



VALLE SAGRADO  
- PERÚ -

**MANUAL DE VENTAS  
2018**



## ÍNDICE

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| <b>3. FICHA TÉCNICA</b>                      | <b>11. TARIFAS 2018</b>            |
| 4. Distancias y Personal Responsable         | 12. Alojamientos                   |
| 5. Servicios Básicos y Condiciones Generales | 13. Gastronomía                    |
| 7. Casitas Superiores                        | 16. Experiencias Únicas            |
| 8. Casitas Deluxe & Premium                  | 21. Auditorio                      |
| 9. Restaurantes                              | 22. Servicio de Transportes        |
| 10. Spa, Piscina y Experiencias únicas       | 23. <b>POLÍTICAS DE LA EMPRESA</b> |



FICHA TÉCNICA

## FICHA TÉCNICA

(Información, datos y servicios de la empresa)

## DATOS GENERALES

Razón social	PETIT POIS SAC
Nombre comercial	Sol y Luna.
RUC	20387253191
Dirección:	Fundo Huincho Lote A - 5 Urubamba, Cusco
Teléfono	(51 84 ) 606 200
Cuentas BCP	Dólares: 285-1102383-1-7 Soles: 285-1117792-0-1
Códigos de cta. interbancarios	Dólares: 00228500110238317854 Soles: 00228500111779201454
Código SWIFT	BCPLPEPL Domicilio: Av. Sol 169 – Cusco
Páginas Web	<a href="http://www.hotelsolyluna.com">www.hotelsolyluna.com</a>
Altitud sobre el nivel del mar.	2870 m.s.n.m.



Fundo Huincho Lote A5  
08661 Urubamba  
(Cusco - Perú)

T (51\_84)60\_8930  
[info@hotelsolyluna.com](mailto:info@hotelsolyluna.com)  
[www.hotelsolyluna.com](http://www.hotelsolyluna.com)

FICHA TÉCNICA

## DISTANCIAS

Desde Sol y Luna a	En Km.	En minutos (aproximado)
Cusco	60	90
Poroy	50	60
Chinchero	35	30
Maras	10	20
Pisac	45	40
Ollantaytambo	25	30
Machu Picchu	140	120

## PERSONAL RESPONSABLE

Cargo	Nombre	e-mail	Skype ID
Gerencia General	Marie Hélène Miribel	gerencia@hotelsolyluna.com	petit_solyluna
Asistente de Gerencia	Ichiro Sanchez	ichiro.sanchez@hotelsolyluna.com	ishiro86
Reservas	Alejandro Galdos	reservas@hotelsolyluna.com	reservas.hotelsolyluna
Chef Residente	Nacho Selis		
Marketing	Moisés Olivares	moises.olivares@hotelsolyluna.com	moises.olivares



FICHA TÉCNICA

## SERVICIOS BÁSICOS Y CONDICIONES GENERALES

Estacionamiento	Parque de maniobras y estacionamiento cerrado.
Servicios de Agua	Agua potable de la red urbana, con tratamientos adicionales de filtración y purificación.
Servicios de electricidad	Abastecimiento de la red pública mas dos (2) generadores para emergencias que abastecen el 100% de nuestros requerimientos.
Accesos telefónicos	Servicios de telefonía nacional e internacional.
Internet	WiFi de alta velocidad en toda la propiedad.



Fundo Huincho Lote A5  
08661 Urubamba  
(Cusco - Perú)

T (51\_84)60\_8930  
info@hotelsolyluna.com  
www.hotelsolyluna.com

FICHA TÉCNICA

**RECEPCIÓN Y CONCIERJERÍA**

Recepción	24 horas.
Check IN	11:00 a. m.
Check OUT	10:00 a. m.
Cambio de moneda	Dólares Americanos.
Tarjetas de crédito	Visa, American Express, Master Card, Diners Club.
Idiomas	Español, Inglés, Frances, Suizo - Aleman.
Taxis	Disponibles a requerimiento.
Almacén de equipajes	Disponible.

**LAVANDERÍA**

Servicio de Lavandería	De 07:00 a. m. a 07:00 p. m.
Lavandería en el mismo día	Se recibe hasta las 03:00 p. m.

*Todos los servicios se recogen y se entregan en la habitación.*

**TRANSPORTES**

Mercedes Benz, Sprinter.	15 pasajeros
Hyundai, H1.	09 pasajeros
Nissan, Pathfinder.	04 pasajeros

*Se atienden todas las rutas en el Valle Sagrado y hacia la ciudad del Cusco.*



Fundo Huincho Lote A5  
08661 Urubamba  
(Cusco - Perú)

T (51\_84)60\_8930  
info@hotelsolyluna.com  
www.hotelsolyluna.com

FICHA TÉCNICA

**ALOJAMIENTO**  
**CASITAS SUPERIORES**  
(28 CASITAS)

CASITAS CONSTRUIDAS EN ARMONÍA CON EL ENTORNO,  
CADA UNA CON SU PROPIA TERRAZA AL JARDÍN.

CASITAS SUPERIORES.			
Doble mat	12	01 cama king size.	Casita de 1 planta 55 m <sup>2</sup>
Doble Twin	11	2 camas de 2 plazas.	Casita de 1 planta 55 m <sup>2</sup>
Familiar (5 personas)	5	01 cama king size + 2 camas de 1 1/2 plaza.	Distribuidas en primera planta y mezaninne, con 01 baño completo.

COMPLEMENTOS:

Amenities de tocador Tantra.

Secador de cabello.

Batas y pantuflas de algodón.

Calefactor.

Libros y revistas ilustrados (propiedad del hotel).

Caja de seguridad.

Telefonía (DDN, DDI).

Wi Fi de alta velocidad (sin costo).



Fundo Huincho Lote A5  
08661 Urubamba  
(Cusco - Perú)

T (51\_84)60\_8930  
info@hotelsolyluna.com  
www.hotelsolyluna.com

FICHA TÉCNICA

**ALOJAMIENTO**  
**CASITAS DELUXE & PREMIUM**  
(10 Deluxe, 5 Premium)

CON EL LUJO DEL ESPACIO, EL PRIVILEGIO DEL VALLE SAGRADO  
Y UNA DECORACIÓN EXQUISITA LLENA DE ARTE POPULAR.

