



REGULAMENTO INTERNO PARA HOSPEDAGEM

VINDS PLAZA HOTEL

O regimento interno do Vinds Plaza Hotel encontra-se disponível no reservas@vinds.com.br, bem como nos apartamentos e na recepção.

Visando ao bem-estar e a garantir a segurança de todos os hóspedes, instamos para que o regulamento interno seja lido e observado, nos seguintes termos:

1. HORÁRIO DO CHECK IN: 12H00 E CHECK OUT: 11H00

- 1.1. *Check out* após as 11h00, somente através de autorização e de disponibilidade do apartamento;
- 1.2. Os funcionários do Hotel não têm autorização para fazer *check-in* sem pagamento antecipado, ou com apresentação de voucher de agência de viagem com quem tenhamos contrato estabelecido;
- 1.3. Não trabalhamos com cheques como forma de pagamento, devendo o hóspede certificar-se de quais cartões de crédito/débito são aceitos no momento da reserva e na entrada no Hotel;
- 1.4. Não se apresentando para o *check-in* até 07 (sete) horas após o horário padrão sem comunicação, por escrito e confirmada pelo Hotel, a acomodação poderá ficar disponível para nova reserva e não dará direito a reembolso;
- 1.5. Em caso de eventual prorrogação de check-out, será cobrada tarifa extra conforme tabela existente na recepção;
- 1.6. Quando do *check-out*, o Vinds Plaza Hotel, junto ao hóspede, confere se há algum pertence esquecido, consumo de frigobar e uso de outros serviços, de modo que não serão aceitas quaisquer reclamações posteriores.

2. FUNCIONAMENTO DO CAFÉ DA MANHÃ E DA ÁREA DE LAZER

- 2.1. O café da manhã é servido das 06h00 às 09h30, de segunda a sexta, e das 07h00 às 10h00, nos sábados, domingos e feriados. A área de lazer funciona para os hóspedes das 10h00 às 22h00; a piscina não será disponibilizada às segundas-feiras, para manutenção semanal. Para o uso da academia e sauna, favor informar-se na recepção sobre como usá-las;
- 2.2. O Hotel somente servirá os itens constantes da mesa do café da manhã, bem como aqueles oferecidos pelos funcionários, de modo que em havendo solicitação de itens extras, estes serão cobrados à parte;
- 2.3. Demais serviços serão cobrados à parte.

3. IDENTIFICAÇÃO DOS HÓSPEDES

- 3.1. Em atendimento aos preceitos da Normativa do Ministério do Turismo, é obrigatório quando da entrada (*check in*), o preenchimento da Ficha de Registro de todos os hóspedes, bem como a apresentação de documento original com foto, o mesmo aplicando-se a adolescentes entre 12 e 17 anos de idade;



- 3.2. Em caso de crianças (0 a 12 anos de idade), além do documento de identificação (certidão de nascimento ou outro documento oficial), será necessária autorização por escrito, com firma reconhecida ou por instrumento público, de ambos os pais, caso a criança esteja acompanhada de pessoas que não sejam os próprios pais;
- 3.3. Com base nos arts. 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 acompanhados pelos pais ou responsável legal, comprovando-se documentalmente o parentesco ou condição, ou ainda, se acompanhados de pessoa maior, com autorização por escrito e com firma reconhecida do pai, mãe ou responsável legal.

4. ROUPA DE CAMA E DE BANHO

- 4.1. A troca da roupa de cama é feita a cada 03 (três) noites e a roupa de banho em dias alternados (dia sim, dia não). Excepcionalmente, a roupa de banho poderá ser trocada diariamente por solicitação do hóspede sem cobrança extra de lavagem;
- 4.2. Poderá ser realizada a troca da roupa de cama ou de banho em prazo inferior ao acima descrito, caso solicitado pelo hóspede, sendo, porém, cobrado o valor da lavagem das peças;
- 4.3. A arrumação será realizada entre as 13h00 e as 16h00. Caso o hóspede queira a arrumação antes do horário acima, deverá solicitar à recepção.

5. DEVERES DOS HÓSPEDES

- 5.1. Manter conduta digna e própria do ambiente sócio-familiar do Hotel;
- 5.2. Acatar os horários e normas de funcionamento dos serviços oferecidos;
- 5.3. Trazer ao conhecimento dos funcionários qualquer anormalidade ocorrida nas dependências do Hotel, para que sejam tomadas as providências cabíveis;
- 5.4. Indenizar eventuais prejuízos ou danos causados ao Hotel;
- 5.5. Desocupar o apartamento até as 11h00 (onze horas). Ao desocupar, solicitar o fechamento da fatura após entregar as chaves (*check out*);
- 5.6. Conferir, antes do *check out*, se realmente recolheu todos os seus pertences;
- 5.7. Ao fazer uso dos bens do Hotel, ter cuidado para evitar avarias, como manchar ou rasgar roupas de cama e banho, danificar equipamentos elétricos e eletrônicos, cama/armário e objetos de decoração, iluminação, etc., ficando ciente de que quaisquer danos aos bens em seu poder serão cobrados adicionalmente às diárias e outras despesas;
- 5.8. Apagar as luzes e desligar equipamentos eletrônicos, fechar corretamente chuveiro, torneiras, banheira, etc.

