



REGLAMENTO INTERNO DE LA RELACIÓN HUÉSPED HOTEL

Estimados Pasajeros:

Hotel José Nogueira les da la más cordial bienvenida y les desea una feliz estadía en nuestro establecimiento.

Para hacer su estadía más grata, solicitamos a ustedes informarse de las siguientes disposiciones de nuestro Reglamento Interno:

Para comunicarse con Recepción disque 100.

Para tomar línea disque 9.

Reglamento Interno

1.- PAGO DE LOS SERVICIOS

El pago de su estadía puede realizarse con efectivo en pesos o dólares, cheque o tarjeta de crédito o en el caso de empresas a 30 días, previa firma de Convenio.

Favor indicar con anticipación si requerirá factura en su check out y entregar los datos de facturación para hacer más ágil el check out.

Para acceder al beneficio legal tributario que favorece al huésped extranjero, tarifa exenta de IVA 19%, el pasajero debe ser extranjero no residente en Chile, por esto se le solicitará presentar su tarjeta de policía de ingreso a nuestro país con **motivo de viaje turismo** y cancelar en dólares ya sea en efectivo o con tarjeta.

Se le requerirá una tarjeta de crédito al check in como garantía.

2.- POLÍTICAS DE CHECK IN, CHECK OUT

El horario de ingreso a las habitaciones se fija a las 14 Hs. y deberán ser desocupadas a las 12 Hs. del día siguiente; después de esa hora, el hotel tendrá derecho a efectuar un cargo extra según la tarifa vigente, del 50% hasta las 16.00 y 100% posterior a este horario.

Un Niño menor de 5 años de edad: Se encuentra liberado del valor del alojamiento compartiendo cama con adulto. Desde esa edad se considera como adulto.

Procedimiento de Check Out: Para realizar el Check Out o salida del pasajero desde el hotel, éste debe acercarse a Recepción para verificar si existen consumos extras y hacer pago de estos. El hotel, debe revisar de acuerdo al inventario de su habitación que todo se encuentre en buen



H O T E L
José Nogueira

estado y chequear consumos de frigobar antes de su retiro. En caso que el pasajero no pueda esperar esta verificación se le hará el cargo a su tarjeta posterior a su salida.

Solicitamos revisar bien su habitación previamente a su check out de manera de evitar olvidar algunas de sus pertenencias. Estas se guardarán en custodia del Hotel por un período de un mes. Si dentro de este tiempo, el pasajero no se comunica con nuestro establecimiento para solicitar lo olvidado, Gerencia asumirá el desinterés del pasajero por recuperar su pertenencia, y éste será obsequiado a alguna institución.

3.- DESAYUNO

Usted podrá disfrutar de un completo desayuno buffet en el restaurante, el horario es:

TEMPORADA ALTA de 6.30 a 10.30

TEMPORADA BAJA de 7.00 a 10.30

Para quienes se retiren más temprano, podemos dejar la noche previa merienda y té o café de acuerdo a productos disponibles, que será servido en el restaurante. También contamos con servicio de box lunch para llevar al valor indicado en recepción. Ambos servicios deben solicitarse en recepción el día antes, previo a las 21:30 hrs.

4.- INTERNET

Contamos con conexión Wifi gratuita en salones y habitaciones, **el usuario es HJN y la contraseña debe solicitarse en recepción**

5.- REGISTRO

Por disposición de Policía Internacional todas las personas hospedadas deberán registrarse antes de ingresar al hotel y dejar copia de su documento de identidad. No podrán alojar en su habitación a personas diferentes de las registradas y en todo caso, deberán dar aviso previo en la recepción de cualquier variación en el número o identificación de las personas que originalmente se registraron. En ningún caso, el número de personas alojadas en cada habitación, podrá ser mayor de la capacidad asignada a esta y si se ha solicitado una habitación como Single pero finalmente pernoctan 2 personas se cobrará la diferencia de habitación doble.

6.- BAR Y RESTAURANTE

Nuestros restaurante y bar funcionan con una sola carta que cuenta con un menú diario, platos para compartir, platos regionales, sandwiches, picadas, cafetería, amplia variedad de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

El horario de atención es de lunes a sábado de 11 a 00.00 hrs. y domingo hasta las 22 hrs. Nuestra cocina cierra media hora antes del horario de cierre del bar.



H O T E L
José Nogueira

7.- ROOM SERVICE

El horario de este servicio es de 8 a 22 hrs. y tiene un costo fijo de \$8.000. Si requiere de un servicio de alimentación para un horario posterior al cierre de cocina hay alternativas que se pueden solicitar antes de las 21:30 hrs. en recepción y será dejado en su habitación, sin cargo por room service.

