

Política Geral

Contrato e informações gerais sobre a sua reserva Prezado (a) Hóspede: Toda a nossa equipe agradece a sua presença em nosso estabelecimento. Desejamos que tenha uma ótima hospedagem. Seguem abaixo algumas normas que pedimos observar:

- 1 – CHECK IN/CHECK OUT: O horário do check in é a partir das 14:00 hs. e o check out até 12:00 hs.
- 2 – Recepção 24 horas: Sempre haverá um recepcionista pronto para atendê-lo, basta discar o 9 (nove) do seu apartamento ou dirigir-se até a recepção.
- 3 – CHAVE DO APARTAMENTO: Disponibilizamos 02 chaves por apartamento e 1 crachá de identificação para o veículo. Em caso de perda cobraremos R\$ 10,00 por item.
- 4 – CHAVE DO COFRE: A chave do cofre se encontra na recepção do hotel. Ao adquiri-la o hospede terá que assinar o termo de responsabilidade pela utilização do cofre. O custo pela perda da chave ou do trancão é de R\$ 200,00.
- 5 – Arrumação do apartamento: O nosso serviço de arrumação funciona das 09:00 às 17:00. Em caso de necessidade após esse horário, nossas camareiras atendem até as 22:00.
- 6 – Horário e funcionamento da área de lazer: O horário da área de lazer do hotel (piscinas, quadra de tênis e mesas de jogos) é das 10:00 até as 22:00 Nossas saunas, úmida e seca, funcionam das 18:00 às 22:00 É proibida a permanência de crianças menores de 10 anos na dependências das piscinas, saunas e quadra de tênis desacompanhadas de adulto responsável Pedimos atenção ao degrau na piscina que eleva a profundidade para 2 metros Não é permitido o uso de caixas de som e instrumentos musicais nas áreas de lazer. É proibida a prática de jogos esportivos na piscina, tais como: frescoball, peteca, bola water-polo ou qualquer outro que possa interferir com a segurança, sossego ou bem-estar dos demais usuários. É também proibido o uso de pranchas e bóias , aparelhos de mergulho e/ou acessórios, como nadadeiras, etc.
- 7 – VOLTAGEM: Alertamos que a voltagem das tomadas nos apartamentos é de 110v, assim como na maioria das demais tomadas do hotel. Em caso de dúvida, favor consultar a recepção. Favor desligar as luzes, o ar condicionado, o ventilador de teto e a TV ao sair do apartamento. Na entrada do apartamento, ao lado da porta, se encontra o interruptor geral das luzes do apartamento.
- 8 – DANOS: Quaisquer danos materiais ocorridos no apartamento durante a estadia serão cobrados à parte.
- 9 – OCUPAÇÃO: Nossos apartamentos são padronizados e acomodam até 04 pessoas, não sendo permitida a entrada de mais pessoas.
- 10 – TAXA DE ROLHA: Não é permitido o consumo de alimentos e bebidas em nossa área de lazer assim como o uso de cooler e isopores. Os pedidos deverão ser realizados para a nossa equipe de garçons. Será cobrado taxa de rolha sobre qualquer bebida trazida de fora e que seja servida no estabelecimento. Para consumos de bebidas dentro do apartamento não cobraremos taxa de rolha.
- 11 – TOALHA DE PISCINA/PRAIA: As toalhas de praia e piscina deverão ser solicitadas e devolvidas na recepção. O custo pelo empréstimo é de R\$ 3,85.
- 12 – CHECK OUT: O check out só será efetuado mediante a apresentação da chave do apartamento e crachá de identificação do veículo na recepção, pedimos tolerância de 15 minutos de aguardo na recepção para conferência do apartamento por nossa equipe.
- 13 – CAFÉ DA MANHÃ: Servido no restaurante da 08:00 as 10:30. Diárias com café da manhã não incluso, verificar valores na recepção.
- 14 – ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO: Não é permitida a permanência de animais de estimação nas dependências do hotel.
- 15 – CIGARRO: O fumo na piscina ou área de lazer só é permitido na área identificada como espaço para fumantes. Não é permitido jogar bitucas e cinzas no chão ou jardim.
- 16 – GERAIS: *Roga-se manter silêncio após as 22:00 * Evitar barulhos que perturbem terceiros * Não estender roupas nas janelas ou em cima de móveis * Não é permitido uso de

equipamentos além dos já disponíveis no apartamento para o preparo de alimentos. Condições gerais de reservas: Estada Os nossos preços estão estabelecidos de acordo com o período de utilização dos serviços e número de ocupantes. Alterações nas datas da reserva ou número de pessoas acarretará em alterações nos preços. A estada inicia-se às 14 h e termina às 12 h, caso haja interesse em chegar antecipadamente ou sair tardiamente, haverá cobrança de taxa adicional. A solicitação desta prorrogação deverá ser feita com antecedência mínima de 24 h para a verificação de disponibilidade. Reserva Somente a partir do pagamento da reserva conforme acordo entre as partes, a mesma estará assegurada. Havendo necessidade de cancelamento ou alteração na reserva o cliente deverá comunicar por escrito ao hotel, não sendo aceito cancelamento ou alteração por telefone. De acordo com determinações legais em geral e, em especial, com as disposições da Deliberação Normativa nº 161/95 da Embratur, o cancelamento ou alteração estará sujeito a cobrança de taxas e multas conforme as condições abaixo: Alteração de datas de reservas Será cobrada taxa de transferência para cada alteração de data solicitada, bem como a eventual diferença de preço entre um período e outro. Caso haja disponibilidade no Ilha Flat Hotel para a nova data solicitada, deverão ser observados os seguintes prazos limites para a solicitação de alteração de datas: - Alta temporada, 15 dias de antecedência da data de entrada (não serão efetuadas alterações em pacotes de Natal, Reveillon, Carnaval e feriados prolongados). - Baixa temporada, 07 dias de antecedência da data de entrada. Caso não seja possível a alteração de datas, poderá ser solicitado o cancelamento da reserva conforme as condições a seguir. Cancelamento de reservas individuais baixa temporada (exceto feriados prolongados). Solicitado com até 15 dias de antecedência do início do pacote ou diária, será devolvido o valor total pago. Não sendo respeitado o prazo de 15 dias, haverá incidência de multa conforme tabela a seguir: - entre 14 e 7 dias, será cobrado 30% do valor pago. - entre 06 dias até o início do pacote ou diária, será cobrado 100% do valor pago. Cancelamento de reservas individuais para Reveillon, Natal, Carnaval, feriados prolongados e meses de alta temporada (janeiro, fevereiro, julho e dezembro) Solicitado com até 15 dias de antecedência do início do pacote, será devolvido o valor total pago descontando-se a taxa de cancelamento e reembolso de 10%. Não sendo respeitado o prazo de 15 dias, haverá incidência de multa conforme tabela a seguir: - entre 14 e 7 dias, será cobrado 50% do valor pago. - entre 06 dias e o início do pacote, será cobrado 100% do valor pago. Desistência sem cancelamento - "no show" O não comparecimento, sem comunicação prévia por escrito, na data prevista de chegada será considerado no show (desistência sem cancelamento), com retenção de 100% do valor pago. Desistência após a entrada A desistência de estada após a entrada ou desistência de algum serviço incluso no pacote, não dará direito a qualquer tipo de restituição, acarretando a perda total da quantia paga pelo pacote. Como também a saída antecipada não dará direito a reembolso em dinheiro ou crédito em novas diárias.