6. DA DESOCUPAÇÃO

- 6.1. Para haver prolongamento da estadia, o hóspede terá de solicitar à recepção com pelo menos 24 (vinte e quatro) horas de antecedência ao dia do *check-out*. Havendo disponibilidade, a solicitação de prolongamento poderá ser executada;



- 6.2. Não havendo a desocupação até o horário padrão sem comunicação formal, por escrito e confirmada pelo Hotel, será cobrada mais uma diária da tabela, sem descontos;
- 6.3. Após o horário padrão do *check-out* sem manifestação do hóspede e confirmação, exerceremos o direito de retirar os pertences, limpar e liberar a acomodação após o horário da saída, caso haja outro hóspede aguardando para entrar na acomodação, e, neste caso, será cobrada taxa de liberação no valor mínimo de meia diária.

7. SERVIÇOS

- 7.1. Serviços de entrega externa de alimentos poderão ser aceitos, desde que o consumo seja somente na acomodação;
- 7.2. Informamos que o Hotel somente disponibiliza utensílios de cozinha como pratos, copos e talheres, desde que solicitados na recepção;
- 7.3. O Hotel dispõe de estacionamento, que não será cobrado enquanto o hóspede estiver hospedado no Hotel, sendo sempre um veículo por apartamento, mesmo que se trate de apartamento duplo ou triplo;
- 7.4. Para serviço de lavanderia, consultar funcionamento e valores na recepção;
- 7.5. Reservamo-nos o direito de alterar todas as áreas e apartamentos das unidades sem prévio aviso. Estamos em constantes melhorias e reformas, que poderão ocorrer em qualquer época ou data, acarretando barulho em alguns horários e a indisponibilidade de alguns serviços ou áreas das unidades;
- 7.6. A voltagem das tomadas do Hotel é de 110 volts;
- 7.7. Para sua segurança e melhor controle, as áreas comuns do Hotel são monitoradas por câmeras;
- 7.8. Despesas como consumo no frigobar, telefone e outras não estão incluídas nas diárias e serão lançadas na fatura por ocasião do *check out*;
- 7.9. Não são de responsabilidade do Hotel serviços como táxi, farmácia, locadora de autos, restaurante, passeios turísticos, delivery, etc.
- 7.10. A mudança de apartamento (upgrade) algumas vezes é possível, outras vezes não, variando de acordo com a ocupação do Hotel. A impossibilidade de realização de upgrade não gera qualquer tipo de indenização ao hóspede;
- 7.11. Aceitamos entrada e/ou permanência de animais de pequeno porte, desde que antecipadamente informado e mediante o porte do atestado de vacinas do animal e de taxa extra a ser paga no *check-in* (consultar o valor na recepção ou reserva);
- 7.12. Todas e quaisquer despesas com o animal serão de responsabilidade do hóspede/proprietário;
- 7.13. As notas fiscais serão emitidas no ato do *check-out* ou enviadas automaticamente no prazo de até 02 (dois) dias úteis. O hóspede não pode reter qualquer pagamento, caso o sistema da prefeitura não possibilite a emissão na saída.



8. LIMITAÇÕES: É VEDADO AOS USUÁRIOS DO HOTEL:

- 8.1. Utilizar-se de empregado do Hotel para realização de serviços particulares;
- 8.2. Interferir, direta ou indiretamente, nos serviços de Rotina da Administração do Hotel;
- 8.3. Hospedar no mesmo apartamento, pessoas além do limite permitido pelo tipo de acomodação contratado, sob pena de cobrança de taxa de cama extra;
- 8.4. Praticar atos considerados inadequados ou prejudiciais à moral e aos bons costumes;
- 8.5. Fumar dentro do salão do café da manhã, dos apartamentos, corredores, banheiros e em outras áreas internas, podendo o hóspede utilizar a área externa do Hotel para tal;
- 8.6. O uso de som em volume elevado e conversas altas, devendo haver respeito pelo silêncio para os demais hóspedes, especialmente após as 22h00;
- 8.7. Lavar e estender roupas nas sacadas ou janelas do Hotel;
- 8.8. O porte e uso de qualquer tipo de objeto ou substância legalmente proibido(a) ou de qualquer tipo de arma;
- 8.9. A prática de esportes em locais impróprios ou que possam oferecer riscos a outros usuários;
- 8.10. Trazer brinquedos para locais impróprios ou que possam causar danos a terceiros;
- 8.11. Abandonar recipientes de vidro em locais inapropriados como nas áreas de circulação e lazer;