8.- FRIGOBAR

Todas las habitaciones cuentan con frigobar, en caso de consumir alguno de los productos que contiene, este deberá ser cancelado con su cuenta final. De olvidar informarnos este consumo en su check out, será cargado a su tarjeta de crédito posterior a su retiro. **Favor chequee a su llegada que el contenido del frigobar coincide con el listado y de faltar algo por favor informar inmediatamente a recepción para que este no sea cargado por error.**

9.- LAVANDERIA

Servicio disponible todos los días.

Solicitar al anexo 110 o al 100.

Si se solicita el servicio hasta las 11 am. la entrega será a las 10 am del día siguiente.

Para servicio en el día llamar antes de las 09.00 am, este tiene un recargo del 30% sobre tarifa publicada.

10.- DERECHO DE ADMISION

El hotel se reserva el derecho de admisión de visitas ocasionales y no se permitirá el acceso de las mismas a las habitaciones. En caso de incumplimiento la gerencia se reserva el derecho de ordenar la salida inmediata del visitante o el cobro por la diferencia del tipo de habitación solicitada.

11.- CAJA DE SEGURIDAD

El Hotel pone a su disposición sin costo adicional el servicio de caja de seguridad en cada habitación, por lo que no se responsabilizará de objetos de valor, dinero, joyas o documentos dejados en la habitación fuera de la caja de seguridad.

Tenga cuidado de no olvidar su contraseña, ya que podría haber demora para tener acceso a la llave que por medidas de seguridad es manejada solo por la Gerente del Hotel.

12- ESTACIONAMIENTO:

Los vehículos deben estacionarse correctamente y de manera ordenada de tal manera que entren dos por lado y apegados al fondo de tal forma de facilitar el movimiento interior y que no queden sobre la pasada pavimentada del carro de lavandería.



13.- OTROS:

Solicitamos a usted cuidar de nuestro mobiliario, decoración u otros bienes del Hotel. En caso de causar casualmente algún deterioro o manchas en ellos, se le informará al pasajero al respecto e indicándole el monto a cancelar por el daño, el cual será cargado a su tarjeta de crédito solicitada como garantía a su ingreso o con otro medio de pago acordado.

El Hotel se reserva el derecho de dar por terminado el servicio de hospedaje en caso de no acatar lo señalado en este punto.

Con la principal finalidad de que nuestros pasajeros disfruten y descansen merecidamente en su estadía en nuestro hotel, se les pide a los pasajeros no hacer ruidos molestos, provocar altercados y en general como cualquier acto que perturbe o incomode a los demás pasajeros del hotel.

No se permite ingreso al hotel de ningún tipo de mascotas.

De acuerdo a las normativas legales vigente está prohibido fumar dentro de las habitaciones y áreas interiores del Hotel. En caso de no respetar la norma se hará un cargo por gastos de limpieza y ventilación de la habitación, que pueden significar una noche sin poder vender la habitación, además del riesgo de ser multados por la denuncia de otro huésped a la autoridades.

EN CASO DE EMERGENCIA

- Mantenga la calma
- No pierda tiempo en recoger objetos personales
- Al salir, cierre la puerta de su habitación
- No use el ascensor
- Utilice las escalas hasta el primer piso, siguiendo la señalización del pasillo.
- Siga las instrucciones impartidas por personal del hotel hasta superada la emergencia.

OBLIGACIONES DEL HOTEL:

En la prestación de sus servicios de hospedaje, se compromete al cumplimiento de lo expresamente pactado, de acuerdo con la naturaleza del alojamiento y las reglas apegadas al uso y la práctica existente en ordenanzas y a las leyes existentes en el país.

RESERVACIONES

1.- Como efectuarla:



H O T E L

José Nogueira

- Para reservar, el pasajero debe hacer la consulta de disponibilidad a través de Internet o en forma telefónica, y confirmar solicitud vía correo electrónico, a lo cual se le dará respuesta dentro de las 24:00 horas siguientes por la misma vía.
- Para concretar la reserva se solicita la cancelación del 50% del valor total de la estadía, para este fin se puede hacer un depósito bancario, traspaso a través de Internet o cargo a su tarjeta de crédito a no ser que la política de alguna tarifa promocional diga otra cosa. Por lo que recomendamos leer cuidadosamente las políticas de anulación y prepago en el momento de reservar por cualquiera de nuestros canales de ventas.
- Si por causas de fuerza mayor, el hotel está en la imposibilidad de atender la reservación del huésped, tratará de lograr alojamiento para este, en cualquier otro establecimiento hotelero de categoría similar (previa consulta al pasajero).

