

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE RESERVAS Y DEVOLUCIONES

Términos y Condiciones de Reserva

1. **Modificación de Reservas:** Puede modificar su reserva sin penalidad 24 horas antes de la llegada. Si no tiene una fecha definida, puede optar por la suspensión de la reserva hasta por 6 meses sin penalidad.
2. **Cancelación Definitiva:** En caso de cancelación definitiva, se aplicará una penalidad del 30%, y el reembolso se realizará en un plazo de 15 días hábiles.

Términos y Condiciones para Devoluciones

La devolución del dinero se realiza de acuerdo con la forma de pago utilizada al momento de adquirir los servicios.

1. **Método de Reembolso:**
 - **Transferencias, cheques o efectivo:** La devolución se efectúa mediante transferencia electrónica a la cuenta del titular que realizó el pago.
 - **Tarjeta de crédito o débito:** Se realiza una reversión manual al tarjetahabiente que efectuó el pago.
2. **Requisitos para Transferencias:**
 - Para devoluciones que aplican transferencia bancaria, se debe proporcionar el número de cuenta interbancario (CCI), nombres completos y número de documento de identidad. En caso de requerir la transferencia a la cuenta de un tercero, se debe indicar el CCI, nombres completos y número de documento de identidad de dicho tercero.
3. **Penalidad y Gastos Administrativos:**
 - En caso de **cancelación definitiva**, se aplicará una penalidad del 30% sobre el importe total de la reserva.
 - Todas las devoluciones están sujetas a un **cargo administrativo adicional de S/ 50.00** por solicitud de reembolso. Este cargo es independiente de la penalidad de cancelación definitiva.
4. **Descuentos Adicionales en Devoluciones Parciales:**
 - Para devoluciones parciales, además del cargo administrativo de S/ 50.00, se aplicará un descuento adicional del **3.5% más IGV** del monto a devolver cuando el pago se haya realizado mediante tarjeta de crédito o débito. Este descuento cubre las comisiones de las plataformas de pago utilizadas a través de las pasarelas de pago de las franquicias contratadas.
5. **Proceso de Solicitud de Devolución:**
 - La solicitud de devolución debe realizarse mediante el formulario establecido, firmado por el titular de la factura y/o tarjetahabiente. El reembolso se efectuará en un plazo de 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud debidamente completada.

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y RESPONSABILIDAD DE LOS HUÉSPEDES

Para garantizar una estancia segura y placentera en nuestras instalaciones, agradecemos a nuestros huéspedes que tomen en cuenta las siguientes políticas de seguridad y asistencia antes de realizar su reserva:

1. **Protocolos de Emergencia:** Nuestro hotel cuenta con protocolos de seguridad para responder a situaciones de emergencia. Los huéspedes deben reportar cualquier incidente de inmediato al personal más cercano para activar los procedimientos de asistencia.
2. **Uso de Áreas Recreativas y Juegos para Niños:** Las áreas recreativas, como el área de juegos infantiles y las piscinas, están diseñadas para un uso seguro, pero se recomienda a los padres y acompañantes supervisar a los menores en todo momento. El uso de todas las áreas recreativas por parte de los niños debe realizarse con la permanente vigilancia de los padres o tutores. El hotel no asume ninguna responsabilidad por accidentes o daños causados en estas áreas.
3. **Uso de Instalaciones Posterior al Check-out:** Una vez realizado el check-out, el uso de las instalaciones es limitado. Cualquier accidente o eventualidad que ocurra después de esta hora será responsabilidad exclusiva del cliente, quedando el hotel libre de cualquier obligación o compensación.
4. **Disponibilidad de Atención Médica:** Contamos con un tópico de atención médica en nuestras instalaciones, ubicado frente a la piscina, para brindar soporte en caso de situaciones imprevistas. Los huéspedes reciben una guía informativa al registrarse que detalla los servicios de emergencia y los puntos de contacto.
5. **Responsabilidad y Reporte de Incidentes:** Para el bienestar de todos, se solicita a los huéspedes que informen cualquier incidente durante su estadía. La notificación oportuna es esencial para activar los protocolos de ayuda y garantizar la respuesta adecuada.
6. **Pérdida de Objetos de Valor:** El hotel no se hace responsable por la pérdida de objetos de valor dejados en la habitación fuera de la caja de seguridad.
7. **Libro de Reclamaciones:** El hotel dispone de un libro de reclamaciones físico en recepción, donde puede formular cualquier reclamo o comentario. Esta medida asegura una gestión transparente y oportuna de sus inquietudes.
8. **Menores de Edad:** Los menores de edad deben estar acompañados por al menos uno de sus padres. En caso de que el menor se hospede con otra persona, esta deberá presentar un **permiso notarial** de los padres. Si no se presenta dicho permiso, el hotel no podrá proceder con el check-in del menor por motivos de seguridad.
9. **Condiciones de Uso de Bicicletas:** El hotel no se hace responsable por accidentes o daños causados por el uso de bicicletas dentro o fuera de las instalaciones. El huésped asume la responsabilidad total por su uso.
10. **Visitas a Áreas Rurales:** El hotel tiene señaladas observaciones de seguridad para la visita de áreas rurales (Ribera del Río Cañete, Laguna, Caminos, etc.). Cualquier accidente o daño causado por la transgresión de estas recomendaciones será asumido directamente por el huésped

