



Regulamento interno para hóspedes

Uma cópia do regulamento estará à disposição do hóspede na recepção e no site.

1. Pagamento

Trabalhamos apenas mediante o pagamento antecipado de todas as diárias pretendidas até o momento do check-in do Hotel.

Apenas trabalhamos com o recebimento em Dinheiro, Cartão de Débito e os Cartões de Crédito.

Condições para aceitação de pagamento de reservas via depósitos e transferência eletrônica:

Os depósitos e transferências deverão ser efetuados com uma antecedência mínima de 03 dias úteis antes do check-in.

O Cliente deverá enviar uma cópia visível do comprovante de depósito junto com o número de solicitação de sua reserva para o e-mail reservasmarapalace@uol.com.br e deverá aguardar o envio do comprovante de recebimento pelo Hotel em até 03 dias úteis antes de seu check-in.

O Check-in somente será liberado após a confirmação do recebimento do depósito efetuado.

Reservas cujo comprovante de depósito tenha sido enviado fora do prazo hábil de conferência, estão sujeitas a cobrança no check-in do Hotel e o valor do depósito será devolvido assim que confirmado o seu recebimento.

Não aceitamos cheques ou depósitos em cheques.

Na ocorrência de depósitos em cheques o crédito somente será liberado após 02 dias úteis da compensação bancária deste.

Na ausência de confirmação de recebimento do pagamento efetuado ao Hotel em até 02 dias úteis, o cliente deverá entrar em contato com o mesmo e solicitar a confirmação deste por e-mail.

O Cliente deverá ter no ato do check-in, o comprovante de recebimento do depósito efetuado enviado pelo Hotel.

Não aceitamos depósitos oriundos do exterior.



O Cliente está ciente de que o Hotel apenas dispõe de fundo de caixa para troco e que eventuais devoluções de valores pagos apenas se darão mediante o depósito bancário na conta do cliente ou de sua empresa mediante a programação em até 03 dias úteis. O valor a ser devolvido deverá constar no extrato de hospedagem juntamente com os dados bancários e assinatura do hospede.

O hotel fatura hospedagem apenas para empresas com cadastramento previamente aprovado. A garantia de que a Hospedagem será faturada para sua empresa será o recebimento do voucher do Hotel em seu e-mail, onde neste deverá constar a autorização para faturamento se disponível.

O Hotel se dá o direito de negar, interromper ou cancelar o faturamento de uma empresa seja antes ou durante uma hospedagem caso esta apresente algum problema de pagamento ou problema financeiro.

O hóspede está ciente que será o devedor solidário de suas despesas efetuadas junto ao Hotel, cujo faturamento não seja quitado pela sua empresa.

Para as despesas de hospedagem e demais serviços será emitida a Nota Fiscal de Serviço pela Vanillares, Ltda CNPJ 02598559/0001-90.

O hóspede está ciente e autoriza que o Hotel efetue consultas de crédito mediante as instituições financeiras como SPC, SERASA entre outras.

2 – Hospedagem

Não dispomos de apartamentos para fumantes, por tanto pedimos a gentileza de não fumarem no interior de nossos apartamentos inclusive nas varandas, caso contrário lhe será cobrada uma taxa equivalente ao valor de uma diária, para higienização do apartamento após o seu *Check-out*.

Informamos também que conforme Lei Municipal é proibido fumar em lugares fechados ou parcialmente fechados (como as varandas dos apartamentos).

O cliente poderá efetuar o consumo de produtos adquiridos fora do Hotel no interior de seu apartamento, sendo vetado o consumo destes nas áreas comuns do Hotel bem como o empréstimo de talheres, pratos, copos e demais utensílios afins.

O consumo de bebidas não adquiridas no nosso estabelecimento e consumidas em locais públicos, será cobrada uma taxa de rolha por bebida consumida de acordo com a tabela em vigor.



É obrigatória a apresentação do cartão de crédito utilizado para a reserva no momento do Check-In, assim como de documento de identidade válido, do titular e de todos os seus acompanhantes.

Criança ou adolescente menor de 18 anos, deverá apresentar documento de identificação quando na presença dos pais ou autorização, por escrito, quando acompanhado de responsável legal devidamente identificado. Lei 8.069/90 art 82.

CHECK-IN / CHECK-OUT

Early check-in (chegada antecipada) e late check-out (saída tardia) podem ser feitos mediante disponibilidade. Para early check-in, a partir das 9h, é cobrado meia diária, antes deste horário é cobrado o valor de uma diária integral. Para late check-out até às 18 horas é cobrado meia diária, após este horário é cobrado valor de uma diária integral.

