

Pólítica de objetos perdidos

El personal tienen la obligación de registrar muy bien las habitaciones y cualquier elemento o prenda que encuentren cuando el huésped a entregado la habitación, se debe seguir con este protocolo.

Como Vivienda con Fines Turísticos, estamos obligados a guardar cualquier objeto que los huéspedes hayan dejado por olvido, como también a informarles telefónicamente o mediante correo electrónico de esta circunstancia.

Los objetos de valor y prendas olvidadas por el Huésped se resguardarán de la siguiente manera:

El trabajador que encuentre algun objeto en cualquier punto o área de la vivienda, deberá de manera inmediata entregarlo en la Recepción, para que determinen de quien es.

En el momento que se sepa a quién le corresponde el objeto y aun el huésped siga hospedado o esté dentro de nuestras instalaciones, se le guardará para hacerle la devolución correspondiente. Es importante llamarlo y comunicarle que se le guardo dicho elemento.

La prenda o elemento sea de un huésped que ya efectúo el check out, el hotel cuenta con el formato de "OBJETOS OLVIDADOS" el cual contiene la siguiente información que se debe registrar:

Fecha de olvido
Número de habitación
Apellido y nombre del huésped
Descripción del objeto
Estado del objeto
Nombre de quien lo encontró
Sitio de ubicación o almacenamiento
Medio de comunicación

Una vez registrado se le comunica al huésped mediante vía telefónica o correo electrónico su olvido. En este caso el huésped dará a conocer la manera de recibir el objeto, puede ser en la próxima visita o solicitando se le guardé o se le envié a una dirección con pago en el lugar de destino. El valor del envío corre por cuenta del huésped.

Todos los objetos olvidados de los huéspedes deben ser guardados en la caja fuerte y con el nombre de la persona que lo encontró.

La vivienda tiene como tiempo máximo los objetos guardados un año, después de este periodo la Gerencia determina cuál será su destino, y el huésped no tiene derecho a reclamo alguno.

Si el huésped que ha olvidado el objeto, no reclama en el tiempo estipulado, la Gerencia tendrá las siguientes opciones para tomar la decisión de qué hacer con dicho objeto, como son:

Si está muy deteriorado el articulo o prenda se eliminará.
Se le puede regalar a la persona que lo encontró.
Se puede efectuar una rifa entre todo el personal del alojamiento.