

REGULAMENTO INTERNO

Este regulamento define regras e procedimentos para o pleno funcionamento do Hotel Praia Grande. Constituem este documento as melhores referências de logística e ética para atender os padrões exigidos para excelência na hospedagem.

1. CADASTRO

- 1.1- De acordo com a Instrução Normativa do Ministério do Turismo (EMBRATUR) é obrigatório quando da Entrada/*Check-In*, de um hóspede, o preenchimento completo da FNRH (Ficha Nacional de Registro de Hóspedes) bem como a apresentação de documento original válido e com foto; (ANEXO 1)
- 1.2- Havendo Criança e/ou Adolescente deverá apresentar documento original válido da Criança e outro que comprove a autoridade de quem a acompanha (certidão de nascimento, RG ou termo de responsabilidade autorizativo de viagem) (ANEXO 2)

2. HOSPEDAGEM

- 2.1- A hospedagem tem duração máxima de vinte e duas horas, iniciando a partir das 14h00min e encerrando, impreterivelmente, às 12h00min do dia seguinte;
- 2.2- No ato do *Check-in* deverão ser pagas as diárias correspondentes à reserva;
- 2.3- Para total encerramento da diária, é obrigatória a retirada da bagagem e a entrega das chaves na recepção;
- 2.4- Todas as áreas comuns do Hotel estarão à disposição do hóspede após a realização do *Check-out*, até às 16h00min, entretanto o quarto deverá ser liberado, impreterivelmente até as 12 horas;
- 2.5- Caso seja necessário realizar o *Check-in* em horário diverso do previsto anteriormente, favor comunicar à recepção com antecedência para averiguar quanto a disponibilidade de vaga;
- 2.6- Caso seja ultrapassado o prazo limite para realização do *Check-out* (12h00min), será cobrado o valor equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor da hospedagem contratada, até às 16h00min e, caso ainda, seja ultrapassado este horário, o valor cobrado será o equivalente a 100% (cem por cento) do valor da diária contratada;

2.7 – DEFINIÇÃO DAS SUÍTES

- **ALA STANDART**: apartamento equipado com ar condicionado, frigobar, cofre e televisão; situa-se na parte de trás do hotel não tendo vista para o mar. Adequado para até 3 pessoas, sendo uma cama de casal e uma de solteiro ou três camas de solteiro.
- **ALA LUXO**: apartamento equipado com ar condicionado, frigobar, cofre e televisão; situa-se na lateral do prédio do hotel, tendo vista parcial do mar. Adequado para até 3 pessoas, sendo uma cama de casal e uma de solteiro ou três camas de solteiro.
- **ALA PRAIA/PISCINA**: apartamento equipado com ar condicionado, frigobar, cofre e televisão; com vista panorâmica para o mar e as piscinas. Adequado para até 3 pessoas, sendo uma cama de casal e uma de solteiro ou três camas de solteiro.
- **SUÍTES MASTER**: apartamento de dois ambientes sendo um equipado com ar condicionado, frigobar, cofre e televisão; o espaço conjugado possui ventilador de teto. A vista será de acordo com a disponibilidade. Adequado para até 4 pessoas, sendo uma cama de casal e duas de solteiro ou quatro camas de solteiro.
- **SUÍTE NUPCIAL** - apartamento de dois ambientes personalizado para núpcias e/ou outro momento especial, acordado com o hóspede.

3. ENTREGA DAS CHAVES

3.1- Quando for necessário ausentar-se do Hotel ou até mesmo do quarto, entregue a CHAVE da respectiva acomodação na RECEPÇÃO, para maior segurança e controle;

3.2- Quando for realizar o *Check-out*, entregue a chave na recepção, bem como eventuais utensílios solicitados a título de empréstimo, o controle do ar condicionado e o controle da TV.