CASITAS DELUXE / PREMIUM			
Deluxe Mat	3	01 cama king size	109 m2 interiores (más porche, jardín y terraza).
Deluxe Twin	3	02 camas de 2 plazas	
Deluxe Mat C	2	01 cama king size	Conecta con una deluxe twin.
Deluxe Twin C	2	02 camas de 2 plazas	Conecta con una Deluxe matrimonial.
Premium Mat	3	01 cama king size	120 m2 interiores (más porche, jardín y terraza con jacuzzi).
Premium Twin	2	02 camas de 2 plazas	

COMPLEMENTOS:	
Petit fours de bienvenida.	Telefonía (DDN, DDI).
Arreglos de flores.	Toma corrientes con selector de voltaje (220v / 110v).
Antigüedades de colección.	Espejo de maquillaje con iluminación integrada.
Libros y revistas ilustrados (propiedad del hotel)	Secador de cabello.
Selección de snacks y bebidas.	Productos de tocador L'occitane.
Caja de seguridad.	Batas y pantuflas.
Wi Fi de alta velocidad (sin costo)	Calentador de toallas.
TV con señal satelital.	Sábanas de algodón pima de alta densidad.
Música ambiental de alta fidelidad.	Almohadas y cobertores 100% pluma de ganso.





FICHA TÉCNICA

## RESTAURANTES

### KILLA WASI RESTAURANTE

Desayuno	De 05:00 a 10:00 de la mañana.
Almuerzo	De 12:00 a 03:00 de la tarde.
Cena	De 06:00 a 10:00 de la noche.
Gastronomía	Cocina gourmet peruana.
Servicio	Elegante.
Capacidad	80 personas.

No se requiere reservación.

### WAYRA

Almuerzo	De 12:00 a 03:00 de la tarde.
Cena	De 06:00 a 10:00 de la noche.
Especialidad	Cocina local interpretada por el chef.
Servicio	Casual.
Capacidad	Más de 200 personas.

Se requiere reservación para el almuerzo.



Fundo Huincho Lote A5  
08661 Urubamba  
(Cusco - Perú)

T (51\_84)60\_8930  
info@hotelsolyluna.com  
www.hotelsolyluna.com

FICHA TÉCNICA

<b>YACU WASI SPA</b>	
Servicios	Masajes y Tratamientos. Cámara de sauna seca. Cámara de sauna a vapor. Jacuzzi. Yoga, taichí, reiki.
Condiciones	Se requiere reserva. Servicio exclusivo para los pasajeros de Sol y Luna.
Capacidad	10 personas entre todas las instalaciones. 03 personas en tratamientos.
Horarios de atención	De 12:00 a 21 horas.

NOTA: El uso de los saunas son libres de costo.

<b>PISCINA TEMPERADA</b>	
Facilidades	Terraza. Gimnasio. Saunas. Jacuzzi. Sala de reposo.
Horarios	De 06:00 a 19:00 horas para la piscina, De 06:00 a 21:00 horas para otros servicios.

NOTA: 100% libre de cargos. Profundidad máxima de la piscina 1.75 Mts, No se ofrece servicio de salvataje. El uso de la piscina es bajo responsabilidad del cliente, menores de edad deben estar bajo la supervisión de un adulto. No está permitido correr, zambullirse ni hacer prácticas de buceo.

<b>EXPERIENCIAS ÚNICAS</b>	
KUNATA WASI	Tienda de artesanía selecta.
RANCHO WAYRA	Criadero de caballos de paso.
ACTIVIDADES AL AIRE LIBRE	Parapente, Bicicletas de montaña, cabalgatas, Kayak de laguna, ATVs.
CULTURA Y GASTRONOMIA	Excursiones, demostraciones de cocina, teatro, entre otros.



Fundo Huincho Lote A5  
08661 Urubamba  
(Cusco - Perú)

T (51\_84)60\_8930  
info@hotelsolyluna.com  
www.hotelsolyluna.com

TARIFAS

**TARIFAS 2018**

(expresados en dólares americanos)

**TARIFAS DINÁMICAS 2018**

**TUCANO REP**

Valido del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2018

Moneda: Dólares americanos.

Aplica para reservas FITs y grupos

**ALOJAMIENTO EN CASITAS**

Nuestras tarifas de alojamiento incluyen:

Desayuno buffet.

Acceso a internet WIFI de cortesía en todo el hotel

Recepcion con toallas húmedas, welcome drink y petit fours

Sauna, jacuzzi y gimnasio de cortesía

Acceso exclusivo al rancho Wayra y el criadero de caballos de paso

Piscina Temperada.



**Traveller Made®**

Fundo Huincho Lote A5  
08661 Urubamba  
(Cusco - Perú)

T (51\_84)60\_8930  
info@hotelsolyluna.com  
www.hotelsolyluna.com

TARIFAS

**CASITAS**

<b>PUBLICADAS</b> Incluyen el 10% de servicios			
CATEGORÍA	ALTA	MEDIA	BAJA
	01 Abr - 31 Ago 01 - 31 Oct 20 - 31 Dic	01 - 31 Mar 01 - 30 Set	01 Ene - 28 Feb 01 Nov - 19 Dic
Superior SWB /DWB	452	379	324
Superior TWB	560	487	434
Superior CWB	722	607	520
Deluxe SWB /DWB	767	645	552
Premium SWB/DWB	1227	1031	884
Cama adicional D/P	120	120	120

<b>CONFIDENCIALES</b> Incluyen el 10% de servicios			
CATEGORÍA	ALTA	MEDIA	BAJA
	01 Abr - 31 Ago 01 - 31 Oct 20 - 31 Dic	01 - 31 Mar 01 - 30 Set	01 Ene - 28 Feb 01 Nov - 19 Dic
Superior SWB /DWB	294	246	211
Superior TWB	364	317	282
Superior CWB	469	395	338
Deluxe SWB /DWB	499	419	359
Premium SWB/DWB	798	670	575
Cama adicional D/P	100	80	60

Aplican para ventas nuevas de FITs y Grupos.



Fundo Huincho Lote A5  
08661 Urubamba  
(Cusco - Perú)

T (51\_84)60\_8930  
info@hotelsolyluna.com  
www.hotelsolyluna.com

TARIFAS

## SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Servicios de almuerzo y cena

### KILLA WASI

Interpretación gourmet de la cocina local con acentos contemporáneos

	TARIFA CONFIDENCIAL En US\$, Incluye 10% de servicios.	TARIFA PUBLICADA En US\$, Incluye 10% de servicios.
Cena menú	58	77
Cena a la carta	78	n/a
Cena de Navidad o año nuevo	120	180
Box lunch	32	36
Desayuno Buffet	27	27

Nota: El servicio de room service es de 06:00 a 22:00 horas. Se aplica un cargo adicional del 25%

### WAYRA

Propuesta casual

	TARIFA CONFIDENCIAL En US\$, Incluye 28% de servicios.	TARIFA PUBLICADA En US\$, Incluye 28% de servicios.
Sacred Valley Lunch ( <i>cliente</i> )	53	72
Sacred Valley Lunch ( <i>Guía</i> )	26	n/a
Cena menú	63	77