9. ORIENTAÇÕES E INFORMAÇÕES

- 9.1. Manter a guarda dos bens e itens é de responsabilidade exclusiva dos hóspedes/proprietários, bem como os objetos de valor deixados nas dependências do apartamento;
- 9.2. Certificar-se, ao sair do quarto, de manter devidamente trancadas janelas e porta, e cuidar bem de seus pertences, principalmente nas áreas comuns do Hotel;
- 9.3. 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 quarto, ou levados pelo hóspede ao sair do Hotel;
- 9.4. Não temos cofres individuais nos apartamentos;
- 9.5. Não nos responsabilizamos por danos ou furtos de veículos, tampouco por danos causados por intempéries climáticas e outros, como arrombamento, incêndio, enchentes, atos de vandalismo praticados por terceiros, etc.;
- 9.6. Nossos funcionários estão aptos a fornecer informações a respeito da cidade, de serviços, passeios, remédios, assistência médica, mecânica e sugestões, devendo ser solicitadas na recepção;
- 9.7. Não é permitido retirar das dependências roupa de banho ou outros objetos de propriedade do Hotel. Fornecemos toalhas próprias para piscina e sauna, que, após o uso, devem ser mantidas no apartamento ou devolvidas na recepção com o devido controle;



- 9.8. 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;
- 9.9. A indenização decorrente da perda das chaves do apartamento será feita pelo hóspede ao Hotel, por ocasião do encerramento de sua conta, no valor de R\$ 20,00 (vinte reais);
- 9.10. Reserva-se à Gerência o direito de recusar a hospedagem de todo aquele que proceder de maneira inadequada, contrária a este regulamento ou transgredir normas legais ou de moral;
- 9.11. A Administração do Hotel exercerá o direito de solicitar a desocupação de apartamentos quando verificado o uso por pessoas embriagadas, para atividades ilegais, ou ainda, contrárias à moral ou aos bons costumes;
- 9.12. Os hóspedes podem receber convidados nas áreas externas e sociais do Hotel, reservando-se este no direito, em caso de utilização das dependências internas, à cobrança de taxa *day use* ou taxa de cama extra;
- 9.13. Se qualquer funcionário deste estabelecimento se mostrar omissos e não atender com presteza e correção, pedimos que as reclamações sejam encaminhadas à Gerência para que imediatas medidas disciplinares sejam aplicadas;
- 9.14. Em caso de reclamações, solicitamos que sejam identificados o funcionário e a hora da ocorrência, facilitando ainda à Gerência se fazer presente para apuração dos fatos;
- 9.15. O edifício onde o Hotel encontra-se localizado, embora modernizado, não possui total adaptação para pessoas com dificuldades de locomoção. A equipe do Hotel estará sempre disposta a fazer o máximo para que uma pessoa em tais condições possa usufruir de uma ótima hospedagem, mas não poderá se responsabilizar pelas dificuldades ou embaraços que tais questões estruturais possam trazer;
- 9.16. Cabe ao “responsável legal” precaver-se para que crianças e adolescentes não fiquem desacompanhados nas áreas privativas (apartamentos e varandas) e áreas comuns do Hotel, evitando possíveis acidentes;
- 9.17. Não nos responsabilizamos por objetos ou valores esquecidos no interior dos veículos, ou esquecidos em outro lugar do Hotel;
- 9.18. Os pertences dos hóspedes, perdidos ou esquecidos no Hotel, serão guardados pelo prazo máximo de 04 (quatro) meses, ficando o Hotel livre para dar o destino que achar conveniente após esse prazo;
- 9.19. O descumprimento de quaisquer regras deste regulamento resultará na desocupação imediata do apartamento, sem prejuízo da diária correspondente, ainda que não tenha sido completada;
- 9.20. Quando o funcionário constatar que o hóspede descumpriu a regra de não fumar no apartamento, o Hotel lançará mais uma diária adicional, visto que após a desocupação providenciará uma descontaminação para remoção do forte odor de tabaco, sendo necessária interdição por um dia;



- 9.21. Em conformidade com o que tratam os artigos 1.467 e 1.470 do Código Civil Brasileiro de 2002, ao Hotel se reserva o direito de reter bens de valor como joias, computadores, celulares, óculos, relógios, etc. que estiverem em poder dos hóspedes que não saldarem suas respectivas contas;
- 9.22. As regras do Hotel visam ao conforto e à segurança dos hóspedes e funcionários, expressamos gratidão a todos pelo bom acatamento.

Casos omissos neste regulamento ficarão a cargo da Administração do Hotel. Reclamações e sugestões, por gentileza, direcionar à recepção ou encaminhar um e-mail a reservas@vinds.com.br.

Antecipamos agradecimentos pela preferência.

A Gerência