4. CONSERVAÇÃO DO APARTAMENTO

4.1- No *Check-out* será realizada vistoria na acomodação. A indevida utilização dos itens à disposição e conservação das acomodações com a consequente constatação de danos acarretados por qualquer ato que prejudique sua utilização, acarretará a cobrança de multa, bem como o valor do dano causado, do objeto danificado ou extraviado. (ANEXO 3)

5. RESERVAS

5.1- Todas as reservas são confirmadas mediante depósito ou transferência bancária da Taxa de Reserva para uma das contas do Hotel Praia Grande, observada a data limite e **código de pré-reserva estipulados no Voucher**, no valor correspondente a 30% (trinta por cento) do total da diária/pacote contratado;

5.2- Após a realização do depósito ou transferência, o comprovante deve ser imediatamente enviado para o e-mail: contato@hotelpraia grande.com.br ou via WhatsApp, informando o número do código de pré-reserva, sob pena de cancelamento da reserva na data limite para pagamento;

5.3- Os recibos emitidos pelos terminais de autoatendimento das agências bancárias, referentes ao depósito de quantia por meio de envelope, só serão considerados como comprovantes de pagamento após a confirmação do crédito do valor na conta do Hotel;

5.4- A reserva poderá ser transferida e utilizada por outra titularidade, mediante solicitação via e-mail com no mínimo 3 (três) dias de antecedência, hipótese em que a nova reserva se dará na mesma data e condições da reserva original;

5.5- Somente após a confirmação de pagamento, será configurada a RESERVA.

6. RELAÇÃO COMERCIAL

6.1- Eventos e hospedagem por agências de turismo serão formalizadas através de contratos personalizados, acordados e assinados previamente. (ANEXO 4)

6.2- O check-in é individual e intransferível, mesmo que a reserva tenha sido efetuada por agência ou terceiros, o preenchimento da FNRH (ficha Nacional de Registro de Hóspede) é indispensável.

7. POLÍTICA PARA MENORES

7.1- 01 (uma) criança de até 05 (cinco) anos acompanhada pelos pais/e ou responsável será cortesia do Hotel, maiores de 5 anos pagam diária integral.

7.2- Caso conste da reserva duas ou mais crianças abaixo de 5 anos de idade, as demais pagarão meia diária.

7.3- O fornecimento de leitos para crianças de até 05 (cinco) anos, quando cortesia, será concedido mediante disponibilidade;

7.4- A hospedagem de menores de dezoito anos só poderá ser efetivada mediante apresentação de documentação ou autorização expressa de pais ou responsáveis, sujeito a penalidades da Lei n. 8.069, de 13.07.1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente) (ANEXO 5);

7.5- Crianças deverão dormir com fraldas descartáveis ou protetores de colchão descartável próprios, trazidos pelo hóspede, para evitar danos aos colchões, roupas de cama e/ou de banho dos apartamentos.

8. VALORES DAS HOSPEDAGENS, TAXAS E OBJETOS EXTRAS.

8.1- Nosso preço está estabelecido de acordo com o período de utilização, a classe da acomodação e a quantidade de ocupantes;

8.2- Para permanecer na área do Hotel, após o término do período contratado, informe-se na recepção sobre a disponibilidade e valores correspondentes ao período, *day use* e/ou *Check-out tardio*;

8.3- A gerência poderá reter a bagagem do hóspede que não quitar suas contas pendentes ou ultrapassar em mais de duas horas seu *Check-out* (Art. 1.467 e ss, do Código Civil Brasileiro1);

Art. 1.467 do Código Civil - São credores pignoratícios, independentemente de convenção: I - os hospedeiros, ou fornecedores de pousada ou alimento, sobre as bagagens, móveis, joias ou dinheiro que os seus consumidores ou fregueses tiverem consigo nas respectivas casas ou estabelecimentos, pelas despesas ou consumo que aí tiverem feito; [...]

8.4- O *Check-out* antecipado não dá direito a devolução de qualquer valor.

9. REFEIÇÕES

9.1- O Hotel Praia Grande não disponibiliza de sistema de pensão completa ou meia pensão.

9.2- Oferecemos restaurante a La Carte ou Self Service de acordo com a demanda e cardápio disponibilizado.