Fundo Huincho Lote A5  
08661 Urubamba  
(Cusco - Perú)

T (51\_84)60\_8930  
info@hotelsolyluna.com  
www.hotelsolyluna.com



TARIFAS

<b>WAYRA</b> Propuesta casual en la terraza	
TARIFA COMISIONABLE AL 10% Precios por persona, en dolares americanos, incluyen 10% de serv.	
PACHAMANCA EN WAYRA Mínimo 10 personas	68
PIZZA NIGHT NIÑOS (Hasta 12 años) Mínimo 4 personas entre adultos y niños	42
PIZZA NIGHT ADULTOS Mínimo 4 personas entre adultos y niños	63

Nota :10% de comisión sobre los servicios de pachamancas y pizza night, aplican sobre el precio de venta a la presentación de factura

<b>LA CAVA</b> Menus degustacion sin maridaje	
TARIFA COMISIONABLE AL 15%. Precios por persona, en dolares, incluyen 28% de impuestos.	
5 PASOS (sin vino)	105
7 PASOS (sin vino)	137
10 PASOS (sin vino)	158



Fundo Huincho Lote A5  
08661 Urubamba  
(Cusco - Perú)

T (51\_84)60\_8930  
info@hotelsolyluna.com  
www.hotelsolyluna.com

TARIFAS

<b>LA CAVA</b> Menus degustacion con maridaje	
	<b>TARIFA COMISIONABLE AL 15%.</b> Precios por persona, en dolares, incluyen 28% de impuestos.
5 PASOS C/ Vinos	142
7 PASOS C/ Vinos	173
10 PASOS C/ Vinos	221

<b>LA MESA DEL CHEF</b>	
	<b>TARIFA COMISIONABLE AL 15%.</b> Precios por persona, en dolares, incluyen 28% de impuestos.
Menú en mesa del chef	189

Notas: Precio de Venta incluye 10% de servicios y/o 18% de IGV. Para pasajeros sujetos a exoneración se descontará el 18% de IGV.  
 La cena Menú en Wayra, incluye de cortesía las presentaciones artísticas programadas para las noches de miércoles, jueves, viernes y sábados desde Abril hasta Octubre.  
 En otras fechas las cenas menú, se pueden ofrecer con demostración de caballos de paso de cortesía con un mínimo de 5 personas por reserva.  
 Los servicios de Sacred Valley lunch y cenas menú se atienden previa reservación.  
 Se otorga 15% de comisión sobre el precio de venta a la presentación de factura.



Fundo Huincho Lote A5  
08661 Urubamba  
(Cusco - Perú)

T (51\_84)60\_8930  
info@hotelsolyluna.com  
www.hotelsolyluna.com

TARIFAS

## EXPERIENCIAS ÚNICAS

GASTRONOMÍA	
TARIFA COMISIONABLE AL 15%	En dolares, por persona, incluyen 28% de impuestos.
Ruta de las chacras (Mínimo 2 personas)	189
Clase de cocina (Mínimo 2 personas)	189
Demostración de cocina (Mínimo 4 personas)	53

*Nota: Se otorga 15% de comisión para los servicios en la mesa del chef y  
Nuestros servicios de catering se atienden bajo cotización.*

CULTURA	
TARIFA CONFIDENCIAL	No comisionable, en dolares, Incluye 28% de impuestos.
Exhibición de caballos de paso	683
Demostración de tejidos tradicionales	683
Taller de cerámica	536
Teatro CusiWasi/Los dioses Andinos	1523



Fundo Huincho Lote A5  
08661 Urubamba  
(Cusco - Perú)

T (51\_84)60\_8930  
info@hotelsolyluna.com  
www.hotelsolyluna.com

TARIFAS

<b>AVENTURA</b>	
TARIFA COMISIONABLE AL 10%	En dolares, por persona, Incluye 28% de impuestos.
Cabalgata 1/2 día	131
Cabalgata 1 día	263
MTB 1/2 día	131
MTB 1 día	263
Parapente	289
Caminata 1/2 día	131
Caminata 1 día	263
ATV 1/2 día	158
ATV 1 día 2 a 4 pax	419
ATV 1 día 5 o 6 pax	342
Kayak 1/2 día en laguna de Huaypo	210
Paddle boards 1/2 día en laguna de Huaypo	131

Notas: 1. Se otorga 10% de comisión en servicios de aventura, sobre el precio de venta a la presentación de factura.  
2. Todas las experiencias Aventura se atienden con mínimo de 2 personas.



Fundo Huincho Lote A5  
08661 Urubamba  
(Cusco - Perú)

T (51\_84)60\_8930  
info@hotelsolyluna.com  
www.hotelsolyluna.com

TARIFAS

EXCURSIONES GUIADAS	
TARIFA COMISIONABLE AL 10%	En dolares, por persona, Incluye 28% de impuestos.
Pisac 1/2 día	147
Ollanta 1/2 día	147
Willoq y Patacancha 1/2 día	189
Ollanta y Patacancha 1 día	284
Chinchero 1/2 día	147
Moray Maras y Salineras 1/2 día	110
Cusco 1 día	257
Machu Picchu 1 día	977

Notas:

1. Se otorga 10% de comisión en servicios de aventura, sobre el precio de venta a la presentación de factura.
2. Todas las experiencias Aventura se atienden con mínimo de 2 personas



Fundo Huincho Lote A5  
08661 Urubamba  
(Cusco - Perú)

T (51\_84)60\_8930  
info@hotelsolyluna.com  
www.hotelsolyluna.com



TARIFAS

YACU WASI SPA	
TRATAMIENTOS	TARIFA POR PERSONA No comisionable, en dólares, Incluye 28% de impuestos.
Masajes (55 minutos)	100
Masajes (90 minutos)	147
Tratamientos faciales (55 minutos)	100
Tratamiento S&L (Hidratante facial) 55 minutos	121
Exfoliación corporal. (Dos horas, incluye 15 min de sauna y 55 minutos de masajes)	158
Envolturas (Dos horas, incluye 15 min de sauna y 55 minutos de masajes)	221
Manicure. (45 minutos)	63
Pedicure. (60 minutos)	95
Paquete Sol & Luna (Masaje + tratamiento facial de su elección, 90 minutos)	179
Paquete Valle Sagrado Tratamiento facial + reflexología en simultáneo, (90 minutos)	179
Paq. Experiencia Andina. (2 horas de Hidroterapia, incluye sauna, masajes, jacuzzi y una copa de vino).	189
Yoga morning (Clases privadas para mínimo 2 personas)	74

Notas:

1. El servicio de Jacuzzi se atiende con un mínimo de 2 personas.
2. Todos los servicios requieren cita previa.
3. Servicios exclusivos para huéspedes de Sol & Luna.



