

## CONTRATO DE ADESÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E HOSPEDAGEM

1º - A adesão a este Contrato se faz com o pagamento do sinal da Reserva, independente de assinatura do mesmo. O Grand Resort Serra Negra 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 20% do total do contrato. Após esse prazo não haverá restituição de valores.

**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 na entrada do hotel com cartão ou cheque do titular da reserva (cheque com data de entrada no hotel).

**Parágrafo terceiro:** Não aceitamos cheque que tenha qualquer restrição no CPF. (SERASA);

**Parágrafo quarto:** Somente serão aceitos cheques de empresas com cadastro e autorização prévia do departamento financeiro do Hotel e mediante a apresentação de Contrato Social original, CNPJ atualizado, fotocópia de CPF e RG de todos os sócios.

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 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 Minibar por absorção 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.

12º - Boas práticas em Questões de Segurança à Biossegurança

- \_ Ao entrar na recepção higienize suas mãos com álcool gel e seus sapatos no pé de lúvio
- \_ Lave com frequência suas mãos. Nos banheiros sociais dispomos de sabonete e papel toalha
- \_ Solicitamos o preenchimento prévio do seu cadastro e envio do mesmo via e-mail (para que permaneça menos tempo na recepção no seu check in)
- \_ Durante sua estadia, haverá aferição da sua temperatura 2 vezes ao dia (na entrada do café da manhã e do jantar)
- \_ As refeições serão servidas no restaurante com barreiras físicas de segurança sanitária (café da manhã, almoço, café da tarde e jantar)
- \_ Mantenha a distância social de 2 mts recomendada pela Anvisa
- \_ Em vários outros pontos das áreas sociais, internas e externas, temos álcool gel pronto para uso
- \_ Favor usar a máscara quando estiver nas áreas sociais. A 1º máscara será cortesia e entregue no check in, caso necessite de outras, temos para vender na recepção ou na boutique do hotel
- \_ A sauna e a brinquedoteca, permanecerão fechadas
- \_ A sala de ginástica trabalhará com agendamento de horário. Reserve o seu na recepção
- \_ Na entrada dos elevadores existem display com álcool gel para higienização das suas mãos
- \_ Ao tossir ou espirrar solicitamos que faça uso da higiene respiratória
- \_ Se não quiser arrumação durante sua hospedagem, use a placa de “não perturbe” que se encontra dentro do seu apartamento
- \_ Se quiser que suas toalhas sejam trocadas, sinalize com o tag que se encontra no porta toalhas
- \_ Caso sinta algum sintoma, solicitamos que comunique imediatamente a recepção
- \_ Recomenda-se baixar o aplicativo do ministério da saúde para acesso rápido a informações e orientações:

**Aparelhos IOS:** <https://apps.apple.com/br/app/coronav%C3%ADrus-sus/id1408008382>

**Aparelhos**

**Android:** [https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.datasus.guardioes&hl=pt\\_BR](https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.datasus.guardioes&hl=pt_BR)

Fica eleito o Fórum de Serra Negra para dirimir dúvidas deste contrato renunciando qualquer outro privilegiado.

## 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 divulgadas na Internet, através do nosso site [www.grandresortserranegra.com.br](http://www.grandresortserranegra.com.br), e também se encontra disponível nos apartamentos e na recepção.

**1) HORÁRIOS CHECK IN: 16h00 / CHECK OUT: 14h00:** (independente do horário de chegada do hóspede ao hotel). Para check out após as 14h, somente mediante autorização prévia da Recepção, o que deverá ser solicitado até às 10h. Somente será concedida a referida autorização após confirmada a disponibilidade do apartamento. Caso haja prorrogação de check out, será cobrada tarifa extra, conforme tarifário constante na recepção.

**2) RESTAURANTE:** o Café da manhã é servido das 7h30 às 10h, o Almoço é servido das 12h30 às 14h30 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. O Hotel somente servirá os itens constantes da mesa do café da manhã, bem como aqueles oferecidos pelas garçonetes, de modo que havendo solicitação de itens extras ao oferecido na mesa do café da manhã, serão cobrados.

É cobrado "Taxa Rolha" sobre bebidas consumidas que não tenham sido adquiridas no Hotel, não sendo permitido o uso do minibar bar por absorção.

A copinha da mamãe funciona 24 horas e fica no segundo andar próximo ao elevador, ficando os ingredientes à disposição somente para cocção de comidas para as crianças.

**3) 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. Isso 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 criança esteja acompanhada de outras pessoas que não sejam os próprios pais.

**4) ROUPA DE CAMA E DE BANHO** A troca da roupa de cama é feita de 03 em 03 dias e da roupa de banho de 02 em 02 dias. Poderá ser realizada a troca da roupa de cama ou de banho em prazo inferior ao acima descrito, caso solicitado pelo hóspede. Para trocas extras será cobrado o valor da lavagem da peça ou peças de roupa.

O Hotel fornece toalhas de piscina, 01 por ocupante por dia, e a substituição mediante o cartão de toalhas.

### **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 14h (quatorze horas). 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 estadia, o hóspede deverá solicitar à Recepção até às 10h do dia do check out. Havendo disponibilidade, a solicitação poderá ser atendida mediante cobrança de taxa extra;

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. O uso do mini bar por absorção deve ser respeitado, sendo proibido levar para dentro das suítes qualquer tipo de alimentos e bebidas. 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) levar animais às dependências do Hotel;

o) abandonar recipientes de vidro em locais inapropriados como nas áreas de circulação e lazer;

## **7) ORIENTAÇÕES E INFORMAÇÕES**

Quando sair ou utilizar as áreas comuns do hotel, cuide bem de seus pertences, como, máquinas fotográficas, celulares, mochilas, bolsas, etc.

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

Bens e objetos de valor como joias, relógios, máquinas fotográficas, celulares, cartões de crédito, identidade, passaporte, papel moeda (reais, dólares etc.), devem ser mantidos no cofre do quarto, disponibilizado gratuitamente pelo hotel, e este deve estar devidamente trancado.

O Hotel também não se responsabiliza por danos ou furtos de veículos, tampouco por danos causados por intempéries da natureza como incêndio, vendaval, e outros como arrombamento ou 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 terceiros, 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 negar 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 adequadas

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 as crianças e 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 mini bar por absorção, telefone e outros) serão acrescidas nas diárias.

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 evitaremos 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 lavanderia externa. 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 a [comercial@grandresortserranegra.com.br](mailto:comercial@grandresortserranegra.com.br)

Desde já agradecemos a preferência.

A Gerência.