9.3- O café da manhã está incluso em todos os tipos de hospedagem. Não haverá desconto do valor caso o hóspede perca o horário.

9.4- Café da manhã – 07:30hs às 09:30hs. Reservamos o direito de não servir o café da manhã em horário diverso do estipulado.

10. RESPONSABILIDADES SOBRE OBJETOS DE VALORES E PESSOAIS

10.1- Todas as nossas acomodações possuem cofre com senha para uso do hóspede;

10.2- Não nos responsabilizamos por objetos ou pertences deixados em áreas comuns do Hotel ou por objetos de valor ou dinheiro deixados no apartamento;

10.3- Na ausência do hóspede, o apartamento deve permanecer trancado e a chave entregue na recepção. Enquanto a chave permanecer com o hóspede é de inteira responsabilidade do mesmo, inclusive sua reposição no caso de extravio;

10.4- Caso ocorra o extravio da chave, por parte do hóspede, será cobrado o valor correspondente para aquisição de uma nova.

11. ESTACIONAMENTO

11.1- O estacionamento é rotativo e cortesia enquanto houver disponibilidade de vagas, para um automóvel, ou uma motocicleta, ou uma caminhonete de pequeno porte, por apartamento;

11.2- O Hotel não se responsabiliza por objetos ou valores deixados no interior do veículo, portanto, pede-se a gentileza ao hóspede que mantenha seu veículo trancado no estacionamento, evitando danos, furtos e roubos, além de aborrecimentos futuros;

11.3 - Quaisquer tipos de danos ocorridos ao veículo, como arrombamento, incêndio, atos de vandalismo praticados por terceiros serão comunicados à polícia para possível averiguação.

11.4- Não é permitido no estacionamento aceleração brusca, som em volume alto ou qualquer outro barulho que venha a perturbar o silêncio e o sossego, sob pena de multa equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor da hospedagem contratada.

12. HIGIENIZAÇÃO E ARRUMAÇÃO DOS QUARTOS

12.1- O serviço de camareira inicia-se às 8:00hs e encerra-se às 16:00hs. Durante este período o apartamento será arrumado e higienizado, respeitada a ordem de preferência pelos apartamentos com crianças, idosos, enfermos ou qualquer pessoa com necessidades especiais;

12.2- Para solicitar o serviço de camareira, basta identificar com plaqueta no lado externo da porta da acomodação ou, caso prefira, poderá ser solicitado junto à Recepção;

12.3- Solicita-se o máximo de cuidado com os objetos, roupas de cama/banho, móveis e utensílios de propriedade do Hotel, os quais são destinados aos senhores hóspedes para

Ihe proporcionar conforto e bem-estar. Qualquer dano, destruição, falta ou extravio será debitado na conta do hóspede;

12.4- Materiais emprestados de qualquer setor do Hotel deverão ser entregues na recepção. A não devolução até a data de sua saída implicará na cobrança do valor equivalente aos mesmos; cabe à recepção a conferência final de todos os itens;

12.5 – A troca de roupa de cama será feita de três em três dias, caso necessite troca anterior ao período descrito, será cobrada uma taxa extra, por troca (CONSULTE A RECEPÇÃO).

12.6- *Fazendo uso responsável da água as toalhas serão trocadas quando solicitado pelo hóspede, devendo acontecer a substituição das peças que forem deixadas no chão para a troca. Essa orientação estará disponível para o hóspede na suíte. (ANEXO 6);*

13. VISITAS

13.1- Todos os visitantes, sejam eles recepcionados por hóspedes ou não, deverão observar o disposto neste regimento;

13.2- Pessoas recebidas com intuito de visitar alguém já hospedado, deverão ser recepcionadas, nas áreas comuns do Hotel, pelo próprio hóspede a quem que for destinada a visita, podendo aí permanecer por uma hora, sem uso de piscinas e/ou lazer do hotel;

