



**ANDEAN WINGS**  
BOUTIQUE HOTEL

## **REGLAMENTO DE RESERVAS**

### **ANDEAN WINGS BOUTIQUE HOTEL**

Calle Siete Cuartones #225 Cuzco – Perú  
Teléfono: Cuzco (051)084 -243166 | (051)084 -243356  
Lima (051) 999494536 Nextel 402\*1343  
[reservas@andeanwingshotel.com](mailto:reservas@andeanwingshotel.com)  
[www.andeanwingshotel.com](http://www.andeanwingshotel.com)  
Skype adress: andeanwingsreception

### **INDICE DE CONTENIDO**

<b>I.</b>	<b>RESERVAS.....</b>	<b>2</b>
<b>II.</b>	<b>RECONFIRMACIONES Y LISTAS DE PASAJEROS.....</b>	<b>2</b>
	<b>II.a. Individuales.....</b>	<b>2</b>
	<b>II.b. Grupos pequeños.....</b>	<b>2</b>
	<b>II.c. Grupos grandes.....</b>	<b>3</b>
<b>III.</b>	<b>HORARIOS DE CHECK IN Y CHECK OUT.....</b>	<b>3</b>
<b>IV.</b>	<b>POLITICA DE NIÑOS.....</b>	<b>3</b>
<b>V.</b>	<b>PASAJEROS CORPORATIVOS.....</b>	<b>3</b>
<b>VI.</b>	<b>DE ULTIMO MINUTO.....</b>	<b>4</b>
<b>VII.</b>	<b>ANULACIONES Y NO-SHOWS.....</b>	<b>4</b>
<b>VIII.</b>	<b>DEVOLUCIONES.....</b>	<b>5</b>
<b>IX.</b>	<b>VIAJES DE INSPECCION /FAM TRIP/AGENTES DE VIAJE.....</b>	<b>5</b>
<b>X.</b>	<b>TOUR CONDUCTOR.....</b>	<b>5</b>
<b>XI.</b>	<b>POLITICA DE LIBERADOS – GRUPOS.....</b>	<b>6</b>
<b>XII.</b>	<b>POLITICAS DE RESERVAS Y PRECIOS TEMPORADA.....</b>	<b>6</b>

## **I. RESERVAS:**

- Las comunicaciones con nuestra central de reservas serán hechas al e-mail del reservas asignado, las mismas que serán respondidas en un plazo máximo de 24 horas por la misma vía mediante un voucher electrónico indicando tarifa, fecha de llegada y salida, estado de reserva y fecha límite de pago o reconfirmación.
- Toda confirmación, reconfirmación y cancelación debe tener el conforme del departamento de reservas; de no ser así, no se considerará válida.
- El departamento de reservas indicará la tarifa asociada a cada reserva al momento de la reconfirmación.
- Las reservas no son endosables.

### **• Para solicitar una reservación, es necesaria la siguiente información:**

- Nombre completo del huésped
- Fechas de entrada y salida
- Nombre completo de la persona que solicita la reserva
- Número exacto y tipo de habitación que se solicita
- Nacionalidad
- Numero de vuelo y hora de llegada
- Requerimientos especiales (alimentación, recojo, etc)

### **• Para pasajeros VIP, la siguiente información adicional es necesaria:**

- Nombre de la Empresa y/o cargo que desempeña
- Razón por la que se solicita trato VIP.

## **II. RECONFIRMACIONES Y LISTAS DE PASAJEROS:**

### **Individuales: (De 01 a 02 habitaciones)**

Las reconfirmaciones y prepagos deberán ser enviadas con **15 días** de anticipación a la llegada del(los) pasajero(s) al Hotel adjuntando la lista de pasajeros. Si no se cumpliera con este plazo, se procederá a anular la reserva.

### **Grupos pequeños: (De 03 habitaciones hasta el 50% de capacidad del hotel)**

Las reconfirmaciones y prepagos deberán ser enviadas con un mínimo de **30 días** de anticipación a la llegada del grupo al Hotel, adjuntando la lista de pasajeros preliminar. Esta lista podrá tener un máximo de 20% de pasajeros sin nombre. Si no se cumpliera con este plazo, se procederá a anular la reserva.

Las anulaciones o reconfirmaciones de los espacios reservados se hará tomando en cuenta el vencimiento del plazo de la primera entrada a nuestro hotel, para todas las reservas del mismo grupo.

La lista final de pasajeros deberá ser enviada antes de **20 días** del ingreso del grupo al hotel.

### **Grupos grandes (50% de capacidad del hotel o más) incentivos y eventos**

Las reconfirmaciones y prepagos deberán ser enviadas con un mínimo de **60 días** de anticipación a la llegada del grupo al Hotel, adjuntando la lista preliminar. Esta lista podrá tener un máximo de 50% de pasajeros sin nombre. Si no se cumpliera con este plazo, se procederá a anular la reserva.

Las anulaciones o reconfirmaciones de los espacios reservados se hará tomando en cuenta el vencimiento del plazo de la primera entrada en el primero de nuestros hoteles, para todas las reservas del mismo grupo.

