande d'annulation soit faite pendant le délai de réconfirmation correspondant selon le type de réservation (FITS / Groupe / Dernière Minute).

Si l'annulation ou la réduction du nombre de participants est demandée après la date limite de réconfirmation, il n'y aura pas de droit à réclamer un remboursement.

En cas d'annulation de services, d'excursions, de transferts ou de repas, il n'y aura pas de pénalité facturée si l'annulation a été effectuée au minimum 48 heures au préalable; dans le cas contraire, 100% des services confirmés seront facturés.

5. RESERVATIONS POUR ENFANTS

5.1 Les enfants de moins de 10 ans peuvent dormir gratuitement à l'Hôtel la Hacienda Puno, à condition de partager la chambre et le lit des parents. La demande d'un lit supplémentaire aura un coût.

5.2 Un seul enfant par chambre sera autorisé.

5.3 En cas de demande d'un lit supplémentaire, le coût est de USD 10.00. Ce prix comprend le petit-déjeuner et est uniquement valable si le lit additionnel est dans la chambre des parents. Dans le cas contraire, le prix d'une chambre individuelle sera facturée.

6. RESERVATIONS DES DEJEUNERS ET DINERS

Les réservations de déjeuners et dîners doivent être réalisées au moins 48 heures à l'avance. Celles-ci sont automatiquement considérées comme reconfirmées et ne peuvent être annulées.



7. VOYAGES D'INSPECTION ET DE FAMILIARISATION

La Hacienda Puno EIRL propose des tarifs spéciaux (comprenant le petit-déjeuner), selon la disponibilité, pour maximum 5 inspecteurs ou agents de voyage et maximum 2 nuits d'hôtel.

Les demandes doivent être adresser au Responsable Commercial paul_palacios@lahaciendapuno.com, ou au Responsable Marketing marketing@lahaciendapuno.com ou au Service de réservation reservas@lahaciendapuno.com. Le Service de réservation de l'hôtel vous contactera dans un délai de 48 heures.

8. RESERVATIONS POUR LES ACCOMPAGNATEURS DE VOYAGE

Le prix de l'hébergement pour l'accompagnateur de voyage est le même que celui pour le groupe, en accord avec les prix de l'hôtel.

La réservation de groupe comprend le petit-déjeuner, le déjeuner, le dîner ou une Lunckbox, l'accompagnateur profite gratuitement de ces mêmes éléments cités (sans les boissons pour le dîner).

9. HÔTES EXONÉRÉS

Par réservation, la 16ème personne est hébergée gratuitement. Cela veut dire que pour 15 personnes payant, une personne supplémentaire ne payera pas son séjour. Les réservations ne peuvent être cumulées. Cette exonération est en priorité offerte à l'accompagnateur de voyage, puis au guide touristique, enfin à un touriste.

10. EXONÉRATION DE LA TVA D'APRES DL919

Chaque hôte de nationalité étrangère, qui ne réside pas au Pérou, sera automatiquement exonéré de la TVA, à condition de présenter sa *Tarjeta Andina* (document remis par les Douanes en entrant sur le territoire péruvien) à l'hôtel, lors du check-in, ainsi qu'une photocopie du passeport. Il sera fait attention à la validité de la date d'entrée sur le territoire comme touriste.

Si les documents présentés ne remplissent pas les critères, l'Agence de voyage qui est responsable de la réservation des chambres, prendra en charge la TVA de 19%. Si l'agence a négligé cette information par mail ou fax, l'hôte concerné payera la TVA.

La Hacienda Puno EIRL part du principe que les touristes qui arrivent à l'hôtel ont leurs documents valables (en condition de touriste). Cependant, l'agence de voyage assume la responsabilité de vérifier, au préalable, cette information, afin d'éviter des problèmes postérieurs à la facturation.

11. DAY USE TARIF (CHECK-OUT REALISÉ PLUS TARD)

Le Day Use Tarif est valable pour une durée maximale de 6 heures, entre 12:00 et 18:00. En cas de dépassement de ces horaires, l'hébergement sera facturé comme une nuit complète. Le Day Use Tarif n'inclut pas le petit-déjeuner.



12. INFORMATIONS DE CONTACT, FACTURATION ET PAIEMENT

Données pour la facturation:

Nom de l'entreprise: LA HACIENDA PUNO EIRL
RUC: 20406464181
Adresse: Jr. Deustua 297 Puno
Tél. Centrale: +51-51-356109
FAX: +51-51-365134
RPC: +51-51-951-751-984

Comptes pour les paiements d'avance:

Banque: Banco Continental BBVA
SWIFT CODE: BCON PE PL
Bénéficiaire: La Hacienda Puno Eirl
Numéro de Compte en Soles: 0011-0229-23-0200325449
Numéro de compte en US Dollar: 0011-0229-0100084126-20

Adresse mail pour les virements bancaires:

Service de réservation: reservas@lahaciendapuno.com
Service de comptabilité: contabilidad@lahaciendapuno.com
Réception: frontdesk@lahaciendapuno.com
Homepage: www.LaHaciendaPuno.com

13. RECLAMATION DE FACTURES

Les réclamations ayant rapport aux factures doivent être présentées dans un délai maximum de 30 jours après avoir reçu la facture. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera pas acceptée.

14. CHECK-IN UND CHECK-OUT

Check in: 09:00
Check out: 12:00
Passé ce délai, le Day Use Tarif sera appliqué.