

CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E HOSPEDAGEM

1º - A adesão a este Contrato se faz com o pagamento do sinal da Reserva, independente de assinatura do mesmo. O hotel Estância Ribeirão Grande, SOUL HOTELARIA inscrito no CNPJ: nº 29.835.125/0001-13 não oficializa nenhuma reserva sem o devido pagamento no ato da negociação.

2º - O não comparecimento do cliente ao hotel no horário convencionado e na falta de qualquer comunicação prévia por escrito, importará no cancelamento de sua Reserva, após 12 horas do horário convencionado.

3º - A desistência da Reserva do período contratado por parte do cliente, deverá ocorrer no prazo de 7(sete) dias anteriores a sua chegada ao hotel, o que importará na devolução do valor pago (na forma do art.49 e parágrafo único da lei nº 8.078 de 11/09/1990), descontados os serviços prestados estipulados em 10% do total do contrato.

Parágrafo primeiro: havendo desistência parcial da totalidade dos dias contratados, estando o cliente dentro do hotel, não será devolvido qualquer diferença do valor previamente pago.

Parágrafo segundo: o pagamento do saldo das diárias deverá ser efetuado no check-in (na entrada do hotel) com cartão ou em espécie. **Moeda estrangeira ou cheque não são aceitos.**

Parágrafo terceiro: É permitida a entrada e/ou permanência de PET (animais) no Hotel, de pequeno a médio porte com no máximo 15KG's com o pagamento de valor de R\$ 70,00 por dia/animal e a apresentação de carteirinha de vacinação atualizada.

Parágrafo quarto: Para todos os cancelamentos solicitados em situações normais, exceto períodos de catástrofe, pandemias ou estado de calamidade pública, aplicamos a seguinte política de cancelamento:

- Cancelamento até 07 dias antes do check-in (data de entrada): não há cobrança de multa; exceto eventuais taxas bancárias ou administradoras de cartão;

- Cancelamento 06 dias antes do check-in ou menos: cobrança de multa de 100% do valor da reserva;

- Cancelamento enquanto já estiver no hotel: não há devolução dos valores já pagos e remanescentes.

- Cancelamento para pacotes de Natal, Réveillon ou Carnaval: até 30 dias antes do check-in (data de entrada): não há cobrança de multa; Entre 29 e 10 dias antes do check-in (data de entrada): cobrança de multa de 10% do valor da reserva; Entre 09 e 07 dias antes do check-in (data de entrada): cobrança de multa de 20% do valor da reserva; Menos de 07 dias antes do check-in (data de entrada): cobrança de multa de 100% do valor da reserva.

- **IMPORTANTE:** O reembolso de valores será mediante emissão de carta de crédito com prazo de utilização de até 01 (um) ano a partir da data de cancelamento. A carta de crédito poderá ser utilizada para abater valores de uma nova reserva, de acordo com a tarifa vigente e disponibilidade do hotel;



O cancelamento deverá ser efetuado diretamente no hotel pelo telefone: (47) 3270-0900 ou pelo e-mail: reservas@estanciaribeiraogrande.com.br.

4º - O direito de reclamar por quaisquer cláusulas contidas neste contrato prescreverá em 30 dias, contados do sinal de Reserva, na forma do art. 26º inciso I do código do consumidor.

5º - No caso de pagamento parcelado, se quaisquer documentos de crédito não forem liquidados, autorizo a substituição dos mesmos por cobrança bancária, através de duplicatas, acrescidas de multa de 2%, juros de 1% ao mês e atualização monetária, as quais dou como aceitas.

6º - Faz parte integrante do presente, o regulamento interno as normas e os avisos afixados nos setores, os quais devem ser lidos e respeitados e a ficha de informações cadastrais preenchida na entrada do hotel, as quais declara verdadeiras sob as penas da lei.

7º - O não cumprimento dos dias contratados causará aumento no preço das diárias já utilizadas, perda de qualquer desconto concedido e diminuição no prazo de pagamento.

8º - O hotel reserva-se do direito de interditar o uso de quaisquer área e/ou equipamento para manutenção preventiva e/ou corretiva no momento necessário, sem prévio aviso.

