

## **TERMINOS Y CONDICIONES**

Se brinda, términos y condiciones de reserva con el fin de tener un proceso de trabajo organizado con nuestros clientes.  
Nuestro departamento de reservas se encuentra en la ciudad del Cusco, Av. Confraternidad 452 edificio Santa Lucia Dpto. 303 – Wanchaq.

Horario de atención del área de reservas:  
Lunes a Viernes: 08:30 a.m. – 05:30 p.m.  
Sábado: 08:30 a.m. – 01:30 p.m.

Toda reserva debe de ser vía e-mail para la cual el área de reservas se divide para su mejor atención:

Hatun Inti Boutique: [hoteles@grupointi.com](mailto:hoteles@grupointi.com)  
Hatun Inti Classic: [reservas@grupointi.com](mailto:reservas@grupointi.com)

Los teléfonos de reservas son: 084 – 234312 – 242037  
Celulares de emergencia: 990689402 – 990689499

Teléfonos de recepción de los hoteles:  
Hatun Inti Boutique: 084 - 211365  
Hatun Inti Classic: 084 - 211137

Si desea hacer una reserva de último minuto fuera del horario de trabajo, deberá de comunicarse directamente a los teléfonos de recepción del hotel y mandar el respectivo correo con la información requerida de la reserva a los correos de recepción: [hatunboutiquemapi@grupointi.com](mailto:hatunboutiquemapi@grupointi.com); [hatunclassicmapi@grupointi.com](mailto:hatunclassicmapi@grupointi.com)

### **Proceso de Reservas:**

- Toda solicitud de reserva realizada, vía e-mail será contestada por la misma vía dentro de las 24 horas, indicando el status correspondiente de la reserva.
- La reserva debe de tener los siguientes datos:
  - Nombre de pasajeros (nacionalidad, número de pasaporte)
  - Cantidad de habitaciones solicitadas.
  - Fecha de ingreso y salida
  - Monto de la tarifa negociada si fuera el caso. En caso de las tarifas negociadas la agencia debe de indicar el monto de la tarifa, si esta no fuera mencionada en la reserva, se pasará a emitir el documento de cobro por la tarifa regular y por ningún motivo se aceptará cambio en la reserva ni se hará nota de crédito.
- Para la reconfirmación de la reserva se debe de tener los datos completos:
  - Rooming List completo de los pasajeros y guía.
  - Horarios de llegada.
  - Frecuencia de trenes (en caso de asistencia)
  - Datos para la emisión de la factura.
- Para el caso de **grupos** enviar rooming list preliminar 60 a 50 días antes del arribo para mantener la reserva. 45 días antes del ingreso, el rooming list final para su reconfirmación, así como el pago de 100% de la reserva.
- Para el caso de reservas **individuales**, enviar reconfirmación 20 días antes del ingreso de los pasajeros y el pago total de la reserva.
- Si los días de vencimiento de las reservas son fines de semana estos deben de ser cancelados los días viernes, para la confirmación de su reserva.

- Es requisito recibir el pago realizado vía correo electrónico, así como tener la conformidad del mismo por parte de nuestro departamento de reservas.
- Las reservas de último minuto realizadas con un plazo menor de 15 días, previo al ingreso de los pasajeros al hotel podrán definirse o cancelarse sin penalidad alguna dentro de las 48 horas de realizarse la reserva.
- Para las agencias con crédito, deberán enviar sus vouchers de servicio con 5 días de anticipación para que se pueda brindar los servicios reservados por su agencia.
- No se aceptarán reservas por teléfono.

