ANDENES HOTEL

Reglamento de Hospedaje Interno

Normas de convivencia y uso de las instalaciones para nuestros huéspedes

Código: POL-01 · Versión 2.0 · Emisión: 1 de noviembre de 2026 · Vigencia: desde el 16 de noviembre de 2026

Estimado huésped, bienvenido a Andenes Hotel. Nuestro compromiso es que su estadía sea lo más placentera posible. Le rogamos tener en cuenta las siguientes normas, que buscan el bienestar de todos nuestros huéspedes. Confiamos en su comprensión y se lo agradecemos de antemano.

A. Registro, admisión y huéspedes

1. **Huésped.** Se considera huésped de Andenes Hotel únicamente a la persona o personas que hayan realizado el check-in y firmado la hoja de registro.
2. **Registro.** El huésped debe registrarse personalmente, completando la hoja de registro y presentando su documento de identidad original (DNI, carné de extranjería o pasaporte; los extranjeros, su pasaporte). Cuando sea necesario, el hotel podrá solicitar un documento adicional.
3. **Derecho de admisión y visitantes.** El hotel se reserva el derecho de admisión por razones objetivas de seguridad y tranquilidad, sin discriminación de ningún tipo. No está permitido el ingreso a habitaciones e instalaciones de personas que no se hayan registrado previamente en recepción.
4. **Aceptación y medidas.** Todo huésped acepta el presente reglamento. Su incumplimiento faculta al hotel a tomar las medidas necesarias para mantener la tranquilidad de los demás huéspedes y el buen funcionamiento del establecimiento, incluido el retiro del huésped, sin lugar a devolución.
5. **Menores de edad.** Los menores de edad no pueden alojarse solos: deben estar acompañados por su padre, madre, tutor o un adulto autorizado por escrito por los padres. Los adultos responsables supervisarán a los menores en todo momento, incluidas las áreas comunes.
6. **Capacidad y huéspedes adicionales.** Debe respetarse la capacidad de ocupación declarada al reservar. Toda persona adicional debe registrarse en recepción y abonar la tarifa de persona adicional vigente o tomar otra habitación, según disponibilidad.

B. Horarios, pagos y comprobantes

7. **Horarios.** El ingreso (check-in) es a partir de las **15:00** horas y la salida (check-out) es hasta las **12:00** horas. El **ingreso anticipado** (llegada entre las **07:00 y las 15:00**) y la **salida tardía** (salida entre las **12:00 y las 20:00**) tienen un costo del **50 % de la tarifa de la habitación**, sujetos a disponibilidad y a coordinación previa con recepción. Las llegadas **antes de las 07:00** se cobran como **noche anterior** y las salidas **después de las 20:00**, como **noche completa**. Si pasadas las 12:00 el huésped no ha coordinado su salida ni liquidado su cuenta, el sistema cargará el recargo correspondiente. Su equipaje puede guardarse sin costo en nuestra oficina.
8. **Pagos y garantía.** Los pagos se efectúan en las formas y tarifas convenidas; verifique su estado de cuenta antes de pagar. Aceptamos efectivo, transferencia, Yape, tarjetas VISA y Mastercard, y American Express (solo en soles); también enlaces de pago (soles y dólares). Al registrarse, el hotel podrá solicitar una garantía en efectivo o con tarjeta para cubrir consumos y posibles daños. Las promociones especiales están sujetas a pago al contado o por transferencia.
9. **Comprobantes.** La factura debe solicitarse en el check-in, indicando el RUC y la razón social. Una vez emitido un comprobante de pago, solo podrá modificarse en los casos que permita la normativa tributaria.

C. Convivencia y uso de áreas comunes

10. **Horario de silencio.** Entre las **22:00 y las 07:00** horas debe mantenerse silencio en habitaciones, pasillos y áreas comunes. En cualquier horario, rogamos evitar sonidos o ruidos elevados que perturben el descanso de los demás huéspedes.
11. **Visitas.** Por seguridad no se permiten visitas en las habitaciones. Los huéspedes pueden atender a sus visitas en las áreas comunes: lobby, sala, comedor, cafetería y jardines, respetando su horario y normas.
12. **Áreas comunes.** Solicite a recepción sombrillas, sillones o cualquier otro servicio en terrazas, jardines y salones. Estas áreas deben usarse con la debida consideración, dentro de su horario y respetando las normas de cada una.
13. **Piscina. Actualmente la piscina no se encuentra operativa.** Cuando se habilite, se aplicarán las siguientes normas: uso exclusivo de huéspedes, de **10:00 a 16:00** horas; ducha previa al ingreso; los menores de edad deben estar acompañados por un adulto responsable en todo momento; no se permite alimentos, bebidas ni envases de vidrio; no se permite el ingreso de mascotas; no hay salvavidas, por lo que el uso es bajo responsabilidad del huésped.
14. **Ambiente libre de humo.** De acuerdo con la Ley N.° 28705 y sus modificatorias, está prohibido fumar y usar cigarrillos electrónicos o vapeadores en habitaciones y áreas cerradas del hotel. Si se incumple esta norma, se cobrará un cargo de **S/ 100.00** por saneamiento y desodorización de la habitación.