13.3- Nos casos do tópico anterior, querendo o visitante permanecer no hotel por tempo maior, deverá contratar o **day use** (ANEXO 7) ; *(ver condições na recepção)*. Todas as despesas decorrentes do consumo dos visitantes correrão a cargo deste, devendo serem pagas ao término do período de visita. Caso os visitantes retirem-se do Hotel sem efetuar o pagamento das suas respectivas despesas, tal valor será automaticamente debitado na conta do hóspede visitado;

13.4- O pacote de day use está disponível para pessoas que desejarem apenas passar o dia no hotel usufruindo da área de lazer;

13.6- É expressamente proibida a permanência de pessoas não autorizadas nos apartamentos sem o devido registro na recepção;

14. ÁREA DE LAZER

14.1 – A área de lazer do HOTEL PRAIA GRANDE é de uso coletivo, por isso devem ser respeitadas as regras de bom convívio e segurança para que todos os hóspedes usufruam bem desse espaço.

14.2 – Regras da área de lazer

- Proibido utensílios de vidro e pontiagudos na área da piscina (copos, garfos, taças, entre outros).
- São terminantemente proibidas brincadeiras de empurrar ou jogar alguém na piscina.
- O toboágua é para uso como escorregador, sentado, não é permitido descer em pé, de ponta-cabeça ou em grupo.

14.3 – Horários

Bar piscina – 10 às 22 horas (pedidos para a cozinha até as 21 horas)

Piscina – 10 às 22 horas

Toboágua - 10 às 18 horas

Fora desses horários a piscina estará em processo de limpeza e tratamento da água.

14.4 – Consumo

- Como em toda rede hoteleira não é permitida entrada de alimentos e bebidas adquiridos fora hotel, a exceção de delivery em horários de não funcionamento da cozinha. O mesmo deverá ser buscado na portaria e consumido no apartamento;
- Quando o pedido for para consumo na praia, deverá ser informado para que seja servido em recipientes próprios para saírem do hotel
- Não é permitido levar garrafas para o espaço da praia.

14.5 – Não é permitido entrar molhado na recepção e restaurante, risco de acidentes.

14.6 – As churrasqueiras do hotel poderão ser utilizadas pelo prazo de 4h (quatro horas) mediante reserva e pagamento de taxa (ANEXO 8), feitos na recepção, para utilização dos itens: tábua, faca, talheres, pratos e espetos. O hotel não fornece carvão.

15. OBJETOS ESQUECIDOS

15.1- O hotel não tem a obrigação de informar sobre objetos esquecidos em suas dependências, ao dar falta de seu item o hóspede deverá procurar o estabelecimento, identificar-se e descrever o objeto esquecido. Será acordada a melhor forma de entrega. O mesmo será guardado por no mínimo 30 e no máximo 90 dias, sendo doado a uma instituição de caridade ao final desse prazo.

16. PROIBIÇÕES

16.1 - É Expressamente Proibido FUMAR dentro das instalações do Hotel. Lei estadual n.º 13.541 de 07 de maio de 2009.

16.2- Usar equipamentos sonoros nos apartamentos, nas áreas comuns do Hotel e estacionamento. Por favor, respeite os outros hóspedes mantendo o silêncio, em especial entre as 22h00 até as 10h00.

16.3- Acelerar em excesso seu automóvel, desrespeitando os ditames de sossego, saúde e segurança.

16.4- Estender roupas/toalhas nas sacadas/janelas dos apartamentos, jogar objetos pela janela, no piso dos corredores e estacionamento ou nas instalações sanitárias.

16.5- Jogar lixo no chão, mantenha as áreas comuns limpas.

16.6- Usar ferro elétrico, fogareiros, acendedores, fogão portátil e outros equipamentos do gênero no Hotel devido ao risco de incêndio.

16.7- Entrar nos setores restritos a funcionários (lavanderia, cozinha, almoxarifado etc.).

16,8 - Levar toalhas dos apartamentos para qualquer atividade fora do Hotel;

16.9- Para que acidentes não ocorram é expressamente proibido circular molhado nas áreas internas do Hotel;

16.10 - Usar roupas de cama/banho, para limpar sapatos, pinturas de cabelos, maquiagem ou outros fins que danifiquem a peça (será cobrado o valor da peça que for utilizada/danificada para esses fins).