#### **Anulaciones y No Shows:**

- Los plazos límites para realizar, cancelaciones o anulaciones son los siguientes:
  - 20 días antes del ingreso, en el caso de individuales (Hasta 03 Hab.)
  - 45 días antes del ingreso, en el caso de grupos (A partir de 04 Hab.)
- De no respetar estos plazos nos vemos obligados a cobrar una penalidad:
- En caso de reservas con pasajeros fits: se cobrará la primera noche más el I.G.V.
- En caso de reservas de grupos: se cobrará el 100% + el I.G.V.
- No se cobrará penalidad de anulación extemporánea, solamente en caso de motivos de fuerza mayor, sustentadas previamente (problemas sociales o desastres naturales, en caso de enfermedades grave) que impidan que el pasajero arribe con normalidad a la unidad.
- Las cancelaciones deben tener una Anulación de parte del área de reservas por escrito, no se acepta como tal, llamadas telefónicas o posibles comentarios, ni se asume que un correo cumplió su objetivo si es que no hay respuesta por parte de nuestra oficina dereservas.

#### **Políticas y Condiciones:**

##### **a) Política de niños:**

Ingreso y registro de menores de edad en el hotel

- No se cobrará tarifa de alojamiento a menores de 10 años, siempre y cuando estos compartan habitación con sus padres y no se pida una cama adicional.
- Se permitirá como máximo de liberado a un niño por habitación
- Se cobrará desayuno a niños mayores de 7 años de acuerdo al tarifario de cada establecimiento.

##### **b) Política de Liberado - Grupos**

- Por cada 15 habitaciones se liberará una habitación para el TC o guía.
- Se asignará un liberado en el siguiente orden: primero Tour conductor, guía y si fuera necesario pasajero.
- No aplica para tarifas promocionales o descuentos especiales.

##### **c) Política de Liberado TC**

- Se liberará al tour conductor en alimentación desayuno, almuerzo, cena y box lunch cuando el grupo es mayor a 15 pasajeros pagantes. Las bebidas no están incluidas en la liberación de alimentación.

**d) Política de Liberado Guía**

- Para la liberación del guía que acompaña al grupo es requisito indispensable que se envíe en el rooming list final los datos completos del guía para que se considere la habitación. No teniendo este requisito no se considerará su alojamiento.

**e) Viajes de inspección / Agentes de Viajes / Complementary**

- Para los viajes de inspección o agentes de viajes se brindará una tarifa especial de acuerdo a las ventas realizadas el año anterior o dentro del año por su agencia o representada.
- Para acceder a las tarifas de agentes de viaje estos deben de estar registrados debidamente dentro de nuestra base de datos, las reservas deben de llevar nombre completo y cargo dentro de la agencia.
- Con respecto a los complementaries estos serán brindados de acuerdo a la cantidad de noches vendidas que generaron durante el año pasado y presente año. La solicitud debe de estar con copia a la gerencia de la empresa o jefe de negociaciones de su agencia respectivamente.

**f) Políticas de Pago**

- Las reservas que no sean pagadas dentro de los plazos fijados por la empresa, serán anuladas en su totalidad así hayan sido reconfirmadas. Si la agencia desea retomarla estará sujeta a disponibilidad y a las nuevas condiciones de reserva.
- Los pagos realizados deben de ser confirmados mediante un correo adjuntando el voucher de pago con los datos de la reserva y el monto exacto de la reserva.
- Si los pagos tuvieran un excedente este quedara como saldo a favor para futuras reservas.
- Las reservas de último minuto deberán de ser canceladas en el mismo establecimiento y sujeto a disponibilidad.

**g) Reembolsos**

- Cuando se tenga anulaciones o cancelaciones de reservas y se haya recibido el prepago correspondiente, serán reembolsables al 100% (crédito para futuras reservas), siempre y cuando estén dentro de los plazos de reconfirmación.
- Después de la fecha límite para reconfirmar, no habrá reembolso.
- En caso de alimentación se procederá al reembolso total (crédito para futuras reservas) si se anula con 48 horas de anticipación como mínimo. No cumpliendo con este plazo se cobrará el 100% de la reserva.