Fundo Huincho Lote A5  
08661 Urubamba  
(Cusco - Perú)

T (51\_84)60\_8930  
info@hotelsolyluna.com  
www.hotelsolyluna.com

TARIFAS

DETALLES PARA EL VIAJERO	
PRECIO DE VENTA	En dólares, Incluye 28% de impuestos.
Cesta de frutas. (Surtido de frutas de la estación)	37
Arreglo floral chico. (Ramo de flores del jardín)	63
Trufas. (Una docena de trufas seleccionadas)	26
Tabla de quesos. (Selección de quesos locales con frutos secos y mermelada de casa).	37
Vinos o Champagne.	Pregunte por la carta de vinos de nuestra cava.



Fundo Huincho Lote A5  
08661 Urubamba  
(Cusco - Perú)

T (51\_84)60\_8930  
info@hotelsolyluna.com  
www.hotelsolyluna.com

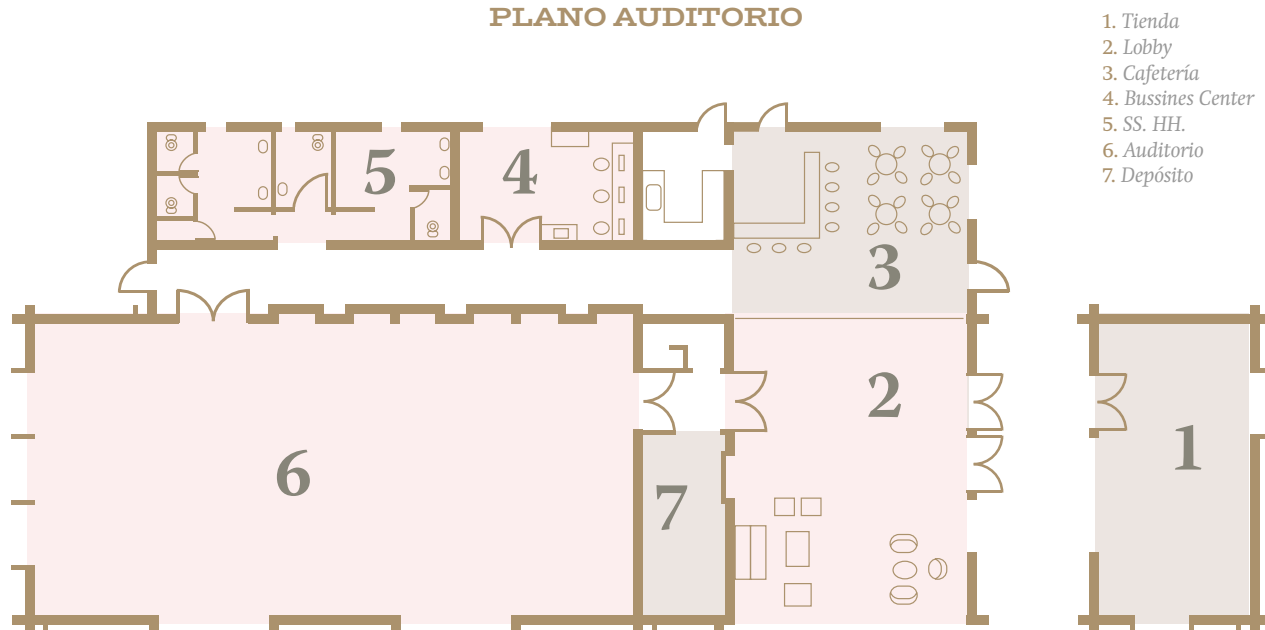
TARIFAS

**NINA AUDITORIO**

SERVICIOS	PRECIO DE VENTA En dólares, Incluye 28% de impuestos.
Alquiler por 1/2 día implementado Proyector multimedia, PC o Lap top, puntero laser, sistema de sonido más ecran o pantalla plana	788
Alquiler por 1/2 sin implementos	315
Nuestros servicios de coffee break, cocktail y otros se presupuestan a solicitud	

*Nota: Hora (o fracción) adicional se cobra el 50% de lo contratado.*

**PLANO AUDITORIO**



1. Tienda
2. Lobby
3. Cafetería
4. Bussines Center
5. SS. HH.
6. Auditorio
7. Depósito



Fundo Huincho Lote A5  
08661 Urubamba  
(Cusco - Perú)

T (51\_84)60\_8930  
info@hotelsolyluna.com  
www.hotelsolyluna.com

TARIFAS

## SERVICIO DE TRANSPORTES

Precios por persona, por ruta, mínimo 2 personas

RUTAS DESDE SOL Y LUNA	PRECIO DE VENTA En dólares, Incluye 28% de impuestos.
A Ollantaytambo	42
A Cusco /Aeropuerto	63
A Yanahuara / Casa Andina	32
A Huayllabamba / Huayo Ccari	32
A Urubamba / Tambo del Inca	16
A Urubamba (alrededores) / Río S.	21

Notas: Otras Rutas se atienden bajo requerimiento.  
Se atiende con un mínimo de 2 pasajeros.  
Suplemento por pasajero individual 50% de la tarifa  
Se ofrece agua de cortesía y tissues  
(01) Niño hasta 7 años, en compañía de sus padres, viaja de cortesía.  
Descuento de 50% a partir del tercer pasajero adulto o del segundo niño.



Fundo Huincho Lote A5  
08661 Urubamba  
(Cusco - Perú)

T (51\_84)60\_8930  
info@hotelsolyluna.com  
www.hotelsolyluna.com

POLÍTICAS COMERCIALES

## POLÍTICAS DE LA EMPRESA

### 1. POLITICA DE RESERVAS.

Estos lineamientos son aplicables a todos los servicios que Sol y Luna y/o Wayra ofrecen, tales como servicios de alojamiento, alimentación, transportes, eventos especiales y otras actividades.

#### 1.1 SOLICITUD DE RESERVACIONES.

- Toda solicitud de reserva deberá hacerse por escrito a través de nuestro departamento de reservaciones.
- Toda solicitud será contestada por escrito ya sea por mail o vía fax dentro de 24 horas como máximo, con el código de confirmación, o se colocara en lista de espera de acuerdo a la disponibilidad.
  - vía fax: 084 608937
  - vía mail:
    - Para reservas en general [reservas@hotelsolyluna.com](mailto:reservas@hotelsolyluna.com)
    - Para alojamiento FITS [reservas1@hotelsolyluna.com](mailto:reservas1@hotelsolyluna.com)
    - Para A&B o actividades [reservas2@hotelsolyluna.com](mailto:reservas2@hotelsolyluna.com)
    - Para grupos o series [reservas4@hotelsolyluna.com](mailto:reservas4@hotelsolyluna.com)
- No se honrará compromiso alguno por respuestas que no sean emitidas por escrito o por personal no autorizado.