11. **Uso de las Piscinas:** Las piscinas del hotel es de uso libre para los huéspedes alojados. El uso de las piscinas es bajo la completa responsabilidad de los huéspedes, y el hotel no asume ningún cargo por accidentes o daños ocurridos durante su uso.
12. **Cobertura y Limitación de Responsabilidad:** En caso de que ocurra un incidente que no sea reportado durante la estadía o al momento del check-out, el hotel se reserva el derecho de evaluar la situación antes de realizar cualquier reembolso o compensación.

Al realizar una reserva, el huésped acepta los términos de esta política de seguridad y responsabilidad. Si tiene alguna consulta adicional, no dude en comunicarse con nuestro equipo de atención al cliente.

PROTOCOLO DE EMERGENCIA PARA HUÉSPEDES

En el Hotel Guizado Portillo Hacienda & Resort, la seguridad y el bienestar de nuestros huéspedes son una prioridad. A continuación, detallamos nuestro protocolo de emergencia para asegurar una respuesta rápida y efectiva ante cualquier eventualidad:

1. Activación del Protocolo de Emergencia

- En caso de una emergencia médica, accidente o situación de riesgo, los huéspedes deben informar inmediatamente al personal más cercano o comunicarse con recepción.
- Nuestro personal está capacitado para actuar en situaciones de emergencia y tomará las medidas necesarias para asistirle.

2. Atención Médica en el Tópico del Hotel

- Contamos con un tópico de atención médica ubicado frente a la piscina, disponible para brindar primeros auxilios y asistencia inmediata en caso de emergencias.
- En caso de requerirse asistencia médica adicional, nuestro equipo coordinará el traslado a un centro médico cercano.

3. Áreas de Seguridad y Evacuación

- Las rutas de evacuación están claramente señalizadas en todo el hotel. En caso de que la evacuación sea necesaria, siga las instrucciones del personal y diríjase a los puntos de encuentro designados.
- Los planos de evacuación están ubicados en cada piso y en las habitaciones, detallando las salidas de emergencia y puntos de encuentro.

4. Procedimientos en Áreas Recreativas

- Las áreas recreativas, como el área de juegos infantiles y la piscina, son supervisadas periódicamente para garantizar su seguridad. Sin embargo, se recomienda a los padres y acompañantes mantener vigilancia sobre los menores en todo momento.
- En caso de accidente en estas áreas, notifique de inmediato al personal para activar el protocolo correspondiente.

5. Comunicación con el Personal de Emergencia

- Durante una emergencia, nuestro equipo estará en constante comunicación con las autoridades y servicios de emergencia locales para coordinar la asistencia o evacuación necesaria.
- En caso de sismo o desastres naturales, siga las instrucciones de nuestro personal, quien le guiará hasta un área segura.

6. Uso de Instalaciones Posterior al Check-out

- Una vez realizado el check-out, el uso de las instalaciones es limitado y no se garantiza la disponibilidad de servicios. Cualquier accidente o eventualidad que ocurra después del check-out será responsabilidad exclusiva del cliente.