**h) Exoneración del IGV**

- Para que se proceda a la exoneración del IGV debe de cumplirse con los requisitos de exoneración de acuerdo al DL 919.
- En el caso de habitaciones que se tenga un pasajero extranjero y un nacional, la habitación será en su totalidad afecta a dicho impuesto. La agencia estará obligada a regularizar el voucher o el pago por la reserva dentro de las 24 horas de realizado el Check Out facturando así a la agencia con el 18% de IGV. Si la agencia no cuenta con crédito deberá de regularizar el pago del impuesto del IGV antes de que el pasajero haga Check Out de lo contrario se procederá a cobrar directamente al pasajero el 18% del IGV sobre la tarifa rack.

**i) Reclamos de Facturación**

- Si se tuviera reclamos, adición o inconformidad con alguna factura recibida, esta deberá ser procesada dentro de un plazo de 15 días después de la recepción de la misma. Se debe de enviar un correo a la siguiente dirección: [cobranzas@grupointi.com](mailto:cobranzas@grupointi.com), con copia al correo de reservas respectivo brindando las observaciones de la misma. El reclamo no procede fuera de este plazo.

j) **Late Check Out**

- Se toma en cuenta late Check Out a las reservas que después del Check Out desean seguir dentro de la habitación. Para lo cual se cobra la mitad de la tarifa confidencial si la solicitud fuera por parte de la agencia, en caso de que sea solicitada por el pasajero se cobra la mitad de la tarifa rack, el horario de late Check Out para ambos hoteles es a partir de las 9:30 a.m. a 03:00 p.m. Si el pasajero desea quedarse pasado este horario se procede a cobrar el 100% de la tarifa.

**Horarios de Atención – Servicios**

**Hatun Inti Boutique:**

Desayuno: A partir de las 04:30 a.m. – 09:00 a.m.

Check In: a partir de las 12:00 a.m.

Check Out: a partir de las 10:00 a.m.

Las cenas en el Hatun Inti Boutique, se brindan en nuestro restaurante Toto's House a partir de las 06:00 p.m. hasta las 09:30 p.m.

**Hatun Inti Classic**

Desayuno: A partir de las 04:30 a.m. – 10:00 a.m.

Check In: a partir de las 12:00 a.m.

Check Out: a partir de las 10:00 a.m.

Las cenas en el Hatun Inti Classic, son brindadas en su amplio comedor a partir de las 06:30 p.m. a 08:30 a.m., en caso de grupos previa coordinación de la hora.

**Información General:**

Razon Social	Hatun Inti S.R.L
Nombre Comercial	<b><i>Hatun Inti Boutique</i></b>
RUC	20527608288
Dirección	Av. Confraternidad N° 452 - Edificio Santa Lucia Dpto - 303
Gerente General	Melcy Janett Ludeña Almenara
Pagina Web	<a href="http://www.grupointi.com">www.grupointi.com</a>

Razon Social:	Servicios Turisticos Miranda S.A.C
Nombre Comercial	<b><i>Hatun Inti Classic</i></b>
RUC	20491108631
Dirección	Av. Confraternidad N° 452 - Edificio Santa Lucia Dpto - 303
Gerente General	Jorge Enrique Miranda Ludeña
Pagina Web	<a href="http://www.grupointi.com">www.grupointi.com</a>

Los depósitos correspondientes deben ser realizados en las siguientes cuentas corrientes:

**HATUN INTI BOUTIQUE**

**Razón Social: Hatun Inti S.R.L**

**RUC 20527608288**

**Banco de Crédito del Perú**

**Cuenta Corriente en Dólares: 285-2017094-1-83**

**HATUN INTI CLASSIC**

**Razón Social: Servicio Turístico Miranda S.A.C**

**RUC: 20491108631**

**Banco de Crédito del Perú**

**Cuenta Corriente en Dólares: 285-2053297-1-69**

Siguiendo nuestras políticas podremos garantizar una mejor calidad de servicio a nuestros huéspedes.

Agradecemos su preferencia.

Atentamente:

**MELCY JANETT LUDEÑA ALMENARA**

Gerente General – Grupo Inti

Hoteles Hatun Inti – Restaurante Toto's House