#### 1.2 RECONFIRMACIONES Y ROOMING LIST.

- Individuales (de 1 a 3 casitas de cualquier categoría).

**En temporada Alta**, del 1 de abril al 31 de agosto y del 1 al 31 de octubre.

Las reconfirmaciones y pagos al 100 % deberán ser enviadas hasta cuarenta y cinco **(45) días** antes del checkin.

**En temporadas Media** del 1 al 31 de marzo o del 1 al 30 de setiembre.

Las reconfirmaciones y pagos al 100 % deberán ser enviadas hasta treinta **(30) días** antes del Checkin.

**En temporada baja**, del 1 de enero al 28 de febrero o del 1 de Noviembre al 14 de Diciembre.

Las reconfirmaciones y pagos al 100 % deberán ser enviadas hasta treinta **(30) días** antes del Checkin.





## POLÍTICAS COMERCIALES

**Navidad y año nuevo**, Del 15 al 31 de Diciembre.

Las reconfirmaciones y pagos al 100 % deberán ser enviadas hasta sesenta (60) días antes del Checkin.

**Último minuto**, Reservas hechas con **29 días o menos** de anticipación.

Los pasajeros o grupos podrán definirse o cancelarse sin gastos de penalidad dentro de las 48 horas de efectuada la reserva.

En cualquier caso la reconfirmación requiere la lista completa de los pasajeros y el pago tiene carácter de no reembolsable.

- **Grupos** (Desde 4 casitas de cualquier categoría a más).

Las confirmaciones deberán ser enviadas en los siguientes plazos previos al checkin:

**120 días**, adjuntando el rooming list preliminar, con un mínimo de 50 % de nombres confirmados. 25 %, del requerimiento original, se mantendrá en bloqueo y el 25 % restante pasara al inventario de Sol y Luna, generando un bloqueo actualizado.

**90 días**, adjuntando el segundo rooming list preliminar, debe presentar el 75 % de nombres confirmados, sobre el bloqueo actualizado. 12 % del bloqueo actualizado se mantendrá y el 13 % restante pasara al inventario de Sol y Luna, generándose un bloqueo re-actualizado.

**60 días**: previos al checkin se debe tener el 100% del rooming list sobre el bloqueo re-actualizado más el 100% de pago con carácter de no reembolsable.

Para tener la ficha de registro lista, al momento del Check in de los grupos o individuales es necesario que nos envíen los siguientes datos.

- Nombre completo
- Dirección
- Numero de pasaporte
- Fecha de Nacimiento
- Nacionalidad

Cuando las reconfirmaciones y el pago para las reservas individuales y grupos sea sábado, domingo o feriado deberá enviarse el viernes o el día anterior laborable.

En el caso de incumplimiento de pagos o informaciones Sol y Luna se reservara el derecho de cancelar la reserva, aplicar los cobros o cargos en el caso de existir un acuerdo de crédito.



POLÍTICAS COMERCIALES

## 2. CANCELACIONES.

Toda solicitud de cancelación debe ser informada por escrito vía e-mail a nuestro departamento de reservaciones, mencionando el detalle de su reserva; fecha, pasajeros y servicios. La cancelación será registrada y aceptada por escrito por nuestro departamento de reservaciones de acuerdo a los plazos y condiciones establecidos.

### 2.1 CANCELACION DE RESERVAS.

#### ♦ PARA RESERVAS DE ALOJAMIENTO.

**Individuales** (de 1 a 3 casitas de cualquier categoría).

Se aceptaran cancelaciones con plazos diferentes de acuerdo a la temporada correspondiente:

**Temporada alta**, del 1 de abril al 31 de agosto y del 1 al 31 de octubre.

Se aceptan cancelaciones sin cargos ni penalidades por concepto de “No Show” hasta **45 días** previos a la fecha del checkin.

Cancelaciones efectuadas entre los **44 días** o menos a la fecha del checkin, se considerara “No Show” y se cobrara el 100% de la reserva.

**Temporada media**, del 1 al 31 de marzo o del 1 al 30 de setiembre.

Se aceptan cancelaciones hasta los **30 días** antes de la fecha de ingreso, sin cargos ni penalidades por concepto de “No Show”

Cancelaciones efectuadas entre los **29 días** o menos a la fecha de ingreso del pasajero, se considerara “No Show” y se cobrara el 100% de la reserva.

**Temporada baja**, del 1 de enero al 28 de febrero o del 1 de Noviembre al 14 de Diciembre.

Se aceptan cancelaciones hasta los **30 días** antes de la fecha de ingreso, sin cargos ni penalidades por concepto de “No Show”

Cancelaciones efectuadas entre los **29 días** o menos a la fecha de ingreso del pasajero, se considerara “No Show” y se cobrara el 100% de la reserva.

**Navidad y Año nuevo**, Estadías entre el 15 y 31 de Diciembre.

Se aceptan hasta los **60 días** antes del checkin.

Cancelaciones realizadas con **59 días** o menos a la fecha de ingreso del pasajero, se considerara “No Show” y se cobrara el 100% de la reserva.

**Reservas de último minuto**, Para llegadas dentro de los próximos 30 días.

Se podrán cancelar sin gastos de cancelación hasta **48 horas** posteriormente efectuada la reservación. Vencido este plazo, cualquier cancelación de la reserva será considerada como “No Show” y se aplicara el 100% del valor de la reserva.



## POLÍTICAS COMERCIALES

- **Todos los grupos** (De 4 a más casitas de cualquier categoría)  
Se aceptaran cancelaciones, reducciones o modificaciones sin penalidad hasta los 60 días, previos. Sin embargo se establecen 3 vencimientos para reconfirmar o entregar los espacios no utilizados:

**120 días.** Se debe confirmar la lista de pasajeros al 50% y se mantiene un 25% para ventas adicionales del grupo. El 25% restante regresa al inventario de Sol y Luna y se calcula un bloqueo actualizado.

**90 días** se solicita una confirmación con el 75% de nombres del nuevo bloqueo. Sol y Luna recupera un 13% el grupo mantiene el 12% para las ultimas ventas y se genera un bloqueo re-actualizado.

**60 días** se debe reconfirmar la reserva con listas de pasajeros cerradas y pago de la reserva al 100%

Cancelaciones modificaciones o reducciones realizadas con 59 días o menos serán penalizadas con el 100% del valor de la reserva.