7. Política de Responsabilidad y Reporte de Incidentes

- Para garantizar una respuesta oportuna, solicitamos a los huéspedes informar cualquier incidente de inmediato. La falta de notificación podría limitar la capacidad del hotel para ofrecer asistencia adecuada.
- Todo huésped que complete una reserva acepta las condiciones de este protocolo y es responsable de actuar conforme a las recomendaciones de seguridad establecidas.

Libro de Reclamaciones y Consultas Adicionales.

Para registrar cualquier comentario o reclamo, disponemos de un libro de reclamaciones en la recepción del hotel. Nuestro equipo de atención al cliente está a su disposición para responder preguntas adicionales sobre este protocolo.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD GUIZADO PORTILLO HACIENDA & RESORT

1. Introducción

En *Hotel Guizado Portillo Hacienda & Resort*, parte de la empresa *Negociación Inmobiliaria Agrícola del Valle de Pacarán S.A.* (RUC 20507893148), respetamos la privacidad de nuestros clientes y estamos comprometidos con la protección de sus datos personales, de acuerdo con la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su reglamento. La presente Política de Privacidad explica cómo recopilamos, usamos y protegemos la información personal de nuestros huéspedes y visitantes.

2. Definiciones

- **Datos personales:** Cualquier información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable.
- **Datos sensibles:** Información que incluye datos biométricos, origen racial, salud, entre otros, que requieren un especial nivel de protección.
- **Titular de los datos:** Persona natural a quien corresponden los datos personales.

3. Finalidad del Tratamiento de los Datos Personales

Recopilamos y tratamos los datos personales de nuestros huéspedes para los siguientes fines:

- Gestión de reservas y servicios de alojamiento.
- Facturación y gestión de pagos.
- Cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.
- Atención de solicitudes, consultas y reclamos.
- Envío de comunicaciones comerciales (previa autorización).

4. Consentimiento

De acuerdo con el **Principio de Consentimiento** (artículo 5 de la Ley), el tratamiento de datos personales se realiza únicamente con el consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular, excepto en los casos que establece la ley. Al proporcionarnos sus datos, el titular autoriza su uso para los fines aquí indicados.

5. Seguridad de los Datos

Cumplimos con el **Principio de Seguridad** (artículo 9 de la Ley), adoptando las medidas técnicas, organizativas y legales necesarias para proteger los datos personales contra accesos no autorizados, pérdidas, alteraciones o cualquier otra forma de uso indebido.

6. Derechos del Titular

El titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- **Acceso:** Obtener información sobre los datos que poseemos y su tratamiento.
- **Rectificación:** Solicitar la corrección de datos inexactos o incompletos.
- **Cancelación:** Solicitar la eliminación de sus datos cuando ya no sean necesarios.
- **Oposición:** Oponerse al tratamiento de sus datos por motivos legítimos.

Para ejercer estos derechos, el titular puede comunicarse con nuestro departamento de atención al cliente a través de los canales de contacto indicados en esta política.

7. Transferencia de Datos

No compartimos datos personales con terceros, salvo cuando sea necesario para la prestación de servicios o cuando lo requieran las autoridades competentes. En caso de transferencias internacionales de datos, nos aseguramos de que el país destinatario mantenga un nivel adecuado de protección de los datos personales.

8. Uso de Cámaras de Seguridad

Las instalaciones del hotel están equipadas con cámaras de seguridad para garantizar la seguridad de nuestros huéspedes y personal. Las grabaciones se realizan exclusivamente con fines de seguridad y se mantienen bajo estrictas medidas de confidencialidad.

9. Modificación de la Política

Esta Política de Privacidad puede actualizarse para cumplir con cambios normativos o mejoras en nuestro proceso de tratamiento de datos. Cualquier modificación será comunicada oportunamente a los titulares.

10. Contacto

Para consultas sobre esta política o sobre el tratamiento de datos personales, por favor, contáctenos a través de:

- Correo electrónico: atencionclientes@guizadoportillo.com
- Dirección: Km. 49.50 Carretera Cañete a Yauyos, Pacarán, Cañete, Lima
- Teléfono: 3254569

Esta política asegura el cumplimiento de la Ley N° 29733 y proporciona transparencia sobre el uso de los datos personales de los huéspedes.