O horário de *Check-in* inicia-se a partir das 15:00h com *Check-Out* as 12:00h do dia seguinte.

A entrada antecipada também conhecida *Early Check-in* poderá ocorrer gratuitamente a partir das 10:00h para os clientes que reservaram diretamente com o Hotel e desde de que já existam apartamentos disponíveis.

Caso o hóspede deseje efetuar um *Late Check-Out* (estender o horário de sua saída), deverá consultar previamente a Recepção do Hotel para checar a disponibilidade.

Confirmada a disponibilidade o valor adicional a ser pago pelo prolongamento desta hospedagem poderá ser consultado diretamente na recepção.

A não desocupação do quarto até o horário de *Check-Out* (12h) implica num grave problema tendo em vista que existem poucos quartos disponíveis e reservas imediatamente seguidas umas às outras.

Neste caso, fica desde já autorizada a retirada de todos os pertences do hóspede pela governanta do hotel – ficando os pertences do hóspede sob custódia dela. Este procedimento não poderá implicar, por parte do hóspede , de qualquer tipo de ressarcimento, a título de danos morais.

Caso o cofre esteja sendo usado pelo cliente, o mesmo se manterá fechado, até que o cliente se apresente, com a chave ou senha própria para retirada de seus pertences, em horário que o hóspede posterior disponibilizar.



Qualquer dano, não decorrente do “uso” natural, causado pelo hóspede aos pertences e patrimônio do hotel será motivo de multa indenizatória para ressarcir esta empresa pelos prejuízos auferidos.

Cancelamento de Reservas:

Em caso de cancelamento, o valor depositado na confirmação da reserva não será devolvido em dinheiro, mas sim em crédito para hospedagem. Até 03 (três) dias prévios da data da hospedagem, o hóspede terá o crédito (hospedagem) no valor integral antecipado, desde que escolha uma nova data no ato do cancelamento. Menos de 03 (três) dias prévios da data de hospedagem, o cliente não terá direito ao crédito (hospedagem). Todo crédito pendente deverá ser utilizado até 90 (noventa) dias contados da data do cancelamento da reserva.

Cancelamento de Pacotes em Feriados Prolongados:

Em caso de cancelamento, o valor depositado na confirmação da reserva não será devolvido em dinheiro, mas sim em crédito para hospedagem. Até 07 (sete) dias prévios da data de hospedagem, o cliente terá o crédito (hospedagem) no valor integral antecipado, desde que escolha uma nova data no ato do cancelamento. Menos de 07 (sete) dias prévios da data de hospedagem, o cliente não terá direito ao crédito (hospedagem). Todo crédito pendente deverá ser utilizado até 90 (noventa) dias contados da data do cancelamento da reserva. Havendo desistência parcial dos dias contratados e estando o cliente dentro do hotel, não será devolvida qualquer diferença no valor previamente pago, seja em dinheiro ou crédito para hospedagem. Se houver saldo pendente do pacote contratado, o cliente deverá quitá-lo na entrada do hotel. Visamos, com isso, manter nosso padrão de qualidade no atendimento, sem perdas para o hotel e para o cliente

É expressamente proibido cozinhar, lavar e passar a ferro nos apartamentos ou usar aparelhos com potência superior a 800w.

Todas as luzes, televisão e ar condicionado devem permanecer desligados quando o hóspede não estiver presente no apartamento sendo assim determinadamente proibido driblar de qualquer forma o sistema economizador de energia do apartamento.

4.Crianças

Por uma questão de segurança, sendo o hotel um edifício com uma estrutura composta por janelas, varandas, escadarias, parapeitos, piscina, entre outros, solicitamos aos seus respectivos responsáveis que sempre mantenham os menores de idade sob a tutela constante de um adulto responsável, não devendo sob hipótese alguma delegar os cuidados de um menor a algum funcionário do Hotel que de posse de seus afazeres não poderá zelar pela segurança deste menor.



Mesmo não se responsabilizando pelos cuidados de um menor, os funcionários do Hotel poderão advertir menores e seus pais de situações de risco devendo estes se responsabilizar por eventuais acidentes que este menor possa vir a sofrer por falta da atenção ou vigilância de seus responsáveis.