- **PARA RESERVACIONES DE SERVICIOS DE CATERING O EVENTOS ESPECIALES EN KILLA WASI o WAYRA:**

Nuestras políticas de cancelación, aplicables para la mayoría de los eventos organizados a solicitud del cliente, como son servicios de alimentos y bebidas dentro o fuera de nuestro restaurante Killa Wasi o de Wayra, presentaciones culturales, Parrilladas, Pachamancas, Demostraciones de cocina, Pizza night y otros.

- Las cancelaciones y/o modificaciones recibidas hasta 15 días antes del servicio serán atendidas sin ninguna penalidad.
- Las reservaciones canceladas entre los 14 y 05 días antes de la fecha del servicio, están sujetas a un cargo del 50% del total de su reservación por incurrir en gastos administrativos y de cancelación.
- Las reservaciones canceladas de 4 á 0 días antes de la fecha del servicio, o en caso de no llegar, serán cobradas en un 100% y no serán reembolsadas por considerarse como no show.



## POLÍTICAS COMERCIALES

### ♦ PARA RESERVACIONES DE TOURS Y/O TRANSPORTACIONES

A continuación, describimos nuestras políticas de cancelación, aplicables para la mayoría de los tours, actividades y servicios de transportación.

- Se aceptan cancelación de estos servicios hasta 15 días antes de la operación.
- Las reservaciones canceladas 14 á 5 días antes de la fecha del servicio, están sujetas a un cargo del 50% del total de su reservación por incurrir en gastos administrativos.
- Las reservaciones canceladas de 4 á 0 días antes de la fecha del servicio, o en caso de no presentarse a tomar los servicios, serán cobradas en un 100% y no serán reembolsadas por considerarse como no show.

### 2.2 LAS RESERVAS NO SON TRANSFERIBLES NI POSTERGABLES.

Una agencia o cliente que reduce, cancela o incurre en “no show” de espacios de reservas individuales o de grupos no podrá usar los mismos espacios para llenarlos con otras reservas ni trasladarla para otro momento: Toda reserva es intransferible e impostergerable; el hotel podrá disponer de estos espacios sin reclamo alguno.

Las reservas que requieran atención para una hora diferente al servicio requerido estarán sujetas a un cargo adicional.

### 2.3 NO SHOWS.

Se considera como “No Show” las reservas confirmadas que no son tomadas por los pasajeros o anuladas por la agencia fuera de los plazos establecidos. En este caso se cargara el monto total de la reserva.



POLÍTICAS COMERCIALES

### 3. POLITICA DE GRATUIDADES.

#### 3.1 POLITICA DE NIÑOS

Los Niños de 0 a 7 años que compartan la misma cama con los padres están libres de pago en cuanto al alojamiento: el desayuno tendrá un cargo adicional de US \$ 13.50 (incluido el IGV y servicios) Consumos extras deberán ser pagados directamente en el hotel.

Se aceptara 01 niño liberado por habitación, el segundo niño tendrá que solicitar cama extra de acuerdo a nuestra tarifa el mismo que incluye desayuno buffet.

#### 3.2 VIAJES DE INSPECCION / FAM TRIP / AGENTES DE VIAJES

En los casos de viajes de inspección, fam trip la confirmación será de acuerdo a nuestra disponibilidad y la tarifa otorgada estará sujeta a evaluación. Todas las solicitudes deberán ser enviadas vía correo electrónico a la gerencia comercial y/o gerencia general a la siguiente dirección: [reservas@hotelsolyluna.com](mailto:reservas@hotelsolyluna.com) la respuesta será enviada en un máximo de 48 horas.

#### 3.3 POLITICA DE LIBERADOS EN SERVICIO

- **En alojamiento:** No otorgamos liberados.
- **En Alimentación:** Otorgamos liberado en los siguientes casos.
  - No se otorgan liberados en ningún servicio de cena.
  - No se otorgan liberados para requerimientos de box lunch.
  - Para los almuerzos Sacred Valley lunch (Wayra) se otorga el servicio liberado a 01 chofer, el guía tiene una tarifa preferente de US \$ 26.00 y el TC, es liberado si el grupo supera los 15 pasajeros.
  - Para las cenas menú de Wayra se otorga servicio liberado para un TC si el grupo es de más de 15 personas.

Todo servicio reservado es intransferible e impostergable.

- **Para reservaciones de servicios de catering o eventos especiales en Killa Wasi o Wayra:**

Durante nuestros servicios como Parrilladas, Pachamancas y otros que sean ofrecidos durante el almuerzo. Sol y luna / Wayra ofrecerá como cortesía el almuerzo del guía y del chofer, sin comprometerse a ofrecerlo junto con los pasajeros ni el mismo menú.



Traveller Made®

## POLÍTICAS COMERCIALES

Otorgar servicios de cortesía para otras personas como guías adicionales, acompañantes de las agencias u otros estará sujeto a evaluación sí el grupo supera los 15 pasajeros.

Durante nuestros servicios ofrecidos en los horarios de cena no se ofrecerán servicios liberados de pago. Los beneficios para acompañantes durante el servicio en este horario deben ser solicitados previamente para ser evaluados de acuerdo a los antecedentes comerciales del cliente.

Durante los servicios eventuales contratados en Sol y Luna con un menú definido, se respetará este menú o contenido. Los cambios o adecuaciones que se requieran deberán ser solicitados con 05 días de anticipación. Las modificaciones que se soliciten 04 días o menos, antes del servicio serán cobradas adicionalmente con la tarifa vigente.

Cualquier requerimiento especial de acomodación, información, “branding” atenciones especiales de cualquier naturaleza deben hacerse con anticipación y pueden estar sujetos a cargos adicionales.

- ♦ **Para Reservaciones de Tours y/o Transportación Terrestre:**

Nuestros tours son organizados con un guía oficial y/o el personal de soporte idóneo para cada actividad. Guías o tour conductores que quieran acompañar a sus pasajeros durante una actividad proporcionada por Sol y Luna o Wayra. Deberán pagar el monto regular de dicha actividad.

En el caso de niños mayores de 7 años (para las actividades en las que puedan participar). Se aplica la tarifa regular sin descuento alguno; los niños recibirán el servicio completo inclusive con mayor dedicación y cuidado que un pasajero adulto.

En el caso de actividades organizadas para viajes de familiarización se evaluará el pedido respectivo, teniendo en cuenta los antecedentes comerciales del cliente.

### 3.4 HABITACIONES DE CORTESIA PARA CHOFERES.

Se Otorga alojamiento de cortesía en las habitaciones que Sol & Luna ha destinado para este uso. Siempre sujeto a disponibilidad sin ninguna obligación y sin derecho a servicios del hotel.

