



SOCIEDAD HOTELERA E&A LIMITADA

POLITICAS DE RESERVAS

NORMAS e INDICACIONES PARA HUESPEDES

ATANKALAMA y ATANKALAMA INN

Políticas de Reservas y Estancia

1. Reservas

- Las reservas pueden realizarse a través del sitio web oficial (www.atankalama.com/reservas) o mediante agencias asociadas.
- Toda reserva requiere pago anticipado al momento de efectuarse.
- En caso de no-show (no presentación), la reserva será cobrada en un 100%.

2. Modificaciones y Cancelaciones

- Las modificaciones deberán gestionarse en las plataformas digitales utilizadas para la reserva.
- Se aceptan modificaciones con mínimo 5 días de anticipación a la fecha de check-in.
- No existen cancelaciones. En su lugar, aplican las siguientes condiciones de cobro:
 - Hasta 5 días antes del check-in: se cobrará el 50% del valor total de la reserva.
 - Desde 72 horas antes del check-in: se cobrará el 100% del valor total.
- Toda devolución, en caso de corresponder, requerirá la autorización expresa de la Gerencia General.

3. Check-in y Check-out

- Check-in: desde las 12:00 hrs.
- Check-out: hasta las 10:00 hrs.

Early Check-in:

- Requiere autorización y tendrá un costo adicional del 50% del valor de la habitación.

Late Check-out:

- Debe solicitarse en recepción antes de las 10:00 hrs.
- Sujeto a disponibilidad del hotel.
- En caso de aprobarse, tendrá un costo adicional del 50% del valor de la habitación.

4. Registro obligatorio (Normativa chilena)

- Todos los huéspedes deben registrarse con su cédula de identidad o pasaporte, conforme a la normativa hotelera y de extranjería en Chile.
- La documentación quedará disponible para ser presentada a las autoridades competentes cuando corresponda.

5. Política de niños y camas adicionales

- La edad mínima para hospedarse sin acompañamiento adulto es de 18 años.
- En caso de hospedaje familiar, se deberá informar previamente la presencia de niños en la reserva.
- El uso de camas adicionales o cunas podrá solicitarse en recepción, con costo adicional informado al momento de la reserva o del check-in.



6. Política de visitas externas

- Visitas en habitaciones: estrictamente prohibidas.
- En caso de requerirse el ingreso de una nueva persona, deberá registrarse en recepción.
- Reuniones externas: deberán realizarse en áreas públicas del hotel autorizadas y están sujetas a reserva y pago previo.
- Registro: toda persona que ingrese al hotel debe registrarse en recepción.
- Horarios permitidos para visitas: de 09:00 a 18:00 hrs., exclusivamente en áreas comunes.

Normas de Uso de Instalaciones Comunes

1. Generalidades

- El uso de las instalaciones comunes es exclusivo para huéspedes registrados y, en algunos casos, para visitas previamente autorizadas.
- Las instalaciones deben ser utilizadas con respeto, cuidado y bajo normas de convivencia social.
- El hotel se reserva el derecho de restringir o negar acceso en caso de incumplimiento.

2. Áreas de descanso y terrazas

- El establecimiento se encuentra abierto las 24 hrs.
- Desde las 22:00 horas, se respetará el silencio nocturno en los pasillos, escaleras y en todas las habitaciones donde deberá moderarse el volumen acústico para el buen descanso del resto de los huéspedes.
- Desde las 23:00 horas, se apagarán las luces de las terrazas y el silencio será absoluto.
- Prohibido fumar en áreas no habilitadas o consumir alcohol sin autorización.

3. Piscina (si aplica)

- Horario de uso: de 09:00 a 20:00 hrs.
- Es obligatorio ducharse antes de ingresar.
- No se permite el uso de botellas de vidrio u objetos cortantes.
- Los niños deben estar acompañados de un adulto responsable.
- El hotel no se responsabiliza por accidentes derivados del incumplimiento de estas normas.

4. Salas de reuniones o espacios de trabajo

- El uso está sujeto a reserva previa en recepción.
- Se aplicarán tarifas según la política vigente.
- Está prohibido utilizar estos espacios para actividades ilícitas o no autorizadas.

6. Normas de seguridad en instalaciones

- Respetar siempre las indicaciones del personal del hotel.
- Mantener libres pasillos, salidas de emergencia y zonas de evacuación.
- Notificar de inmediato a recepción cualquier daño, desperfecto o situación de riesgo.

7. Prohibiciones Generales

- Provocar cualquier tipo de desorden, vandalismo, comportamiento hostil, disturbios, inconductas notorias, alteraciones del orden, o realizar cualquier acto que pueda trastocar la tranquilidad, silencio, descanso y privacidad que los pasajeros esperan encontrar durante su estancia en nuestras instalaciones.
- Realizar celebraciones o fiestas o introducir mascotas, sin la autorización explícita de la Dirección del Hotel
- Conducirse sin recato, emitir gritos.



