

## Política Objetos y Prendas olvidadas de los pasajeros

**Definición: Objetos / prendas** se clasifican como: Relojes, anillos, pulseras, aretes, collares, plata, billeteras, con o sin dinero, tarjetas de crédito, cargadores, pasaportes, laptops, tabletas electrónicas, celulares, lentes de fórmula, baño, o de sol, bolsos, cosméticos, perfumes, Juegos, libros, agendas, esferos, balones, prendas de vestir, vestidos de baño, pantalonetas, zapatos, llaves. etc.

Los guías tienen la obligación de verificar las unidades de transporte, carpas de pasajeros durante los servicios y coordinar con los hoteles la revisión de habitaciones y cualquier elemento o prenda que encuentren cuando el pasajero está haciendo uso de nuestros servicios, se debe seguir con este protocolo.

Como empresa responsable, estamos obligados a guardar cualquier elemento o prenda que los pasajeros hayan dejado por olvido, como también a informar inmediatamente de esta circunstancia, tanto al cliente final como a su agencia, de ser el caso.

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

El trabajador que encuentre alguna prenda o elemento de algún pasajero, deberá de manera inmediata entregarlo a la jefatura de operaciones, para que determinen de quien es.

En el evento que se sepa a quien le corresponde el elemento y aun el pasajero se encuentre continuando su itinerario, se le guardara para posteriormente hacerle la devolución correspondiente. Es importante comunicarle que se le guardo dicho elemento.

En el evento que la prenda o elemento sea de un pasajero que ya concluyo sus servicios cuenta con FOR-SIG-079-FORMATO DE OBJETOS OLVIDADOS el cual contiene la siguiente información que se debe registrar:

- Fecha de olvido
- Servicio en el que se encontró objeto o prenda
- Código del grupo
- Nombre de la agencia de procedencia
- Apellido y nombre del pasajero (si se reconoce al propietario)
- Descripción del objeto
- Estado del objeto
- Nombre de quien lo encontró
- Sitio de ubicación o almacenamiento
- Acción ejecutada

Una vez registrado se le comunica al pasajero o agencia vía telefónica su olvido. En este caso el pasajero o agencia dará a conocer la manera de recibir la prenda o elemento, 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 pasajero o agencia.

Todo elemento o prenda debe ser marcado con una etiqueta indicando el nombre de la persona.

Todos los objetos olvidados de los pasajeros deben ser resguardados en la empresa.

Andean Explorer's Cusco tendrá como tiempo máximo los elementos y prendas olvidadas de los pasajeros por el término de un (1) año, luego del cual la Gerencia determinará, cuál será su destino, y no tendrá el pasajero o agencia derecho a reclamo alguno.

Si el pasajero que ha olvidado el objeto, no realiza el reclamo en el tiempo estipulado, la Gerencia tendrá cuatro mecanismos para tomar la decisión de qué hacer con dicho elemento o prenda, como son:

1. Si está muy deteriorado el artículo o prenda se eliminará
2. Se le puede regalar a la persona que lo encontró
3. Se puede efectuar una rifa entre todo el personal de la empresa
4. Se donará con fines benéficos

Esta política se dará conocer a las agencias y a través de la página web de la empresa.

**GERENCIA.**

	 ANDEAN EXPLORER'S CUSCO Elena González Flórez GERENTE DE OPERACIONES	 ANDEAN EXPLORER'S CUSCO Elena González Flórez GERENTE DE OPERACIONES	 ANDEAN-EXPLORER'S CUSCO Jorge Luis Umeres Arce GERENTE
	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b>	<b>Elena González Flórez</b>	<b>Elena González Flórez</b>	<b>Jorge Umeres Arce</b>
<b>Cargo:</b>	<b>Representante de la Dirección</b>	<b>Representante de la Dirección</b>	<b>Gerente General</b>
<b>Fecha:</b>	<b>17.10.22</b>	<b>18.10.22</b>	<b>20.10.22</b>