

## **REGIMENTO INTERNO - HOTEL TERRAS ALTAS**

Prezado Hóspede/Usuário,

Para seu próprio conforto e segurança, bem como dos demais Hóspedes/Clientes, pedimos a gentileza de ler atentamente e cumprir nosso Regimento Interno, o qual poderá ser encontrado na recepção do Hotel ou através do nosso site <https://hotelterrasaltas.com.br/>, nas condições e termos abaixo descritos:

### **1. DO PREÂMBULO**

1.1. O Hotel Terras Altas possui estrutura completa para atendimento de hospedagens, *day-use*, bem como espaços destinados para eventos corporativos, cabendo em todos os casos o estrito cumprimento deste Regulamento Interno.

### **2. DOS HORÁRIOS<sup>1</sup>**

2.1. Ficam estabelecidos os seguintes horários, que deverão ser observados:

a) Para Hospedagens de lazer:

- *Check-in* às 16 horas;
- *Check-out* às 14 horas.

b) Para Hospedagens de eventos corporativos:

- *Check-in* às 16 horas;
- *Check-out* às 14 horas.

c) Para Hospedagens no pacote denominado "diária 30 horas":

- *Check-in* às 08 horas de um dia;
- *Check-out* às 14 horas do dia seguinte.

d) Para *day-use*<sup>2</sup>:

- *Check-in* às 08 horas;
- *Check-out* às 16 horas.

2.1.2. Por ocasião do *check out* deverá o apartamento estar desocupado, livre de coisas e pessoas. O hóspede declara neste momento estar ciente de sua obrigação e autoriza, desde já, a retirada de qualquer pertence seu após esta data, sob pena de incorrer em multa de 10% do valor total da estadia contratada e de sujeitar-se ao disposto no Artigo 1467, inciso I do Código Civil Brasileiro.

2.1.3. Caso o hóspede opte pelo prolongamento da estadia, deverá solicitar à recepção com 24 horas de antecedência, o que poderá ser atendido pelo Hotel caso haja disponibilidade de acomodação.

---

<sup>1</sup> Os horários mencionados neste Regimento Interno correspondem ao fuso horário de Brasília.

<sup>2</sup> A contratação do *day use* não dá direito à hospedagem.

2.2. As refeições serão servidas na modalidade *buffet* ou *à la carte* (a depender da lotação do Hotel):

- Café da manhã: das 07 horas às 10 horas;
- Almoço: das 12 horas às 15 horas;
- Lanche da Tarde (quando houver): das 17 horas às 18 horas;
- Jantar: das 19 horas às 22 horas.

2.2.1 As refeições deverão ser consumidas no salão onde estão sendo servidas.

2.3. Horários de Funcionamento dos demais serviços oferecidos pelo Hotel:

- *Room Service*: até às 0 hora;
- Bar do lobby (recepção): das 7 horas às 0 hora;
- Piscinas: das 8 horas às 22 horas;
- Sauna (mediante solicitação prévia): das 8 horas às 22 horas;
- Fitness Center: das 8 horas às 22 horas;
- Salão de Jogos: Uso liberado;
- Quadras de modalidades: Uso liberado até às 22 horas;
- Trilha Ecológica: uso livre até às 17 horas (mediante solicitação na recepção).

### **3. DO CANCELAMENTO DAS RESERVAS DE HOSPEDAGEM/DAY USE**

3.1. As regras para cancelamento das reservas de hospedagem e *day use* estão dispostas em instrumento próprio, qual seja, a Política de Cancelamento, disponível em nosso site para consulta.

### **4. DAS EXIGÊNCIAS PARA HOSPEDAGEM/DAY USE**

4.1. De acordo com Instrução Normativa do Ministério do Turismo (EMBRATUR), é obrigatório o preenchimento da Ficha de Registro de Hóspedes, bem como a apresentação de documento original válido com foto, no momento do *check in*, tanto em casos de hospedagem quanto de *day use*.

4.2. Visitas poderão ser recebidas na recepção do Hotel, restaurante e bar, independente do preenchimento de demais documentos.

4.2.1. Para receber visitas no apartamento, independentemente do tempo de permanência ou grau de parentesco, será cobrada uma taxa, por pessoa, conforme tabela na recepção. As despesas ou prejuízos causados pelo visitante são de responsabilidade do hóspede.

### **5. DOS HÓSPEDES/USUÁRIOS MENORES DE IDADE**

5.1. Para a hospedagem de menores de idade será exigida a apresentação de documento de identidade original válido.

5.2. A hospedagem de menores de idade desacompanhados dos pais ou responsáveis só será permitida após apresentação da Autorização Para

Hospedagem de Criança ou Adolescente devidamente preenchida e assinada pelos pais ou responsáveis, com firma reconhecida, no exatos termos do artigo 82 do Estatuto da Criança e Adolescente (Lei 8.069/90).