- Ingresar bebidas alcohólicas y/o alimentos a nuestras instalaciones.
- Actuar grosera o agresivamente contra otros pasajeros, visitantes, empleados y aún contra sus propios acompañantes.
- Realizar actos de violencia, intimidación psíquica o moral, acoso de cualquier índole, proferir amenazas, justificadas o no, y realizar cualquier acto, exclamación o expresión que afecte el honor, prestigio o la integridad psíquica de cualquier destinatario de este Reglamento o de cualquier empleado de nuestro hotel
- Dañar o deteriorar, total o parcialmente, las instalaciones, bienes, servicios y suministros del hostel, o de cualquier otro destinatario de este Reglamento.
- Consumir dentro de las habitaciones cigarrillos, cigarros, bebidas alcohólicas (Ley 20660), (Ley 20000) y todos aquellos elementos que su tenencia, posesión o consumo este prohibido por la ley Nacional, prohibidas por la ley nacional. Ingresar cualquiera de estos elementos a nuestras instalaciones hoteleras, sin expresa autorización u omitir su tenencia en la Recepción. Está prohibido el consumo ilegal de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas que no estén debidamente recetadas por un médico. De estas infracciones se dará cuenta inmediatamente a Carabineros, PDI, Cuerpos de Seguridad Ciudadana
- Tener en su poder armas de fuego, o de otro tipo, explosivos de cualquier clase, sin excepción alguna.
- Ingresar a las habitaciones con acompañantes ocasionales que sean menores de 18 (dieciocho) años, no acreditada en una relación directa familiar.
- Ejecutar, promover o incentivar actos discriminatorios contra otros pasajeros, visitantes o empleados de nuestros establecimientos hoteleros
- No está permitido circular en los distintos hoteles con el torso desnudo.
- Ingresar a nuestras dependencias mascotas, animales domésticos de cualquier tipo, aves o cualquier otro tipo de animal, sin previa comunicación y autorización fehaciente de la administración del Hotel y serán responsables solidarios por todos los deterioros, daños o roturas que los animales ocasionen en las cosas, bienes o instalaciones de nuestros Hoteles y/o de los pasajeros.

8. Estancia en Nuestras Instalaciones Hoteleras

Los huéspedes deberán dejar en la recepción o administración, las llaves de sus habitaciones, cada vez que salgan del establecimiento. No podrán alojar en sus habitaciones a personas diferentes de las registradas y en todo caso, darán aviso previo en la administración de cualquier variación en el número o identificación de las personas que originalmente se registraron.

La administración del Hotel, no autorizan el acceso a las habitaciones ocupadas por los huéspedes de ninguna persona que no haya sido previa y expresamente autorizada en RECEPCION, la empresa se reserva el derecho de no permitir en la habitación visitas de otras personas. Las personas que ostente la representación de la empresa o presten los servicios inherentes al hospedaje, tendrán libre acceso a los cuartos ocupados por los clientes.

Los visitantes de los clientes no podrán quedarse a pasar la noche gratuitamente, y deberán pagar una diferencia que será informada en la recepción al momento de su registro.

Los servicios están solamente dirigidos a las personas que han realizado la contratación, no se podrá utilizar el INSTALACIONES HOTELERAS como lugar de realización de transacciones mercantiles sin previa autorización de la Dirección y/o Recepción de la empresa.

9. Limpieza de Habitaciones

La limpieza de habitaciones se realizará:

- A las empresas, según requerimiento solicitado por su dirección y administración, de acuerdo a sus requerimientos de horarios programados (turno de mañana, desde las 7:00 horas a las 15:00 horas, turno de tarde entre las 17:00 horas a



19:00 horas) Los clientes que no pongan a disposición las llaves de sus habitaciones durante ese periodo se entenderán exentos de este servicio.

- Huéspedes particulares, el horario de limpieza es a partir de las 10:00 hrs. de lunes a viernes y los fines de semana o feriados desde las 12:00 hrs. (Horario de Check Out)

10. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Los objetos de valor deben ser cautelados por su dueño. Si tiene algún objeto de valor, debe ser depositado en la caja fuerte de recepción.

La administración del hotel no se hace responsable por la pérdida, robo o daño de las pertenencias que no hayan sido declaradas y dejadas en custodia en la recepción."

11. INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE INSTALACIONES HOTELERAS

En caso de infracción de una o más de las condiciones citadas anteriormente, la Recepción, tendrá el derecho de cobrar el día como efectivamente utilizado y solicitar al huésped su retirada. El cliente queda igualmente obligado a pagar por todos los días de alojamiento fijados en la reserva. y será declarado persona "no grata"

12. DESPERFECTOS, SUCIEDAD, PÉRDIDA DE LAS LLAVES

En caso de dañar o ensuciar el edificio o el mobiliario, así como de perder las llaves, es el causante quien paga por el daño ocasionado. En el momento de efectuado el cobro.

13. OBJETOS PERDIDOS Y GUARDAEQUIPAJE

Objetos olvidados

Los objetos olvidados en las habitaciones serán recolectados por el personal de aseo o mantenimiento, enviados a recepción, etiquetados y guardados en bodega de equipaje. El tiempo de almacenamiento dependerá de su valor:

- Productos de bajo valor (artículos de limpieza, shampoo, jabón, papeles): 30 días
- Productos de mediano valor: 60 días
- Productos de alto valor: 90 días

Transcurrido este plazo, los productos serán desechados.

Guardaequipaje

Al momento del check-out, los huéspedes podrán solicitar el almacenamiento de sus maletas en bodega de recepción por un máximo de 12 horas. Se entregará un vale con las instrucciones del servicio. El huésped debe presentar el vale para retirar sus maletas. Si el cliente no retira su maleta, pasará a reglamentar el ítem de objeto olvidados.

Cláusula de aceptación

- El huésped declara conocer y aceptar el reglamento al registrarse.



El documento tendrá una copia actualizada en cualquier momento en el sitio web de la empresa, disponible para quien desee leerlo.

Avenida Chorrillos 558 A-B

Calle Uno sur 858 Villa Exótica

Calle Uno Sur / Dos Oriente 2559 Villa Exótica

Marzo_2026_V.11