D. Seguridad, bienes y responsabilidades

15. **Cajas fuertes.** Las habitaciones Doble o Matrimonial Superior, Suite Jr. y Suite Presidencial cuentan con caja fuerte; consulte en recepción por su uso. El hotel no se responsabiliza por objetos de valor, dinero o documentos que no estén depositados en ellas.
16. **Conducta y artículos prohibidos.** Está prohibida toda actividad que ponga en riesgo a otros huéspedes, al personal o a las instalaciones. No se permite el ingreso de armas, drogas o sustancias ilícitas, materiales inflamables o explosivos, ni el uso de velas, incienso o equipos de cocina en las habitaciones.
17. **Cuidado de las instalaciones.** Las habitaciones y áreas deben usarse con el debido cuidado. Los daños causados a las instalaciones, mobiliario o equipos son responsabilidad del huésped, y su valor se sumará a su cuenta según el **Anexo A**.
18. **Lavado, planchado y cocina.** Está prohibido lavar, planchar o cocinar en las habitaciones. La ropa para lavandería debe detallarse en el formato correspondiente. Rogamos no tender ropa o toallas en las ventanas ni arrojar objetos por ellas.
19. **Manchas y reposición.** Si el Ama de Llaves reporta sábanas, toallas, colchas u otros artículos manchados con tinta, betún, tinte u otra sustancia de difícil lavado, o dañados, se cargará al huésped el costo de lavandería especial o reposición (Anexo A).
20. **Préstamos.** El huésped se compromete a devolver en buen estado cualquier objeto del hotel que se le haya prestado. De lo contrario, cubrirá el costo de reparación o de reposición, según el Anexo A.
21. **Estacionamiento.** Al usar el estacionamiento, el huésped debe ubicar su vehículo en un lugar adecuado y cerrarlo con seguro. El hotel no se hace responsable por daños parciales, robo total del vehículo ni por objetos dejados en su interior.
22. **Objetos olvidados.** El hotel no es responsable por objetos olvidados en áreas públicas. Los objetos olvidados en habitaciones se gestionan según la política de **Objetos y Prendas Olvidadas (POL-04)**, que prevé una custodia de hasta tres meses.
23. **Mascotas.** Solo se admiten mascotas registradas en recepción, en las condiciones de la política **Pet Friendly (POL-03)**.

24. **Videovigilancia y datos personales.** El hotel cuenta con cámaras en áreas comunes y accesos (no en habitaciones ni baños). Los datos personales se tratan conforme a las **Políticas Generales (POL-06)**.

25. **Emergencias.** En caso de emergencia, mantenga la calma, siga las rutas de evacuación señalizadas y las indicaciones del personal, y comuníquese con recepción.

26. **Libro de Reclamaciones.** El hotel cuenta con Libro de Reclamaciones en recepción. Próximamente se habilitará también la versión virtual en nuestro sitio web.

27. **Casos no previstos.** La solución de los casos no previstos en este reglamento queda a cargo de la dirección del hotel. Agradecemos de antemano su cooperación. ¡Mil gracias por su colaboración! Estamos para servirle.

LA ADMINISTRACIÓN
Arequipa, 1 de noviembre de 2026
Andenes Hotel — PROINVERTUR S.A.C.

Anexo A. Cargos por daños, pérdidas y servicios con costo

Montos en soles (S/), editables por la administración. Los precios que figuran son sugeridos; ajústelos según el costo real de reposición.

Concepto	Monto (S/)
Ingreso anticipado (07:00 a 15:00) o salida tardía (12:00 a 20:00)	50 % de la tarifa de la habitación
Llegada antes de las 07:00	Noche anterior completa
Salida después de las 20:00	Noche completa
Llave o tarjeta de habitación perdida o dañada	30.00
Control remoto de TV o de climatización	60.00
Cargador o adaptador prestado y no devuelto	40.00
Toalla de baño	45.00
Toalla de manos o de rostro	25.00
Alfombra de baño	35.00
Sábana	120.00
Funda de almohada	25.00
Almohada	60.00
Cobertor, edredón o frazada	180.00
Lavado especial por manchas difíciles (por pieza)	50.00
Vaso, taza, plato o cubiertos (por pieza)	15.00
Secador de cabello (si se facilita)	120.00
Limpieza especial de colchón por manchas	150.00
Limpieza extraordinaria (vómito, derrames, desorden excesivo)	60.00
Saneamiento y desodorización por humo (art. 14)	100.00
Daños a TV, mobiliario, equipos o acabados	Según costo de reparación o reposición