

POLITICAS DE RESERVAS DE LA HACIENDA PUNO EIRL

1. OBJETIVOS

Dirigido a : Empresas del sector turismo nacionales.
Vigencia del documento : 01 de enero del 2010 al 31 de diciembre del 2010.

2. MEDIOS DE COMUNICACIÓN VALIDOS

Toda solicitud de reserva, modificación, reconfirmación o anulación debe ser realizada vía correo electrónico o vía fax la vía telefónica solo sirve para informar sobre la disponibilidad. Las anteriores solicitudes (confirmaciones, listas de espera, anulaciones) serán respondidas únicamente por el Departamento de Reservas por los medios anteriormente mencionados en un máximo de 48 horas y serán los únicos documentos validos en caso de reclamos (fax o correos)

Las anulaciones deben tener el conforme del Departamento de Reservas para ser validas. El correo electrónico del Departamento de Reservas es: reservas@lahaciendapuno.com

3. TRATAMIENTO DE LAS RESERVAS COMO INDIVIDUALES O GRUPALES

3.1. RESERVAS INDIVIDUALES (FITS)

Se considera como reserva de FITs a un grupo entre **1 y 4 personas**, pasado este número se tratará la reserva como GRUPAL

La **CONFIRMACION** se debe enviar a **30 días** antes del arribo de los pasajeros.

La **RECONFIRMACION** se debe enviar a **15 días** antes del arribo de los pasajeros y se debe enviar el recibo bancario del PREPAGO respectivo.

El incumplimiento de estas políticas puede causar la anulación de la reserva.

3.2. RESERVAS GRUPALES

Se considera a una reserva como grupal **desde 05 personas** a más.

La **CONFIRMACION** se debe enviar a **45 días** antes del arribo de los pasajeros, con 04 nombres en NO NAME como máximo.

La **RECONFIRMACION** se debe enviar a **30 días** antes del arribo de los pasajeros, con ningún pasajero en NO NAME, y se debe enviar el recibo bancario del PREPAGO respectivo.

El incumplimiento de estas políticas puede causar la anulación de la reserva.

3.3. RESERVAS DE ULTIMO MINUTO

Se considera como reservas de último minuto a aquellas reservas efectuadas a menos de 16 días, en este caso el tratamiento para FITS o GRUPOS es como se detalla:

3.3.1. RESERVAS DE ÚLTIMO MINUTO FITS

Para las reservas de FITS, se puede modificar el rooming list hasta 48 después de efectuar la reserva, pasado este tiempo la reserva quedará automáticamente reconfirmada sin posibilidad de anulación o reducción.

3.3.2. RESERVAS DE ÚLTIMO MINUTO GRUPOS

Para las reservas de GRUPOS, se puede modificar el rooming list hasta 72 horas después de efectuar la reserva, pasado este tiempo la reserva quedará automáticamente reconfirmada sin posibilidad de anulación o reducción.

4. POLITICA DE COBRO DE NO SHOW Y PROCEDIMIENTO PARA RECLAMAR REEMBOLSOS

Se dará por anulada una reserva cuando tenga la conformidad de anulación enviada por nuestro departamento de reservas solo por vía de correo electrónico o fax.



Si la agencia solicitará anular una reserva ya reconfirmada, se cobrará el 100% de la tarifa pactada en el voucher de servicios por la totalidad de las noches reconfirmadas. El cobro de penalidades está sujeto a 10% de servicio y 19% de IGV.

En caso de anulación de servicios, actividades, traslados y alimentación no se cobrará penalidad si la anulación se hace con un mínimo de 72 horas de lo contrario se cobrará el 100% de los servicios confirmados.

Para los reembolsos, en caso de anulación y/o reducción de grupo:
Cuando se haya recibido un pre-pago anticipado, y se informara la anulación total o parcial del grupo, este se considerará 100% reembolsable siempre y cuando esté dentro del plazo de reconfirmación que le corresponde según el tipo de reserva, es decir reservas de FITS, reservas de Grupos o reservas de último minuto).

Si se realiza la anulación o reducción después de la fecha límite para establecida, no habrá derecho a reclamar reembolso.

En el caso de servicios, actividades, traslados y alimentación, el reembolso será del 100% si se avisara con 48 horas de anticipación como mínimo.

5. TRATAMIENTO DE RESERVAS PARA NIÑOS E INFANTES

5.1. El Hotel Hacienda no cobrará tarifa de alojamiento a los niños menores de 10 años, siempre y cuando compartan la habitación con sus padres y no soliciten cama adicional.

5.2. Se permitirá un máximo de un niño liberado de pago por habitación.

5.3. En caso de solicitar cama adicional se cobrará US\$ 10.00 y la tarifa incluye el desayuno siempre y cuando se comparta la habitación con sus padres, en caso contrario se procede a facturar como una habitación individual.