2.- Cancelaciones:

- El pasajero que cancele su reserva de tipo individual, tiene derecho a que se le sea devuelto el importe del depósito que hubiere hecho, cuando la anulación llegue al conocimiento de la empresa, con 48 horas de anticipación a la fecha comprometida en temporada baja y con 72 horas en temporada alta. Esta regla no corre en caso de tarifas promocionales que indican que son NO REEMBOLSABLES o de grupos.
- El pasajero que no hiciera uso del alojamiento en la fecha solicitada, o no hiciera llegar a la empresa su anulación con 48 o 72 horas de anticipación, según sea el caso, perderá en principio el importe de su depósito.

Grupos:

- Anulaciones con menos de 15 días de antelación en temporada baja y 30 días en temporada alta tienen un cargo del 100% sobre la primera noche. Con mayor antelación no tiene cargo.
- Las anulaciones deben realizarse por correo electrónico.

IMPORTANTE:

Se da por entendido que al momento de firmar su tarjeta de registro, el pasajero conoce y acepta en su totalidad el presente reglamento interno del Hotel José Nogueira, estando conforme y de acuerdo con todos los puntos antes mencionados.

El presente Reglamento se encuentra disponible en cada habitación vía código QR, en Recepción a solicitud del huésped y en nuestra página web. Cualquier duda, sugerencia o reclamo ante el presente documento, usted la puede hacer telefónicamente a los números (56 61) 2711000/001 o enviarnos un email gerencia@hotelnogueira.com, al cual se le dará respuesta dentro de las 24 horas hábiles siguientes.

"ESPERAMOS QUE SU ESTANCIA SEA GRATAMENTE INOLVIDABLE"



H O T E L

José Nogueira

INTERNAL PROCEDURES

Dear Guest:

Hotel José Nogueira gives you the warmest welcome and wishes you a happy stay at our venue.

In order to make your stay more pleasant, please be informed of the following internal procedures.

To communicate with our reception desk, please dial 100.

For telephone calls dial 9.

Internal Procedures

1.- PAYMENT OF SERVICES

Your stay can be paid cash in Chilean Pesos or U.S. Dollars and also, through personal check or Credit Card. In the case of previously signed agreement, companies may provide payment within 30 days.

Previous to payment, please specify if you will require a receipt or an Invoice.

Foreign guests non-residents in Chile may make use of a discount of a 19% VAT Tax. To be able to make use of this benefit, upon arrival, your Passport and **Tourist Card with purpose of travel "tourism"** will be requested and all payments at the Hotel must be in US Dollars.

On checking in, a credit card will be requested as warranty.

2.- CHECK-IN AND CHECK-OUT POLICIES.

The check-in hour is set at 02:00 PM and the check-out must be at 12:00 noon of departure date. After this hour, the hotel will be entitled to a surcharge of 50 % of the applying rate until 04:00 PM, after this hour, the charge will be of 100% of the room rate.

A child under five years will be free of charge if sharing bed with an adult. From five years and older will be considered an adult.

Check out process: On check-out, please confirm at the reception desk if there are extra charges such as Mini Bar consumption or missing room inventory items.



H O T E L

José Nogueira

The hotel must check according to the inventory of your room that everything is in good condition and check consumption of the minibar before your retirement. In the event that the passenger cannot wait for this verification, the charge will be made to his card after his departure.

Please make sure you are not forgetting any of your personal belongings. If so, these will be kept during 30 days past the day of departure. If not requested in that time frame, the Hotel management will assume that there is no interest and items will be given in charity.

3.- BREAKFAST

You can enjoy a complete buffet breakfast at our restaurant, during the following hours:

HIGH SEASON: FROM 06:30 TO 10:30 am.

LOW SEASON: FROM 07:00 TO 10:30 am.

If you need to leave earlier the next day, we can leave the previous night at the restaurant, hot water, tea, coffee and cookies, and we also have lunch box service for U\$15, both services must be requested at the reception the day before, before 9:30 pm.

4.- INTERNET

The Hotel provides free Wifi in public areas and rooms.

User name: HJN Password must be request at reception

5.- REGISTRY

By international police requirements, every guest must check-in before room assignment.

People who are not registered, cannot share a room and, even if registered, number of guests cannot exceed room capacity. If a Single room reservation is shared without authorization, double room rate will apply.