5.2.1. O modelo de Autorização para Hospedagem de Criança ou Adolescente está disponível no site do Hotel Terras Altas e pode ser também solicitado quando da realização da reserva junto ao setor de vendas do Hotel.

5.3. Se o responsável for avós, bisavós, tios, irmãos e sobrinhos maiores de 18 anos, não haverá necessidade de autorização desde que:

- a) A criança/adolescente tenha consigo certidão de nascimento original (para possibilitar a comprovação direta de parentesco de tios, avós, bisavós e sobrinhos) e documento original de identidade com foto;
- b) O responsável possua um documento oficial de identificação civil (carteira de identidade, carteira de trabalho, carteira profissional, passaporte ou carteira de identificação funcional).

5.4. Nos casos em que a criança/adolescente for se hospedar sem o acompanhamento dos pais, recomenda-se que as informações e documentos supracitados sejam enviados com antecedência ao Hotel, para possibilitar a análise e evitar prejuízo acerca do *check-in*.

5.5. Havendo a falta de alguma condição, informação ou documento supracitados, o Hotel realizará análise imediata acerca da possibilidade ou não da hospedagem. Havendo qualquer irregularidade, o Hotel permitirá que seja sanada, desde que em caráter imediato, sob pena de não realização de *check-in*, bem como de notificação para eventuais órgãos competentes.

5.6. Em nenhuma hipótese, os pais ou responsáveis poderão ausentar-se das dependências do Hotel, deixando a criança/adolescente sem supervisão, sob pena de acionamento dos órgãos competentes pelo Hotel, além de eventual caracterização do crime de abandono de incapaz, capitulado no artigo 133 do Código Penal.

5.7. Menores de idade devem sempre estar acompanhados pelo pais/responsáveis na área da piscina e não devem entrar na água desacompanhados ou sem supervisão.

5.8. Os pais/responsáveis pelo menor se responsabilizam pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento da ficha do menor entregue à equipe de recreação.

5.9. No ato do *check-out* é vedado a criança/adolescente efetuar o pagamento das despesas desacompanhado dos seus pais ou de seu responsável.

5.10. O adolescente emancipado deverá apresentar comprovante de sua emancipação ao Hotel, antes do *check-in*. A ele se aplicam as regras do hóspede/usuário maior de idade.

## **6. DOS DEVERES DOS HÓSPEDES/USUÁRIOS**

6.1. São deveres dos hóspedes/usuários:

- a) Respeitar o presente regulamento interno;
- b) Manter conduta condizente com o ambiente sócio-familiar do Hotel;
- c) Respeitar os horários e normas de funcionamento dos serviços oferecidos;
- d) Levar ao conhecimento da gerência qualquer irregularidade ocorrida nas dependências do Hotel, a fim de que sejam adotadas as providências cabíveis;
- e) Indenizar eventuais prejuízos ou danos causados ao Hotel;
- f) Desocupar o apartamento até o horário permitido, sob pena de desocupação de seus pertences para a recepção ou outro local à livre escolha do Hotel, dentro de suas dependências;
- g) 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, materiais esportivos, mobiliário etc sob pena de ser cobrado adicionalmente às diárias e outras despesas;
- h) Respeitar as regras descritas no Termo de Responsabilidade Pet, assinado no *check in*, quando trouxer seu *pet* de estimação para o Hotel, o qual encontra-se disponibilizado no site do Hotel Terras Altas;
- i) Cuidar para que as crianças utilizem fraldas descartáveis ao dormir para evitar danos aos colchões, roupas de cama e banho dos apartamentos;
- j) Manter o quarto livre de odores de tabaco ou de qualquer outro não compatível com padrões normais de higiene na habitação e demais áreas comuns fechadas, sob pena de pagamento de taxa de higienização e desodorização no valor de R\$ 200,00 (duzentos reais).

6.2. Eventuais danos que venham a ser causados ao patrimônio do Hotel, seja pelo hóspede, usuários, acompanhantes, visitantes ou seus *pets*, serão ressarcidos até o 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.

6.3. Se o hóspede perder o cartão/chave do apartamento deverá pagar uma taxa de indenização no valor de R\$ 100,00 (cem reais) no momento do *check-out*.