La lista final de pasajeros deberá ser enviada antes de **45 días** del ingreso del grupo al hotel.

### **Todo el Hotel (Exclusividad de servicio)**

Cuando una reserva tome entre 14 y 16 habitaciones. La reserva será considerada como Unica y Exclusiva. El hotel trabajara para esa reserva únicamente, no podrá tomar otras reservas para esas mismas fechas. Para estos casos es necesario un prepago del 50% de la totalidad de la reserva al momento de confirmar la solicitud. Este pago debe ser realizado dentro de los primeros 7 días de tomada la reserva. O en todo caso con 4 meses de anticipación.

Este tipo de reservas también se pueden realizar para grupos pequeños que requieran un servicio 100% exclusivo.

Consultar con [reservas@andeanwingshotel.com](mailto:reservas@andeanwingshotel.com) por nuestras tarifas de cierre exclusivo para grupos pequeños.

#### **\* Nota :**

Toda reserva solicitada será devuelta con el presupuesto correspondiente con la calidad de confirmada.

Toda constancia de pago deberá ser enviada a nuestras oficinas via email únicamente. No aceptamos envíos de pagos por fax. Por nuestra parte y la brevedad, los facturadores enviaran también via email la conformidad del pago para que la reserva cambie al status de “re-confirmada y pagada”.

### **III. POLITICAS DE CHECK IN, CHECK OUT, LATE CHECK OUT Y DAY USE**

Andean Wings Boutique Hotel
-----------------------------

Check-in time: 11h00m
-----------------------

Check-out time: 09h00m
------------------------

#### **Check IN**

**A partir de las 11h00m Pasajero sujeto a Firma del registro del Check IN y presentación de documentos.**

**Check OUT**

Hasta las 09h00m.

**LATE Check out**

Es hasta la 13h00m, debe ser solicitado a Reservas o a Recepción del hotel para que genere la confirmación de aceptación del mismo. Esta sujeto a un recargo del 15% de la tarifa diaria.

**DAY USE**

Es hasta las 17h00m, debe ser solicitado a Reservas o a Recepción del hotel para que genere la confirmación de aceptación del mismo. Esta sujeto a un recargo del 30% de la tarifa diaria.

**IV. POLITICA DE NIÑOS:**

No se cobrará alojamiento por los niños menores de 05 años, siempre que comparta 01 habitación doble con 02 adultos. (No incluye cama adicional).

Máximo un niño por habitación.

El desayuno no está incluido, se cobrará la tarifa vigente del hotel.

**V. PASAJEROS CORPORATIVOS:**

El tarifario confidencial para agencias de viaje es exclusivo para las reservas de pasajeros Receptivos.

Para los pasajeros Corporativos aplicará la tarifa vigente en el momento de hacer la reserva, previa consulta con el Dpto. de Ventas Corporativo o con el ejecutivo de cuenta Receptivo asignado.

Se considerará corporativo al pasajero que se hospede 4 o más noches, durante el mismo mes en el hotel.

La empresa del huésped corporativo deberá enviar una carta formal al hotel con el nombre del pasajero /s que se hospedaran en el hotel.

Las reservas solicitadas por agencias de viaje que organizan eventos para empresas nacionales o extranjeras no serán consideradas Receptivas. No aplicará para estas reservas el tarifario confidencial receptivo para agencias.

**No aplican liberados, tarifas para TC, guía, otros, etc.**

## **VI. DE ULTIMO MINUTO**

Reservas hechas **10 días o menos** antes del ingreso de del(los) pasajero(s) al Hotel podrán definirse o cancelarse sin penalidad alguna dentro de las **72 horas** de hecha la reserva.

## **VII. ANULACIONES Y NO-SHOWS:**

Toda solicitud de anulación de una reserva confirmada deberá ser enviada por email al correo de [reservas@andeanwingshotel.com](mailto:reservas@andeanwingshotel.com)

### **Tabla de Penalidad por cancelación fuera de tiempo:**

#### **Para Individuales:**

Aviso con 15 días de anticipación, sin penalidad.  
Entre 14 y 10 días, 15% del monto total de la reserva,  
Entre 10 y 5 días, 35% del monto total de la reserva.  
Entre 4 y 1 día, 100% de la reserva.

#### **Para Grupos Pequeños:**

Aviso con 30 días de anticipación, sin penalidad.  
Entre 29 y 17 días, 15% del monto total de la reserva,  
Entre 16 y 8 días, 35% del monto total de la reserva.  
Entre 7 y 1 día, 100% de la reserva.

#### **Para Grupos Grandes:**

Aviso con 60 días de anticipación, sin penalidad.  
Entre 59 y 30 días, 15% del monto total de la reserva,  
Entre 29 y 15 días, 35% del monto total de la reserva.  
Entre 14 y 1 día, 100% de la reserva.

#### **Para Grupos Todo el Hotel (Exclusividad de servicio)**

Aviso con 120 días de anticipación, sin penalidad.  
Entre 90 y 60 días, 15% del monto total de la reserva,  
Entre 60 y 30 días, 35% del monto total de la reserva.  
Entre 30 y 1 día, 100% de la reserva.