6.- RESTAURANTE AND BAR



H O T E L

José Nogueira

The restaurant and bar share the same menu with a daily menu, dishes to share, regional dishes, sandwiches, cafeteria, wide variety of alcoholic and non-alcoholic drinks.

The opening hours are from Monday to Saturday from 11 a.m. until 00:00 a.m. and on Sunday until 10 pm. Our kitchen closes half an hour before the closing hours of the bar and restaurant.

7.- ROOM SERVICE

From 8 am to 10 p.m. \$8000 about USD 9. If you require a food service for after the kitchen closing time, can be requested before 9:30 p.m. at reception and will be left in your room, free of room service charge.

8.- MINIBAR

Every room has a minibar, in case that you consume any of the contents, these will be charged to your account. If you forget to inform us of this consumption at your check out, it will be charged to your credit card after your check out.

Please check upon arrival that the content of the frigobar matches the listing and if something is missing, please inform the reception immediately so that it is not loaded by mistake.

9.- LOUNDRY SERVICE

The service is available every day.

Please dial 110 or 100 if you need this service.

If you request this service before 11:00 am., the delivery will be at 10 am. of the following day.

For day time service, please call before 09:00 am., this will have a 30% extra charge over normal rate.

10.- ADMISSION RIGHTS

The Hotel reserves the right to allow occasional visitors in the premises, who will not be allowed in the rooms. If this norm is not respected, the Hotel may proceed to request the person to leave or will charge the difference of rate in regard to the room capacity.

11.- SAFETY BOX



H O T E L

José Nogueira

The Hotel will provide guests with a safety Box in each room free of charge. However, the Hotel will not be responsible for any valuable objects cash, jewelry or documents left outside the box.

Be careful not to forget your password, could be a delay to access the key which, for security measures, is handled only by the Hotel Manager.

12.- PARKING

Vehicles must park correctly in order to fit two cars by side and leaving enough space for hotel work requirements and that they do not lie on the paved driveway of the laundry cart.

13.- OTHERS

We kindly request our guests to take special care of our furniture and decoration in order to avoid charges in case of damage. If this should occur, expenses will be notified and charged to guest's credit card.

The Hotel may put end to guest stay if this point is not respected.

In order to guarantee an enjoyable stay, we request all guests to avoid to make unpleasant noise and any act that may be uncomfortable for other guests.

The entry of animals is prohibited.

Smoking is illegal and, therefore it is not allowed inside the entire premises of the Hotel. In case of not respecting this rule, a charge will be made to your bill corresponding to cleaning and ventilation of the room, due to the inability to sell the room and the possibility of being fined if some other host reports to the authorities.

IN CASE OF EMERGENCY

- Keep calm.
- Do not waste your time picking up personal belongings.
- When you leave your room, please close the door.
- Do not use the elevator.
- Use the stairs to the first floor, following the signs on the way.
- Follow the instructions given by the hotel until the emergency is over.

OBLIGATIONS OF THE HOTEL:

The hotel will provide the best possible service to our guests in accordance to local laws and regulations.



H O T E L

José Nogueira

RESERVATIONS

1.- How to reserve:

To make a reservation please contact us via Internet or by phone and specify your dates and requirements. Your request will be answered within 24 hours.

To confirm your reservation please provide a deposit of 50% of total value of your pretended stay, either by means of a Bank Transfer or Credit Card.

If by chance we are unable to provide you with your request, we will gladly try to obtain in your behalf, reservation in another hotel of similar standard.

2.- Cancellations:

If a personal reservation has to be canceled, the total deposit will be refunded if the Hotel is notified 48 hours before expected arrival during

Low Season and 72 hours before arrival date during High Season.

This rule does not apply to promotional rates that indicate that they are NON-REFUNDABLE or groups.

If a guest does not make use of his/her reservation by arrival date, will lose the deposit.

Groups:

Cancellations with less than 15 days prior to arrival date during Low Season or 30 days during high season, will be charged 100% of the first night.

If notified with further notice there will be no Cancellation Fee.

All cancellations must be notified via E-Mail.

Important Notice

Please be informed that as soon as you have signed your Registration Card, you accept that you have taken due notice and accept the terms and conditions of the present “Internal Procedures” of Hotel José Nogueira.

A Copy of these Internal Procedures is available in all of the hotel rooms by QR code, Reception Desk and Website.

If you have any doubt, suggestion or claim in regard to this document, please contact us by Phone: (56 61) 2711000/001 or via E- Mail to:



H O T E L

José Nogueira

gerencia@hotelnogueira.com and you will receive an answer within the following 24 office hours.