16.11- Portar ou utilizar materiais que possam trazer risco pessoal ou a terceiro.

16.12- Utilização ou sobrevoo das áreas do Hotel por meio de Drone. Salvo quando expressamente autorizado pela gerência do Hotel;

16.13- Assim como em todos os estabelecimentos do ramo hoteleiro, não é permitida a entrada de alimentos e bebidas adquiridos fora do hotel.

Parágrafo único: Caso o hóspede se enquadre em quaisquer das condutas descritas no tópico anterior, será cobrada multa equivalente a 50% do valor da diária contratada.



17. POLÍTICA DE CANCELAMENTO

17.1- Todos os cancelamentos ou créditos deverão ser requeridos via e-mail, sob pena de não serem aceitas as solicitações nesse sentido;

17.2- Na ocorrência de cancelamento da reserva com 30 (trinta dias) de antecedência terão multa contratual de 7% do total da reserva, do valor pago;

17.3- No caso de o cancelamento da reserva com 15 a 19 dias multa de 50% do total da reserva do valor pago;

17.4- No caso de o cancelamento for de 07 a 14 dias multa de 70% do total da reserva do valor pago;

17.5- O não comparecimento às dependências do Hotel sem aviso prévio ou sem contato até às 22:00hs do dia do check-in será configurado "NO SHOW" e tem como consequência o cancelamento da reserva;

17.6- A reserva paga poderá ser remarcada para outro período, respeitando os prazos acima e utilizada no período máximo de 6 (seis) meses, contados da data do cancelamento da reserva original, conforme disponibilidade de vagas;

17.7- No período e nas condições acima estipuladas, o cliente só poderá remarcar a reserva original por duas vezes;

17.8- Em caso de crédito para utilização em nova reserva não haverá juros nem correção sobre o valor já pago;

17.9- O crédito refere-se sempre ao VALOR e não a quantidade de diárias ou classificação de apartamento, pois as diárias poderão sofrer reajuste conforme o período;

17.10- O prazo para devolução do pagamento da pré-reserva por parte do Hotel, após o cancelamento, é de 5 (cinco) dias úteis;

17.11- Todas as devoluções que, forem feitas através do cartão de crédito ou débito, terá o valor da respectiva taxa do cartão descontada.

18- ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO

18.1 Animais de estimação não são aceitos no Hotel. Nossas instalações não são adequadas para receber os pets.

19. DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1- São serviços de livre escolha do cliente: passeios, traslados e semelhantes.

19.2- Não são de responsabilidade do Hotel serviços como: táxi, farmácia, locadora de autos, delivery e/ou outros.

19.3- Está incluso na diária o acesso a toda a área de lazer.

19.4- Bebidas e demais consumos feitos nas dependências do Hotel não estão inclusos na diária ou pacote contratados.

19.5- Todo consumo dentro do Hotel será feito por meio de comanda assinada pelo hóspede. A cobrança ocorrerá no ato do *Check-out*.

19.6 – Alertamos que a voltagem das tomadas é de 110Volts.

19.7- Não nos responsabilizamos por acidentes causados por fenômenos naturais como: tempestades, vendavais, terremotos, maremotos dentre outros.

19.8- A urbanidade, o sossego, a higiene, o silêncio (após as 22:00hs) e a boa conduta devem ser mantidos. O descumprimento deste, acarretará multa de uma hospedagem contratada e a saída compulsória, sem prejuízo do valor contrato.

Parágrafo único: O hóspede deve proceder ao fiel cumprimento de todas as normas constantes neste regimento interno, bem como a toda e qualquer legislação vigente no País quando aplicáveis. Condutas adversas e desrespeitosas não serão toleradas, podendo incidir aplicação de multa com base no valor da diária, além de outras condenações previstas na legislação própria.

Desejamos uma boa estadia!
Volte sempre!!!