A gerência do hotel poderá, em caso de reincidência comunicar às autoridades públicas ou convidar os hóspedes que deixem o Hotel (sem qualquer ressarcimento do valor já pago e ainda com o dever de dar plena quitação ao valor integral da reserva bem como dos itens consumidos).

A lei proíbe a hospedagem de menores de 18 anos desacompanhados dos pais ou de um adulto devidamente autorizado por estes, o qual deverá estar portando uma autorização por escrito com a assinatura reconhecida em cartório bem como uma cópia autenticada de seus documentos de identidade.

5. Café da Manhã

O café da manhã é servido no restaurante, todos os dias, no formato de Buffet : de 07:00h as 09:30h, e aos sábados e domingo das 7h00 às 10h00.

6. Arrumação e Limpeza

A arrumação e limpeza dos apartamentos são feitas diariamente a partir das 08h da manhã até às 15h.

O horário e sequência de arrumação dos apartamentos é estabelecido pela governança do Hotel de maneira a torná-la o mais ágil possível, dando prioridade aos *check-outs* do dia.

Os clientes poderão solicitar prioridade na limpeza de seus apartamentos que poderá ou não ser atendida conforme o andamento dos serviços.

Caso o apartamento não esteja disponível no momento reservado para a sua arrumação, este apenas poderá acontecer no dia seguinte, visto que o serviço de arrumação se encerra as 15h.

7. Animais de estimação

Permitimos animais de pequeno porte em nosso estabelecimento em apenas dois apartamentos: O chalé e o apartamento 18 e de acordo com os seguintes requisitos:

Não aceitamos bichos e animais peçonhentos (Ex: Cobras, Aranhas, etc.).



São considerados animais de pequeno porte os que pesem até 10 kg.

O animal não poderá causar distúrbios aos outros hóspedes do Hotel

O deslocamento do animal pelo Hotel deverá se dar no colo do dono ou na "cassinha".

O proprietário fica responsável por limpar todas as necessidades fisiológicas efetuadas pelo seu animal, devendo este dispor de todo material necessário para o mesmo.

O proprietário se responsabiliza por todo ou qualquer dano que o seu animal possa exercer sobre a propriedade do Hotel ou de outros hóspedes.

O Animal nunca poderá ser deixado sozinho no apartamento.

O Animal não poderá estar no apartamento no momento da arrumação do mesmo.

O Animal não poderá ficar circulando pelas dependências do Hotel, mesmo que acompanhado de seu dono em colo ou "cassinha", em especial nas áreas do restaurante e lazer onde não é permitida a entrada de animais conforme as normas da vigilância sanitária.

O Hotel não se responsabiliza sobre qualquer eventual fuga ou perda do animal que possa ocorrer durante a sua estadia no Hotel.

O hóspede proprietário do animal está ciente de que este poderá ser convidado a deixar o Hotel caso alguma das regras aqui mencionadas sejam desrespeitadas.

O Cliente dá a sua aceitação expressa sobre as normas de hospedagens com animais, por e-mail e por meio de sua assinatura na ficha de registro de hóspedes preenchida no momento do Check-in no

8. Ligações Telefônicas

Informamos que as ligações telefônicas são tarifadas em 100% sobre as tarifas do plano base aplicadas pela operadora Oi cujos valores podem ser verificados mediante consulta no ramal 9.

A tarifação ocorre de maneira automática pelo sistema e caso haja alguma divergência nos valores cobrados dos informados o cliente deverá informar a recepção que fará os devidos ajustes.



9. Frigobar

Nossos apartamentos dispõem de Frigobar desabastecido que poderá ser preenchido pelo cliente por produtos não perecíveis a temperatura ambiente para consumo refrigerado.

Produtos podem ser adquiridos fora ou dentro do Hotel.

Fica proibido o armazenamento nos frigobares de produtos perecíveis visto que em uma eventual falta de luz ou defeito deste equipamento estes possam a vir se estragar, havendo a necessidade de se manter algo constantemente refrigerado o cliente deverá buscar outros meios para isso como o uso de bolsas térmicas.

10. Internet

O hotel dispõe de serviço de internet Wi-fi de uso gratuito o qual poderá ser utilizado pelo cliente para fins normais de uso ficando proibido a sua utilização de formas que firam as leis brasileiras.

11. Televisão

O Hotel dispõe de televisão em todos os apartamentos para uso privado com canais abertos e de TV a cabo.