“WE HOPE THAT YOUR STAY IS UNFORGETTABLE”

COBROS POR DAÑOS EN LAS HABITACIONES- ROOMS DAMAGES

Es deber de todo huésped el usar y dejar la habitación e instalaciones del hotel en las condiciones que se les cedió en uso. Lamentablemente hay ocasiones donde los huéspedes incurren en daños involuntarios en algunos de los implementos de las habitaciones, el siguiente listado indica los valores que serán cargados a la cuenta del cliente en caso de producirse alguno de estos daños.

It is the duty of every guest to use and leave the room and hotel facilities in the conditions that were given to them in use. Unfortunately there are occasions where guests incur involuntary damages in some of the implements of the rooms, the following list indicates the values that will be charged to the client's account in case of any of these damages.

<u>Artículos/Articles</u>	<u>Valor/Price CLP</u>
Sábanas/Bed sheets:	
plaza y media/Single size	\$ 9.500
2 plazas/Dobles size	\$ 11.500
2 ½ o 3 plazas/Queen and King size	\$ 12.500
Funda almohada/Pillow cover	\$ 6.000
Cortina de baño/Bath curtain	\$ 31.000
Cortina/Curtain (el par/the pair)	\$110.000
Visillo/Net curtain	\$ 60.000
Vidrio de escritorios/Glass for desk	
Pequeño	\$ 80.000
Grande	\$110.000
Espejo/Mirror	\$230.000
Tapizado de silla /Chair upholstery	\$ 30.000



H O T E L

José Nogueira

Tapizado sitial /Seat upholstery	\$ 80.000
Rotura de silla /Chair	\$ 50.000
Alfombra/Carpet	\$200.000
Copa /Cup	\$ 3.000
Pintura de las paredes/Painting the walls	\$150.000
Lavado de colchón / Mattress cleaning	\$ 55.000
Lavado alfombra /Carpet cleaning	\$ 35.000
Lavado de tapiz /Tapestry washing	\$ 25.000
Papel mural / Wall paper	\$500.000
Fumar en la habitación/for smoking	\$120.000

Los valores de artículos no mencionados serán valorizados en el momento.

Other values not mentioned will be charged according to an valorize at the moment.

VALORES SERVICIO LAVANDERIA - LAUNDRY SERVICE PRICES

Servicio disponible todos los días.

Service available everyday

Para servicio en el día solicitar a su mucama o al anexo 110 o al 100, antes de las 09.00 am, con un recargo del 30% sobre tarifa publicada.

For same day service please call before 9 am. dial 110 or 100 or tell to the housekeeper. before 09.00 am, with an extra charge of 30% on the published rate

<u>Artículos</u>	<u>Valor/Price CLP</u>
Beatles	\$3.240
Blusas (Blouse)	\$4.020
Bufanda (scarf)	\$1.740



H O T E L

José Nogueira

Buzo deportivo (sport plunger)	\$7.920
Calcetines (socks)	\$1.380
Camisa (shirt)	\$2.940
Camisetas (undershirts)	\$1.740
Camisón (nightgown)	\$3.120
Campera (sport coat)	\$6.540
Cuadros (breeches)	\$1.380
Falda (skirt)	\$6.000
Gorros (caps)	\$1.620
Jeans	\$6.000
Medias (stockings)	\$1.380
Pantalones (pants)	\$6.000
Pantalones cortos (shorts pants)	\$3.900
Pañuelos (hankershiefs)	\$1.380
Parka	\$10.000
Pijama (nightwear)	\$2.940
Polera (t-shirt)	\$2.040
Poleron (sports shirt)	\$3.360
Slips – sosten (brassieres)	\$1.380
Sweater	\$4.020

VALORES POR SERVICIO DE PLANCHADO - PRICES FOR IRONING SERVICE

<u>Artículo</u>	<u>Valor/Price CLP</u>
Camisa (shirts)	\$2.200
Polera (t-shirts)	\$1.485



H O T E L

José Nogueira

Poleron (sport shirt)	\$1.870
Pañuelos (hankershiefs)	\$1.485
Corbatas /Pijama (nightwear)	\$1.870
Buzo deportivo (sport plunger)	\$2.695
Campera (sport coat)	\$3.300
Jeans	\$1.870
Pantalones (pants)/Blusas (blouse)	\$2.200
Camisón (nightgown)	\$1.485
Beattle	\$1.485
Sweater /Faldas (skirt)	\$1.870
Traje (02 piezas) (suit) (2 pieces)	\$5.500