9º - Diárias em regime pensão completa com café da manhã, almoço, café da tarde e jantar. Não inclui bebidas nem consumos extras.

Parágrafo primeiro: Não é permitido a entrada de qualquer tipo de bebidas, produtos para consumo no hotel.

Parágrafo segundo: Não é permitido o uso do Frigobar para bebidas não adquiridas no Hotel.

10º - Visitas aos clientes hospedados são permitidas somente nas áreas sociais do Hotel, sendo vedado o uso dos apartamentos bem como áreas de lazer e previamente anunciadas. Em caso de uso das dependências, o Hotel reserva-se o direito de cobrança de uma taxa day use.

11º - Não efetuamos reservas de uma unidade específica. Os apartamentos são distribuídos por tipo e por número de ocupantes por quarto. O Número do Apartamento poderá ser alterado de acordo com a disponibilidade.

Fica eleito o Fórum de Jaraguá do Sul para dirimir dúvidas deste contrato renunciando qualquer outro privilegiado.

Assinatura do CLIENTE: _____



REGULAMENTO INTERNO - HOSPEDAGEM

Prezado **Hóspede**,

Para seu próprio conforto e segurança, bem como dos demais hóspedes, pedimos a gentileza de lerem atentamente e observarem nosso Regulamento Interno:

A hospedagem no Hotel é regida pelas condições abaixo descritas e também se encontra disponível na recepção.

1) **HORÁRIOS CHECK IN: 15h00 / CHECK OUT: 12h00** (independente do horário de chegada do hóspede ao hotel). Para check out após as 12h, somente mediante autorização prévia da Recepção, o que deverá ser solicitado até às 10h. Somente será concedida a referida autorização após confirmada disponibilidade do apartamento. Para uma possível antecipação do seu check-in(entrada) ou prorrogação de check out (saida), será cobrada tarifa extra, (valor sob consulta) caso haja disponibilidade para tal procedimento.

2) **IDENTIFICAÇÃO DOS HÓSPEDES** De acordo com Instrução Normativa do Ministério do Turismo (EMBRATUR), é obrigatório quando da Entrada/Check-In o preenchimento da FRH(Ficha de Registro de Hóspedes) bem como a apresentação de documento original válido com foto. O mesmo serve para adolescentes 12 a 17 anos de idade. Em caso de crianças (0 a 12 anos), além do documento de identificação (certidão de nascimento ou outro oficial) será necessária autorização por escrito, com firma reconhecida, dos pais (ambos), caso a criançaesteja acompanhada de outras pessoas que não sejam os próprios pais.

3) **RESTAURANTE** o Café da manhã é servido das 7h45 às 10h, o Almoço é servido das 12h00 às 14h00, Café da tarde das 16:30h as 17:30h e o Jantar é servido das 19h30 às 21h30. Estão incluídos no valor da diária. O hotel não servirá as refeições antes ou após os horários acima, independentemente do horário de chegada ou saída do hóspede.

É cobrado "**Taxa Rolha**" sobre bebidas consumidas que não tenham sido adquiridas no Hotel, não sendo permitido o uso do frigobar.

O Consumo dos extras realizados durante sua hospedagem, serão lançados através de comandas na sua conta(apartamento) e cobrados no seu check-out.

4) **ARRUMAÇÃO DOS APARTAMENTOS:** A arrumação do seu apartameno será realizada todos os dias até as 12hs e caso não queira, utilize a PLACA DE NÃO PERTURBE. A troca de roupas de cama e banho será a cada 02 dias, ou conforme o uso e solicitação do cliente.

O Hotel fornece **TOALHAS DE PISCINA**, 01 por ocupante por dia, e a substituição mediante o cartão de toalhas, sem custo adicional.