No se aceptaran el ingreso de chóferes en estado de ebriedad teniendo un plazo máximo de ingreso hasta las 22:00 hrs. pasada esta hora no tendrá el derecho de ingresar a su habitación.



POLÍTICAS COMERCIALES

## 4 POLÍTICAS DE PAGOS.

El monto correspondiente a su reservación, será abonado en nuestras cuentas corrientes en la fecha indicada con la confirmación de la reserva.

Para el pago de su reservación, aceptamos Tarjetas de Crédito Visa, Master Card, American Express y Diners Club. Si Usted no cuenta con alguna de estas tarjetas de crédito, puede enviarnos una transferencia bancaria. Mayor información sobre nuestras cuentas corrientes las encontrará a continuación.

Las tarifas publicadas están cotizadas en dólares americanos, los cuales son convertidos a Nuevos Soles al tipo de cambio vigente en Sol y Luna a la fecha de la transacción para la emisión de un documento fiscal comprobante de pago. Favor de tomar en cuenta que el monto que aparecerá en su documento de pago, puede variar por motivo del tipo de cambios de divisas. Sol y Luna no es responsable de dicha fluctuación y al aceptar estas políticas, Usted reconoce haber sido informado de la fluctuación del tipo de cambio y estar de acuerdo con el cargo correspondiente en Nuevos soles.

### 4.1 FORMAS DE PAGO

- **Cheque:** Emitir a Nombre de PETIT POIS S.A.C
- **Efectivo:** Dólares o Nuevos Soles
- **Depósitos Bancarios:** Por favor enviar el voucher del depósito vía fax para su respectiva reconfirmación
- **Cuentas Bancarias:**

**Banco del Crédito del Perú.**

Cuenta en US \$ numero: **285-1102383-1-78**

Cuenta en S/. Numero: **285-1117792-0-14**

(A nombre de **PETIT POIS S.A.C.** / R.U.C. N° **20387253191**)

Toda copia de depósito deberá incluir la siguiente información:

- Agencia
- Nombre del pasajero o grupo al que corresponde
- Código de reserva
- Fecha de ingreso y salida
- Tipo y cantidad de habitaciones
- Tarifa



## POLÍTICAS COMERCIALES

### 4.2 Pago Modalidad exportación de Servicios (DL. 919).

Solicitamos que el huésped presente al momento del check in su pasaporte original, y la tarjeta de inmigración temporal con no más de 60 días de permanencia en territorio peruano, estos documentos serán copiados como sustento para aplicar la exoneración de impuestos.

Toda agencia deberá pagar la reserva con el 18% IGV + el 10% de servicios si el huésped es peruano o extranjero residente. De ninguna manera se aceptaran pagos exonerados para huéspedes nacionales o extranjeros que no cumplan los requisitos estipulados en la ley.

## 5. CREDITO.

Todo crédito tiene que ser solicitado por escrito a la gerencia de Sol y Luna para su respectiva aprobación y estipular las condiciones correspondientes.

Sobre las moras o retrasos en los pagos, se aplicara una tasa mensual del 4% de recargo para los retrasos de 1 a 30 días y una tasa mensual de 8% para los retrasos de 31 días hasta 60 días. A más de 60 días de retraso se procederá a la suspensión de la línea de crédito y se cargará una tasa mensual en forma progresiva al 4%.

Aun que la agencia tenga crédito otorgado por la gerencia de Sol y Luna, tendrá que mandar sus rooming list de acuerdo a lo establecido en el presente documento.

## 6. EMISION DE COMPROBANTE.

El comprobante (Factura) será emitido a nombre de la agencia que realiza la reserva, para lo cual deberá de proporcionar su Numero de RUC , su respectiva Razón Social y su domicilio fiscal, en tal sentido no se emitirá el comprobante a nombre de pasajero por solicitud de la agencia.

## 7. PLAZO DE RECLAMOS.

Cualquier reclamo o inconformidad con algún documento contable factura o boleta recibida, deberá procesarse hasta un máximo de 15 días después de la fecha de recepción. Luego de este plazo no serán aceptadas.



Traveller Made®

Fundo Huincho Lote A5  
08661 Urubamba  
(Cusco - Perú)

T (51\_84)60\_8930  
info@hotelsolyluna.com  
www.hotelsolyluna.com



## POLÍTICAS COMERCIALES

### 8. DEVOLUCIONES.

Toda solicitud de devolución se atenderá con una nota de crédito. Bajo ningún motivo se reembolsara el dinero en efectivo. Se deberá solicitar nota de crédito detallando el motivo y adjuntando copia de la factura. La emisión de las notas de crédito tendrán como máximo 72 horas para su emisión después de efectuada la solicitud.

### 9. POLÍTICAS DE NAVIDAD Y FIN DE AÑO.

Toda reserva de Navidad (24 de Diciembre) y fin de año (31 de Diciembre) incluye obligatoriamente tomar el paquete preparado para esa noche. Alojamiento más la cena selecta de navidad o año nuevo con el menú que se publicara previo al as fiestas.

### 10. POLITICAS PARA LOS SERVICIOS EN SPA "YACU WASI"

Los servicios de nuestro Spa, "Yacu Wasi" están exclusivamente destinados a los huéspedes de Sol y Luna. El uso del gimnasio y la sauna están libres de costo.

Las reservas de servicios del Spa están limitadas a las horas definidas en dicha reserva, estas no son sujetas a extensiones por demora en la asistencia a dicho servicio.

Las cancelaciones realizadas con menos de 24 horas para los servicios del Spa tendrán el 50 % de cargo como penalidad.

### 11. GENERALIDADES.

#### 11.1 HORARIOS DE CHECK IN Y CHECK OUT

- Check In: 11:00 a.m. en adelante.
- Check Out: 10:00 a.m.
- Late Check Out: 12:00 p.m. como máximo, sujeto a nuestra disponibilidad.



## POLÍTICAS COMERCIALES

### 11.2 CARGOS ADICIONALES EN ALOJAMIENTO

- Late Check out, sujeto a disponibilidad, hasta las 3:00 pm se carga con el 30% de la tarifa.
- Day Use, sujeto a disponibilidad, hasta las 6:00 pm se carga con el 50% de la tarifa.

### 11.3 HORARIOS DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN

Desayuno: desde 5:00 a.m. hasta 10:00 a.m.  
Almuerzo: desde 12:00 p.m. hasta 15:00 p.m.  
Cena: desde 18:00 p.m. hasta 22:00 p.m.