12. Ar Condicionado

Todos os apartamentos possuem ar condicionado. No caso de algum problema técnico a recepção do Hotel deverá ser informada para que possa tomar uma providência, poderá se dar desde a troca do apartamento (se disponível outro), reparo do equipamento ou fornecimento de um ventilador na ausência de possibilidade de reparo imediato ou troca de apartamento.

13. Piscina

A piscina está disponível todos os dias de 09h às 21h, podendo ocasionalmente ser interditada para alguma manutenção de emergência.

14. Salão de Jogos

O salão de jogos está disponível de 09h às 20h. (mesa de sinuca e Ping Pong)



15. Salão de convenções e sala de reuniões

O salão de convenções está disponível apenas mediante a contratação prévia do mesmo com o setor de eventos do hotel.

16. Elevador

Ao utilizar o elevador do Hotel respeite o número de passageiros e a quantidade de carga de transporte indicada no mesmo que é de 04 passageiros de uso simultâneo.

É proibida a utilização dos elevadores por menores de 10 anos desacompanhados, as crianças não têm altura ou discernimento suficiente para acionar o botão de alarme em caso de emergências.

Por se tratar de um elevador único este poderá não estar indisponível durante a sua estadia no Hotel, seja por alguma manutenção preventiva ou corretiva.

Na falta do elevador o cliente poderá utilizar as escadas.

É recomendado Segundo a Lei Estadual N°9502/07 que ao entrar no elevador verifique-se que o mesmo se encontra parado no andar.

A manutenção do elevador é efetuada por uma empresa credenciada no ramo de reparo de elevadores.

17. Do Estacionamento e Automóveis

O Hotel responsabiliza-se apenas pela guarda dos veículos estacionados em seu estacionamento interno.

O Hotel dispõe de 18 vagas, portanto o estacionamento é rotativo. Não reservamos vagas de estacionamento.

Os hóspedes deverão estacionar seus veículos em uma das vagas disponíveis e devidamente sinalizadas de forma a não prejudicar o fluxo de veículos.

Fica desde já informado que o Hotel não dispõe de manobristas e proíbe a entrega das chaves dos veículos aos funcionários do Hotel ou a terceiros. No caso da não observância desta regra, o cliente estará assumindo a inteira responsabilidade por este ato.

O Hotel não se responsabiliza pelos pertences deixados no interior dos veículos e, portanto, pedimos que deixem sempre os veículos trancados.

Caso o hóspede, ao manobrar o próprio veículo, bata noutro carro estacionado, ficará a este a responsabilidade por quitar os danos e perdas causados ao outro hóspede.



Podendo o hotel intermediar ou não a resolução do conflito.

O Hotel conta com um portão no estacionamento que é fechado às 22: 00 e reaberto às 07:00.

Sob nenhuma circunstância um hóspede poderá manobrar um carro de outro hóspede.

18.Objetos Esquecidos

As roupas e/ou objetos esquecidos no Hotel serão guardados pelo prazo máximo de 3 (três) meses. Após este prazo, o Hotel se reserva o direito de lhes dar o destino que achar conveniente.

19.Convidados e Festas

É terminantemente PROIBIDA a entrada de amigos ou conhecidos de hóspedes em seus apartamentos sem registro prévio na recepção do Hotel, em qualquer horário.

O desrespeito a essa norma implicará numa multa equivalente a uma diária paga por pessoa não autorizada, cada vez que se constatar a entrada de convidados no quarto do hóspede.

Sob tais condições, o hóspede poderá ainda ser obrigado a retirar-se do hotel sem qualquer ressarcimento do valor já pago e ainda com o dever de dar plena quitação ao valor integral da reserva bem como dos itens consumidos.

Os hóspedes podem receber convidados nas áreas da recepção e restaurante excluindo-se a área da piscina cujo uso será cobrado.

Festas e comemorações privativas NÃO são permitidas nas dependências do hotel. Do mesmo modo é proibida a utilização de equipamentos de som, uma vez que estes podem interferir na tranquilidade dos demais hóspedes.

20.Outros

O edifício do hotel, embora modernizado, é antigo, e não foi construído/planejado para atender às necessidades de acomodação de pessoas com dificuldades de locomoção em sua plenitude. Foi adaptado à medida do possível para tal propósito. A equipe do hotel estará sempre disposta a fazer o máximo para que uma pessoa em tais condições possa desfrutar de sua hospedagem, mas não poderá se responsabilizar pelas dificuldades ou constrangimentos que tais questões estruturais possam implicar.

Proibido o trânsito de hospedes nas áreas de serviço do hotel.