5) DEVERES DOS HÓSPEDES

- a) manter conduta condizente com o ambiente sócio familiar do Hotel;
- b) respeitar os horários e normas de funcionamento dos serviços oferecidos;
- c) levar ao conhecimento dos gerentes qualquer irregularidade ocorrida nas dependências do Hotel, a fim de que sejam adotadas as providências cabíveis;
- d) indenizar eventuais prejuízos ou danos causados ao Hotel;
- e) desocupar o apartamento até às 12h (meio dia). Somente após a desocupação e a entrega das chaves é que será efetuado o encerramento da fatura. O não atendimento do horário de saída e sem que haja prévia solicitação e autorização para prorrogação de check out, e não estando o hóspede presente no hotel, este poderá deslocar os pertences do hóspede para a recepção ou outro apartamento com a supervisão de um gerente ou responsável. Caso opte pelo prolongamento da estada, o hóspede deverá solicitar à Recepção até às 10h do dia do check out. Havendo disponibilidade, a solicitação poderá ser atendida;
- f) utilizar os bens do Hotel com cuidado para evitar danos, como manchar ou rasgar roupas de cama e banho, danificar equipamentos elétricos e eletrônicos, cama/armário/cofre e objetos de decoração e iluminação. Qualquer dano aos bens em seu poder, será cobrado adicionalmente às diárias e outras despesas.

6) LIMITAÇÕES

É VETADO aos usuários do HOTEL:

- g) Utilizar-se de empregado do Hotel para realização de serviços particulares;
- h) interferir, direta ou indiretamente, nos serviços de responsabilidade da Administração do Hotel;
- i) hospedar no mesmo apartamento, pessoas além do limite permitido pelo tipo de acomodação, consoante contratado;
- j) praticar atos considerados nocivos e/ou inadequados à moral e aos bons costumes;
- k) Fumar dentro do restaurante, apartamentos, banheiros e outras áreas internas, devendo o hóspede utilizar à área externa do Hotel para tal;
- l) cozinhar nos apartamentos. Não é permitido o consumo de bebidas e alimentos trazidos de fora do hotel;
- m) O uso de som em volume elevado, devendo haver respeito pelo silêncio para os demais hóspedes, especialmente após as 22h;
- n) estender roupas na varanda do Hotel;
- o) O porte e uso de qualquer tipo de objeto ou substância legalmente proibida ou de qualquer tipo de arma;
- l) A prática de esportes em locais impróprios ou que possam oferecer riscos aos demais usuários;
- m) A utilização de brinquedos em locais impróprios ou que possam causar danos a terceiros;
- n) abandonar recipientes de vidro em locais inapropriados como nas áreas de circulação e lazer;
- o) Circulação de **PET's** nas áreas comuns tais como: RECEPÇÃO, RESTAURANTE, PISCINAS, SALAS DE JOGOS, SALA DE EVENTOS e demais lugares onde existe a permanência de outros hóspedes. Em CASO de reclamação por parte de outro cliente a equipe do hotel tomará as devidas providências.



7) ORIENTAÇÕES E INFORMAÇÕES

A prática de venda de camas extras efetuadas pelo hotel, na hora da compra é informado que: nos apartamentos luxos, todas as camas são adicionais ou de armar, com metragem de 1,80cmX0,80cm, diferente das camas tradicionais vendidas no mercado ou oferecidas pelo hotel.

Os berços disponibilizados pelo hotel, são chamados de “chiqueirrimo” e informado na hora da compra.

Importante: Falam as más-línguas, que no PARAÍSO a internet é coadjuvante, então venha preparado para oscilações de sinais e curtir este momento. Lembrando que nos apartamentos STANDARD o sinal de internet é inexistente.

Quando estiver saindo a passeio ou utilizando as áreas comuns do hotel, cuide bem de seus pertences, como, máquinas fotográficas, celulares, mochilas, bolsas, etc.

Nunca deixe estes objetos soltos e sem vigilância. A guarda dos mesmos é de responsabilidade exclusiva do hóspede proprietário. Ao sair do quarto, certifique-se de ter trancado as janelas e fechado a porta.

O Hotel também não se responsabiliza por danos ou furtos de veículos, tampouco por danos causados por intempéries da natureza e outros, como arrombamento, incêndio, atos de vandalismo praticados por terceiros, etc.

Para quaisquer informações a respeito da cidade, serviços, passeios, remédios, assistência médica, mecânica e sugestões, pede-se aos Srs. hóspedes dirigirem-se à recepção. Ficaremos satisfeitos em ajudá-los.

Não é permitido retirar das dependências do Hotel roupa de banho ou outros objetos de propriedade do Hotel.