## ANEXOS

### 1) DESLINDE DE RESPONSABILIDADES:

Sol y Luna a través de su división de actividades y de “Wayra” presta servicios en calidad de agente operador; establece negociaciones comerciales dentro de sus propios estándares de calidad y servicio, tales como, pero no limitados a: transportación terrestre y servicio de guías y otras actividades turísticas afines como tours y excursiones, eligiendo solo a los proveedores más calificados y de mayor prestigio del mercado. No obstante esto, Sol & Luna Lodge Spa No puede asumir ninguna responsabilidad frente a quienes toman los servicios ofrecidos por Sol & Luna Lodge Spa, por actos u omisiones de los proveedores aquí anunciados, en virtud de que no tiene control alguno o relación legal sobre su personal, equipo, operación o bienes.

Sol y Luna declara, que:

- Las fotografías mostradas en su portal de Internet son solamente representativas y no garantizan que a su llegada, todo sea exactamente igual como aquí se describe.
- Las descripciones de los servicios de viaje son actualizadas por Sol y Luna a su mejor conocimiento, pero no garantizan que todo será exactamente igual a su llegada.
- Sol y Luna se reserva el derecho de rechazar a cualquier cliente en cualquier momento por motivos de faltas a la buena conducta o que perjudiquen de alguna manera las actividades que organizamos y operamos.
- Cualquier reclamación o notificación por escrito en contra de Sol y Luna deberá ser recibida a más tardar con quince (15) días después de prestado el servicio.



## POLÍTICAS COMERCIALES

Sol y Luna no asumirá responsabilidad por ninguna reclamación, costo o gastos que surjan por heridas personales o de terceras personas, accidentes o deceso, pérdida o daños de pertenencias personales, pérdida de diversión, enojo, desilusión, angustia o frustración, ya sea mental o física, que resulte de lo que se menciona a continuación:

- (a) Actos u omisiones de cualquiera otra persona que no sea Sol y Luna o sus empleados.
- (b) Enfermedad, robo, disputas laborales, fallas mecánicas, cuarentena, acciones gubernamentales, clima, o cualquier otra causa ajena al control directo de Sol y Luna.
- (c) Falla del cliente en obtener la documentación requerida para su viaje tal como, pero no limitada a, cupones de viaje, pasaportes, visas y certificados, en cuyo caso no se dará derecho a ningún reembolso.
- (d) Falla del cliente en seguir instrucciones incluyendo, pero no limitado a, horarios de salida de aeropuerto, trenes, hora y fecha de entrada y salida en hoteles, políticas de canje de cupones.
- (e) Cancelación o cambio por cualquier razón de los servicios ofrecidos. Nos reservamos el derecho de cancelar o cambiar los servicios de viaje a nuestra discreción, pero se tratará de sustituirlos con servicios comparables. Si nosotros tenemos que cancelar completamente su reservación, la responsabilidad de Sol y Luna estará limitada al reembolso de todo el dinero pagado.
- (f) Un reembolso total no será honrado en situaciones en las que el viaje tenga que ser cancelado, interrumpido y/o pospuesto por Sol y Luna por razones que estén fuera de su control (causas de fuerza mayor, tales como, pero no limitadas a, clima, tormentas, terremotos, actos de violencia social, etc.) y en los que las obligaciones contractuales de Sol y Luna con sus proveedores no le permitan obtener reembolso de la suma pagada. En cualquier caso, a discreción de Sol y Luna, se podrá retener un 10% del total de la cantidad pagada por la reservación como gasto administrativo.

## 2) REGULACIONES DE SEGURIDAD DURANTE NUESTRAS ACTIVIDADES:

Las actividades al aire libre que Sol y Luna ofrece implican ciertos riesgos, los cuales en nuestra calidad de operadores serán evitados. Para lo cual se debe tener en cuenta los siguientes,



## POLÍTICAS COMERCIALES

### Generales:

- Las actividades ofrecidas podrán ser modificadas, acortadas o suspendidas en el caso que se presenten riesgos inminentes de peligro, debido pero no limitado a; la condición de los caminos y terrenos, el clima, las facultades de los participantes, sean estas de carácter físico, habilidades técnicas o de actitud inapropiada, condiciones de inestabilidad social, entre otras.
- El número de los participantes en cada servicio estará definido de acuerdo al criterio de nuestros guías, teniendo en cuenta las edades, las habilidades y las experiencias de los participantes.
- Nuestras actividades se realizan siempre con luz natural, esto determina que el fin de dichas actividades debe ser antes del ocaso.
- Los daños o desperfectos ocasionados en el equipo o los animales de propiedad de Sol & Luna Lodge Spa deberán ser indemnizados si han sido ocasionados por mal uso o por no seguir las instrucciones de su guía.
- La agencia de viajes que realice la reserva de nuestros servicios en beneficio de sus pasajeros se hará solidariamente responsable de los actos de este último.

### Cabalgatas:

- En los tours a caballo tenemos definido un número de participantes máximo de 6 pasajeros por vez.
- Los niños mayores de 7 años en adelante pueden participar en nuestras cabalgatas, para lo cual les proveeremos de montura de niño; siempre y cuando salgan en compañía de un adulto responsable por el niño.
- Niños menores de 7 años no están considerados aptos para participar en nuestras cabalgatas. Les sugerimos enterarse de nuestras opciones para montar dentro del rancho de Wayra.
- No se permite dos jinetes de cualquier edad sobre un caballo.
- Se proveen cascos de seguridad a solicitud.



## POLÍTICAS COMERCIALES

### **Bicicletas de Montaña:**

- El uso del casco es obligatorio para los tours en bicicletas.
- Respeto a las indicaciones que el guía dará respecto a velocidad, reglas de tránsito y uso adecuado del equipo, entre otras.
- En el caso que un tramo o sección de la ruta resulte riesgoso a criterio del guía, se deberá caminar empujando la bicicleta hasta superar el obstáculo. De lo contrario el pasajero asumirá la responsabilidad de todo riesgo.

### **Cuatrimotos o ATV's:**

- La edad mínima requerida para operar estos vehículos es de 16 años cumplidos.
- No es posible circular en estos vehículos sin la compañía o supervisión de un guía asignado por Sol y Luna.
- No es permitido llevar pasajeros en estos vehículos.
- Desatender o ignorar las instrucciones del guía a cargo faculta a éste (el guía) a dar por terminados los servicios ofrecidos.





VALLE SAGRADO  
- PERÚ -

## MANUAL DE VENTAS 2018



Traveller Made®

Fundo Huincho Lote A5  
08661 Urubamba  
(Cusco - Perú)

T (51\_84)60\_8930  
[info@hotelsolyluna.com](mailto:info@hotelsolyluna.com)  
[www.hotelsolyluna.com](http://www.hotelsolyluna.com)