

POLÍTICA DE OBJETOS PERDIDOS



¿DE QUE SE TRATA?

La presente política se encuentra dirigida a todos los huéspedes que ingresen al hotel y únicamente se extiende a los objetos que se extravían o se encuentran dentro de las instalaciones del hotel, puesto que cada uno de nuestros visitantes cuenta con objetos que le son propios y en ocasiones que le son de mucho valor e importancia, por lo que la compañía con el propósito de brindar comodidad, tranquilidad y seguridad



CONSEJOS

- Evite ingresar al hotel objetos o pertenencias de mucho valor. Estas pueden quedarse en casa mientras disfruta de las instalaciones del hotel.
- Tener en todo momento y dentro de su círculo de custodia sus pertenencias y/o objetos de valor, esto es, consigo o dentro de la habitación asignada.
- En caso de resguardar sus objetos dentro de la habitación, recuerde ponerle seguro.
- Evitar ingresar a la habitación de otros huéspedes del hotel, incluso si cuenta con autorización para hacerlo, pues estas conductas pondrán en duda su transparencia y podrán ocasionarle eventuales conflictos en caso de pérdida de objetos.
- Evitar pasar entre habitaciones o jugar entre habitaciones sin prestar especial atención o vigilancia a los objetos que en ellas se resguardan.
- Poner especial atención y vigilancia sobre aquellos objetos que considere de especial valor e importancia.
- Evitar dejar los objetos sin protección ni vigilancia cuando ingrese a las zonas húmedas, por tanto, si va acompañado y decide llevar los objetos con usted, intente dejarlos en compañía de alguien de confianza hasta tanto regrese.



LINEAMIENTOS ESPECIALES FRENTE A LOS OBJETOS PERDIDOS

En caso de que un huésped o trabajador del hotel encuentre un bien y/o objeto de valor extraviado deberá seguir las siguientes indicaciones:

- Deberá acercarse inmediatamente a la administración del hotel para hacer entrega del bien encontrado, exponiendo la situación.
- Deberá diligenciar el formulario de bienes y/o objetos perdidos para la identificación del bien y la especificación de su estado y del lugar en donde fue encontrado. Esta declaración podrá realizarse de manera anónima si así lo desea el huésped.
- En caso de no poder o no querer hacer entrega personal del mismo en la administración, deberá entregarlo a un trabajador del hotel, con indicaciones precisas de llevarlo al área encargada de objetos perdidos.



En caso de que un huésped o trabajador del hotel extravié un bien y/o objeto de valor deberá seguir las siguientes indicaciones:



- Deberá acudir en el menor tiempo posible a que se percató de la pérdida a la administración del hotel para preguntar si el objeto se encuentra en custodia y cuidado del hotel.
- En caso de que la respuesta sea afirmativa, deberá diligenciar un formulario dispuesto por la empresa que en ningún caso podrá ser anónimo, en el cual declare bajo gravedad de juramento que el objeto es de su propiedad y que ha sido debidamente reclamado, con especificación de fecha, hora y reconociendo el estado en que se entrega el mismo.

Los formularios podrán ser diligenciados única y exclusivamente por mayores de edad.

El hotel y sus dependientes, a su vez, tendrán las siguientes responsabilidades en caso de custodia de bienes y/o objetos perdidos:

- En caso de que un huésped realice la entrega de un bien y/o objeto de valor perdido a cualquier trabajador de la empresa, sin importar su cargo, deberá dirigirse inmediatamente a la administración para hacer su entrega y diligenciar el formulario oportunamente.
- Para realizar la entrega de los bienes perdidos será obligación de la empresa verificar que coincida el lugar en que fue encontrado el bien con el lugar en que dice el reclamante haberlo encontrado y deberá velar porque la entrega de los mismos se realice a una persona que bajo la óptica de las reglas de la experiencia se evidencie como real propietario.
- Desde que los bienes y/o objetos perdidos sean puestos bajo la custodia de la empresa, esta deberá velar por su cuidado en el estado en que fueron entregados y que consta en el formulario de entrega, hasta tanto los mismos sean reclamados.
- Una vez los huéspedes abandonen las instalaciones del hotel, las camareras o quien tenga a su cargo la inspección de la habitación respectiva deberá hacer una revisión exhaustiva de la misma para verificar que no se hayan olvidado objetos de propiedad de los huéspedes y de ser este el caso deberá seguir el mismo protocolo que se describió anteriormente, diligenciando un formulario que deberá tener, como mínimo, los siguientes ítems:



1. Número de habitación
2. Apellido y nombre del huésped
3. Descripción del objeto
4. Estado del objeto
5. Nombre de quien lo encontró
6. Sitio de ubicación o almacenamiento
7. Fecha y hora en que se entrega a la administración.



- Si el huésped no ha realizado aún el check out y el hotel se percata de esta situación deberá avisarle al huésped lo más pronto posible antes de que abandone las instalaciones del hotel.
- Si el bien y/o objeto perdido no fue reclamado en el término de dos (2) meses siguientes a que se puso en disposición del hotel su custodia, la empresa dispondrá de ellos como mejor convenga. Para ello, la Gerencia General tendrá cuatro mecanismos para tomar la decisión de qué hacer con dicho elemento, como son:
 - Si está muy deteriorado el artículo o prenda se eliminará
 - Se le puede regalar a la persona que lo encontró
 - Se puede efectuar una rifa entre todo el personal del hotel
 - Se donará con fines benéficos



RESPONSABILIDAD

La empresa pone de presente que bajo ningún caso se responsabilizará por la pérdida de los bienes y/o objetos de valor con que pueda contar un huésped dentro o fuera del hotel, ni por su daño con culpa o dolo, hasta tanto haya realizado todo lo necesario para garantizar o propender por un ambiente de seguridad para los mismos, esto es, dando a conocer el contenido de la presente política a sus visitantes al momento de su ingreso, poniendo de presente el acuerdo para ingreso de objetos de valor y generando una concientización general para la custodia y cuidado de objetos personales dentro de las instalaciones.

Cabe resaltar que la presente política versa sobre objetos perdidos o extraviados y no aplicará a los casos en los cuales el objeto o bien sufra daños por culpa o dolo del huésped.

DISPOSICIONES FINALES

El Acuerdo de ingreso de objetos perdidos estará disponible en la recepción del hotel, y podrá solicitarlo si llegara a necesitarlo.

**PARA UNA MEJOR LECTURA DE TODAS NUESTRAS POLÍTICAS Y DE LA PRESENTE, PODRÁ SOLICITARLA EN LA RECEPCIÓN DE NUESTRO HOTEL O INGRESAR A LA PÁGINA:
<https://www.aguatur.co/>, PARA MÁS INFORMACIÓN.**



Aguatur
un hotel para todos