Eventuais danos que venham a ser causados ao patrimônio do Hotel, seja pelo titular da hospedagem ou seus acompanhantes, serão ressarcidos no ato do fechamento da conta, tomando-se como referência os valores constantes da planilha de custos e bens de valores patrimoniais, disponível junto à Gerência.

Não é permitido, a qualquer hora, o uso de aparelhos sonoros ou instrumentos que incomodem assim como, conversas em altas vozes, gritos ou palavreado que atentem contra a tranquilidade ou provoquem constrangimento aos demais hóspedes, principalmente no período entre 22 e 7 horas. Portanto, a partir das 22 horas, o silêncio deve ser respeitado por todos, salvo em eventos internos do hotel, em que todos os hóspedes estarão cientes de sua realização.

Reserva-se a Gerência o direito de vetar a hospedagem a quem não convier ao Hotel e não serão aceitos portadores de moléstias facilmente transmissíveis. Todo aquele que proceder de maneira inadequada, contrária a este regulamento ou transgredir normas legais ou de moral, será convidado a retirar-se do estabelecimento.

Quando qualquer funcionário deste estabelecimento se mostrar omissos e não atender com presteza e correção, pede-se aos Srs. hóspedes levarem suas reclamações à Gerência, que tomará medidas imediatas.

Ao Hotel é reservado o direito de solicitar a desocupação de apartamentos quando verificado o uso por pessoas embriagadas, para atividades ilegais, contrárias à moral ou aos bons costumes.



De acordo com os Artigos 82 e 83 do Estatuto da Criança e do Adolescente, “é proibida a hospedagem de menores de 18 (dezoito) anos em hotel, motel, pensão ou estabelecimento congênere, salvo se acompanhado pelos pais ou responsável legal”, comprovando-se documentalmente o parentesco ou condição, ou ainda, se acompanhada de pessoa maior, com autorização por escrito e com firma reconhecida do pai, mãe ou responsável legal.

Cabe ao Responsável Legal prevenir-se para que os adolescentes não permaneçam desacompanhados nas áreas privativas (apartamentos) e áreas comuns do Hotel, evitando possíveis incidentes. As áreas comuns (áreas externas, incluindo calçadas, escadarias e estacionamento, por exemplo, e áreas internas como hall de entrada, sala de TV, escadarias, etc.) usualmente são de trânsito de terceiros, sendo os Srs. Hóspedes responsáveis por seus pertences e menores de idade nessas áreas.

As despesas que não estão cobertas pelas diárias (consumo no bar e frigobar, telefone e outros) serão acrescidas n.o apartamento ocupado pelo hospede em questão e pagos no termino da sua hospedagem.

A mudança de apartamento (upgrade) algumas vezes é possível, outras vezes não, dependendo da ocupação do hotel no momento da solicitação. A impossibilidade de upgrade não gera qualquer tipo de indenização ao hóspede. Não são de responsabilidade do Hotel serviços como táxi, farmácia, locadora de autos, restaurante, passeios turísticos, delivery, etc.

Nas áreas externas do Hotel existem alguns animais silvestres. O Ibama não permite a captura ou transferência destes animais, assim para uma convivência tranquila, recomendamos que os Srs.

Hóspedes não alimentem, toquem ou se aproximem demais destes animais, assim estaremos evitando danos aos mesmos e acidentes indesejados.

O Hotel não se responsabilizará por objetos ou valores esquecidos no interior dos veículos pois o estacionamento é público.

O Hotel não dispõe de salva vidas para as piscinas, portanto, não se responsabiliza por qualquer problema que eventualmente possa acontecer, principalmente pessoas que não sabem nadar.

O mesmo critério é aplicado em toda área de lazer. Os pertences dos hóspedes perdidos ou esquecidos no Hotel, serão guardados pelo prazo máximo de 03 meses, ficando o Hotel livre para dar o destino que achar conveniente após esse período.

O Hotel poderá indicar um serviço de massagens, baby sister e lavanderia. Caso haja interesse, entre em contato com a recepção.

A solução dos casos omissos neste Regulamento ficará a cargo da Direção do Hotel. Reclamações e sugestões, favor dirigir-se à recepção ou enviar um e-mail para: gerencia@estanciaribeiraogrande.com.br

Desde já agradecemos a preferência.

A Gerência