**En todos los casos el NO SHOW se cobrara el 100% del monto de la reserva pactada.**

De ser aceptada por el hotel una reserva solicitada dentro de las fechas límite de cualquier composición, se adjuntará una tabla de penalidad diferenciada, la cuál se adjuntará a la confirmación y el presupuesto de la reserva pactada.

- Se dará por anulada una reserva cuando tenga la **conformidad de anulación** enviada por nuestro departamento de reservas vía e-mail o fax.
- Si se anulara una reserva ya **reconfirmada**, se cobrará el 100% de la tarifa pactada por la totalidad de las noches reconfirmadas. El cobro de penalidades está sujeto al 19% de IGV.
- En caso de anulación de servicios prestados en las instalaciones del hotel, spa, traslados y alimentación no se cobrará penalidad si la anulación se hace con un mínimo de 48 horas de lo contrario se cobrará el 100% de los servicios confirmados.

#### **VIII. DEVOLUCIONES**

Toda devolución será en nota de crédito, por ningún motivo se reembolsará dinero en efectivo. Se deberá solicitar nota de crédito, detallando el motivo y adjuntando copia de la factura.

Las notas de créditos se emitirán como máximo 72 horas después de efectuada la solicitud.

#### **XI. POLITICAS DE FACTURACION**

Todo prepago efectuado esta sujeto a verificación contable la cual se produce dentro de los siguientes 2 días útiles. Una vez verificado el pago se realiza la emisión de la factura y se envía a la compañía respectiva la cuál archivara hasta la fecha del CHECK IN de la reserva prepagada. Toda factura emitida por prepago será emitida con IGV, al momento del CHECK IN se recibirán los documentos de exoneración por parte del pasajero para la aplicación de la **ley DS-919**. Para lo cuál se solicitará a la agencia la devolución de la factura para su respectiva anulación y se volverá a emitir la factura con la exoneración respectiva.

Procedimiento sujeto a revisión de **SUNAT**.

Al momento de enviar un prepago se deberá enviar también la siguiente información:

- **RAZON SOCIAL A FACTURAR**
- **DIRECCION DE ENVIO DE FACTURAS**
- **NOMBRE DE LA PERSONA ENCARGADA DE RECIBIR EL DOCUMENTO.**
- **OBSERVACIONES (solo si aplica)**

***Nota:*** Si la agencia / compañía requiere hacer algún reclamo sobre la facturación una vez que su pasajero se ha retirado de los hoteles, deberán hacerlo dentro de los 20 días subsiguientes de haber recibido la factura. De lo contrario, no se

*aceptará reclamo alguno. Dicho reclamo deberá tener adjunto el sustento respectivo, llámese, copia de confirmación de reserva, copia de anulación, etc.*

#### **IX. VIAJES DE INSPECCION / FAM TRIP/AGENTES DE VIAJE**

En los casos de viajes de inspección, FAM trips o educational trips, la tarifa otorgada dependerá de la ocupación del hotel, esta tarifa podría o no incluir el desayuno. En el caso de otorgar free, será hasta un máximo de 4 pasajeros y dos noches en el hotel. Previa reserva y de acuerdo a la disponibilidad.

Todas las solicitudes deberán ser enviadas vía correo electrónico, la solicitud deberá ser hecha por el Gerente General o Jefe de Área con atención a la Gerencia Comercial y/o Gerencia General a la Dirección.

#### **X. TOUR CONDUCTOR:**

- La tarifa de alojamiento para el Tour Conductor es la misma que para el grupo.
- Únicamente si el **Grupo** tiene desayuno, almuerzo, cena o box lunch en el Hotel, el Tour Conductor tendrá liberado el desayuno, almuerzo, cena (sin bebidas) o el box lunch; es decir, tendrá el mismo plan de alimentación que el grupo.

#### **XI. POLITICA DE LIBERADOS - GRUPOS:**

- **Por cada 10 pasajeros pagantes**, al onceavo pasajero en alojamiento y/o alimentación, de acuerdo al plan contratado para el grupo.
- Se asignará este espacio liberado primero al Tour Conductor. De no darse el caso, se le asignará al guía.
- No se otorgará más de 02 liberados por grupo. (01 habitación doble).

#### **XII. POLITICAS DE RESERVAS Y PRECIOS EN TEMPORADA ALTAS**

- A. En temporadas altas, se aplicara un recargo del 10% sobre la tarifa corporativa confidencial y confidencial de agencias.
- B. Las fechas a considerar temporadas altas son los meses de Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto y del 20 de Diciembre al 31. La tarifa se mantiene de acuerdo a la tarifa de la primera noche.
- C. De último minuto, se requiere el prepago para garantizar el espacio.
- D. Toda anulación solicitada fuera del tiempo limite estipulado en el Capitulo VII referente a Anulaciones y No Shows, una reserva realizada con más de 60 días para las fechas que pertenecen a temporada alta están sujetas a un recargo adicional en la penalidad de anulación del 10%.