6. TRATAMIENTO DE LAS RESERVAS DE ALMUERZOS Y CENAS

Las reservas de almuerzos y cenas se deben solicitar con un mínimo de 48 horas de anticipación, las cuales quedan automáticamente reconfirmadas sin posibilidad de anulación.

7. TRATAMIENTO DE VIAJES DE INSPECCIÓN Y VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN

La Hacienda Puno EIRL, ofrece una tarifa especial en función a la disponibilidad de habitaciones del hotel, incluido el desayuno bufete, hasta un máximo de 5 inspectores o agentes de viaje y con un máximo de 02 noches de permanencia en el hotel.

Las solicitudes deberán ser enviadas a la Gerencia Comercial paul_palacios@lahaciendapuno.com, o a la Gerencia de Marketing marketing@lahaciendapuno.com, o en su defecto al Departamento de Reservas reservas@lahaciendapuno.com las cuales en un máximo de 48 horas serán contestadas por medio del departamento de reservas del hotel.

8. TRATAMIENTO DE RESERVAS PARA TOURS CONDUCTORS

La tarifa de alojamiento para el Tour Conductor es la misma que para el grupo, de acuerdo a la tarifa del Hotel.

Únicamente si el Grupo tiene desayuno, almuerzo, cena o boxed lunch en el Hotel, el Tour conductor tendrá liberado el desayuno, almuerzo, cena (sin bebidas) o el boxed lunch; es decir, tendrá el mismo plan de alimentación que el grupo.

9. POLITICA DE PASAJEROS LIBERADOS

En cada reserva se libera al pasajero número 16, es decir por cada 15 pasajeros hay un pasajero liberado, y las reservas no son acumulables entre sí.

El criterio y orden de liberación para el Departamento de Reservas es primero liberar al tour conductor, luego a un guía y finalmente a un pasajero, en ese orden.



10. SOBRE LA EXONERACIÓN DEL IGV SEGÚN EL DL 919

Al momento de facturar el hospedaje, se exonerará de pago del IGV a los pasajeros de nacionalidad extranjera NO RESIDENTES EN EL PERU que hayan permitido tomar copia simple de su pasaporte y sello de tarjeta de migraciones, los cuales deben estar legibles, nítidos y vigentes, es decir, que estén en el país dentro de los días autorizados por la autoridad de migraciones.

En caso que los pasajeros no cumplan con los requisitos (pasaporte y tarjeta andina VIGENTES) para la exoneración de Exportación de Servicios según D.L. 919, El Hotel Hacienda incrementará el 19% del I.G.V. a la Agencia que hizo la reserva a no ser que se haya dado instrucciones previas por escrito (email o fax) para hacer el cobro directo a los pasajeros por la diferencia.

La Hacienda Puno E.I.R.L. asume que los pasajeros que arriben al hotel siempre tendrán sus documentos VIGENTES pero es responsabilidad de la agencia verificar previamente esta información para evitar problemas posteriores a la facturación.

11. SOBRE EL DÍA HOTELERO, EL DAY USE (CHECK OUT LATE)

Se aplicará tarifa Day Use por una permanencia máxima de 6 horas entre las 12:00 y las 18:00. En otros horarios o el exceso del horario indicado generará el cobro de la tarifa regular.

El Day Use es una tarifa que no incluye desayuno.

12. DATOS DE CONTACTO, DE FACTURACIÓN Y LOS PAGOS AL HOTEL

Los datos de facturación a la empresa son los siguientes:

Razón social : LA HACIENDA PUNO EIRL
RUC : 20406464181
Dirección : Jr. Deustua 297 Puno
Central PBX : +51-51-356109
Fax : +51-51-365134
RPC : +51-51-951-751-984

Las cuentas válidas para efectuar los depósitos son:

BANCO : BANCO DE CRÉDITO DEL PERU BCP
SWIFT CODE : BCPLPEPL
TITULAR DE LA CUENTA : La Hacienda Puno EIRL
CUENTA DE AHORROS EN SOLES : 495-19207062-050
CUENTA CORRIENTE EN DÓLARES : 495-1809066-1-02

Los correos electrónicos válidos para enviar depósitos de pagos son:

Departamento de Reservas : reservas@lahaciendapuno.com
Departamento de Contabilidad : contabilidad@lahaciendapuno.com
Departamento de Recepción : frontdesk@lahaciendapuno.com
Página web : www.LaHaciendaPuno.com

13. TIEMPOS DE PLAZO PARA RECLAMAR FACTURAS

Cualquier reclamo, adición o inconformidad con alguna factura recibida deberá procesarse hasta un máximo de 30 días luego de la fecha de recepción de la misma, después de este plazo no serán aceptados.

14. HORARIOS DE CHECK IN Y CHECK OUT:

Check out time : 09:00 hrs.

Check in time : 12:00 hrs.

El exceso de estos tiempos generará el cobro del Day Use.