## **7. DAS CONDUTAS VEDADAS AOS HÓSPEDES/USUÁRIOS**

7.1. É vedado aos hóspedes/usuários:

- a) Utilizar-se de empregado do Hotel para realização de serviços particulares;
- b) Interferir, direta ou indiretamente, nos serviços de responsabilidade da Administração do Hotel;

- c) Hospedar no mesmo apartamento, pessoas além do limite permitido e contratado pelo hóspede.
- d) Praticar atos considerados nocivos e/ou inadequados à moral e aos bons costumes;
- e) Fumar dentro do restaurante, apartamentos, banheiros e outras áreas internas, podendo, todavia, fazê-lo na área externa do Hotel;
- f) Levar para dentro das suítes qualquer tipo de alimento e bebida, devendo o uso do frigobar ser adequado e compatível com as normas do hotel.
- g) Consumir bebidas e alimentos trazidos de fora do Hotel;
- h) Consumir bebidas e alimentos servidos nas refeições na área da piscina, gramado, salão de jogos e qualquer outro local que não seja o salão em que a refeição está sendo servida;
- i) O uso de som, barulhos ou ruídos em volume elevado, devendo haver respeito ao silêncio para os demais hóspedes, especialmente entre 22 horas e 08 horas;
- j) Estender roupas na varanda do Hotel;
- k) A posse, o porte e/ou uso de qualquer tipo de objeto ou substância legalmente proibida ou de qualquer tipo de arma branca ou de fogo;
- l) Levar para a piscina as toalhas das suítes, sendo permitido somente às disponibilizadas na recepção do Hotel para o fim exclusivo de utilização na área da piscina e sauna;
- a) Retirar das dependências do Hotel roupa de banho ou outros objetos de propriedade do Hotel.

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

7.3. Reserva-se o Hotel no direito de vetar a hospedagem a quem não convier ao Hotel e todo aquele que proceder de maneira inadequada, contrária a este regulamento ou transgredir normas legais, morais ou costumeiras, será convidado a retirar-se do estabelecimento, sem direito a qualquer reembolso.

## **8. DA SEGURANÇA**

8.1. Quando estiver saindo a passeio ou utilizando as áreas comuns do Hotel, o hóspede/usuário deve cuidar bem de seus pertences pessoais, como: máquinas fotográficas, celulares, computadores, tablets, bolsas, carteiras etc. Nunca deve deixar esses objetos soltos e sem vigilância, uma vez que a guarda dos objetos pessoais é de responsabilidade exclusiva do hóspede/usuário.

8.2. Ao sair do quarto, o hóspede deve se certificar de ter trancado as janelas e fechado a porta.

8.3. Dinheiro ou objetos de valor deixados nas dependências do apartamento são de inteira responsabilidade do seu proprietário hóspede, disponibilizando o Hotel cofre em cada apartamento.

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

## **9. DOS OBJETOS PERDIDOS**

9.1. Os pertences dos hóspedes/usuários 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.

## **10. DOS SERVIÇOS COBRADOS NÃO INCLUSOS NAS DIÁRIAS**

10.1. Durante a hospedagem ou *day use* podem ser oferecidos serviços que não estão inclusos no pacote de hospedagem ou *day use* tais como: massagem; comidas e bebidas consumidas no bar, na área da piscina e salão de jogos; bebidas alcoólicas servidas nas refeições; itens adquiridos na loja do Hotel; serviços de lavanderia; dentre outros serviços que são oferecidos pelo Hotel e não constam do voucher de hospedagem/*day use*.

10.1.2. Para a utilização dos referidos serviços, favor consultar a disponibilidade, funcionamento e valores na recepção do Hotel.

10.1.3. Os serviços e produtos contratados serão descritos em comandas devidamente assinadas pelos hóspedes/usuários.

10.1.4. A cobrança dos serviços utilizados não inclusos nas diárias será feita quando da realização do *check out*, momento em que o hóspede/usuário deverá quitar o valor devido pela utilização dos serviços.

10.2. De acordo com o disposto nos artigos 1467 e 1470 do Código Civil, o Hotel se reserva no direito de reter as bagagens, jóias e outros objetos que estiverem em poder dos hóspedes/usuários que não pagarem suas respectivas contas.

## **11. DOS SERVIÇOS EXTERNOS**

11.1. Para quaisquer informações a respeito do turismo na região, passeios, remédios, assistência médica, assistência veterinária, mecânica dentre outras, os hóspedes/usuários devem dirigir-se à recepção do Hotel.

11.2. Não são de responsabilidade do Hotel os serviços externos como táxi, farmácia, locadora de veículos, restaurantes e passeios turísticos, dentre outros não prestados pelo próprio Hotel.

## **12. DA TAXA DE SERVIÇO**

12.1. Cobramos taxa de serviço de 10% (dez) por cento.

### **13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

13.1. Qualquer reclamação ou sugestão dos hóspedes/usuários deve ser realizada na recepção do Hotel, para que seja analisada e, se necessário, tomadas as medidas cabíveis em caráter imediato ou mediato.

13.2. A solução dos casos omissos neste Regulamento ficará a cargo da direção do Hotel.

13.3. A inobservância de quaisquer regras deste regulamento implicará ao hóspede/usuário desocupar imediatamente o apartamento, sem prejuízo da diária correspondente, ainda que não tenha sido completada.

Desde já, agradecemos a preferência.

Diretoria