

### 1. Geral

Uma cópia do regulamento interno do Hotel Praia da Sereia poderá ser obtida por meio do endereço eletrônico [www.praiadasereia.com.br/regulamento-interno.pdf](http://www.praiadasereia.com.br/regulamento-interno.pdf) sendo que uma cópia impressa deste se encontra disponível para consulta na recepção do Hotel.

### 2. Pagamento

Trabalhamos apenas mediante ao 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 a seguir: Visa, Mastercard, American Express e Diners.

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

- Os depósitos deverão ser efetuados com uma antecedência mínima de 03 dias úteis antes do check-in.
- O Cliente deverá efetuar o depósito bancário em um prazo de até 03 dias úteis incluindo o dia em que foi feita a reserva.
- O Cliente deverá enviar uma cópia visível do comprovante de depósito junto com o número de solicitação de sua reserva para o e-mail [reservas@praiadasereia.com.br](mailto:reservas@praiadasereia.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 possibilidade de 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 estar portando 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. Cujo 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 e 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 Cliente está ciente que será o devedor solidário de suas despesas efetuadas junto ao Hotel cujo pagamento/faturamento não seja quitado pela sua empresa.

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

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 de R\$200,00, para higienização do apartamento após o seu Check-out. Informamos também que conforme Lei Municipal nº 7.651/2009 é proibido fumar em lugares fechados ou parcialmente fechados (como as varandas dos apartamentos).

ASSOCIADO À ABIH – SHRBS – CDL – ACEITA

**Avenida Dorival Caymmi, 14, Itapuã - Salvador - BA - CEP: 41.635-150**

**Fone: 71 – 3285-8100 Fax: 71 – 3285-8111**

[www.praiadasereia.com.br](http://www.praiadasereia.com.br)

[reservas@praiadasereia.com.br](mailto:reservas@praiadasereia.com.br)

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 depois utensílios afins.

Para as despesas de hospedagem e demais serviços será emitida a Nota Fiscal de Serviço pelo Hotel Praia da Sereia Ltda. CNPJ 73.656.829/0001-10.

Para despesas de alimentação que envolve consumo de produtos de Frigobar e Restaurante será emitido um cupom fiscal em nome do restaurante do Hotel de Anirac - Hotel e Turismo Ltda CNPJ 02.999.339/0001-79.

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. Além disso para menores desacompanhados dos pais se faz necessária a apresentação

### 3. Da Hospedagem

O horário de Check-in iniciasse a partir das 14:00h 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 à Recepção do Hotel para checar a disponibilidade. Confirmada a disponibilidade o valor adicional a ser pago pela extensão 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 por empregados do hotel – ficando os pertences do hóspede sob custódia deste. Importando tal atitude em inexigência, por parte do cliente, 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 posteriormente, para destrancamento com a chave ou senha própria e retirada de seus pertences, em horário que o hóspede posterior disponibilizar.

Não dispomos de apartamentos para fumantes, por tanto pedimos a gentileza de não fumarem no interior de nossos apartamentos inclusive nas varandas, caso contrario lhe será cobrada uma taxa de R\$200,00, para higienização do apartamento após o seu Check-out. Informamos também que conforme Lei Municipal nº 7.651/2009 é proibido fumar em lugares fechados ou parcialmente fechados (como as varandas dos apartamentos).

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

O cancelamento ou redução de período de uma reserva paga previamente ou com garantia de pagamento ("Garantia de No Show") apenas poderá ocorrer se informado antecipadamente até às 16h do dia anterior ao check-out, caso contrario será cobrado o valor da próxima diária paga ou garantida. Será cobrado o valor integral pela hospedagem no caso da compra de pacotes ou hospedagens onde tenham sido aplicados valores promocionais ou ainda durante períodos de grande procura como congressos, Festival de Verão, Carnaval entre outros a serem informados.

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 hospede não estiver presente no apartamento sendo assim determinante proibido driblar de qualquer forma o sistema economizador de energia do apartamento. Informamos que as tomadas da bancada e frigobar ficam ligadas o tempo inteiro.

ASSOCIADO À ABIH – SHRBS – CDL – ACEITA

**Avenida Dorival Caymmi, 14, Itapuã - Salvador - BA - CEP: 41.635-150**

**Fone: 71 – 3285-8100 Fax: 71 – 3285-8111**

[www.praiadasereia.com.br](http://www.praiadasereia.com.br)

[reservas@praiadasereia.com.br](mailto:reservas@praiadasereia.com.br)

#### 4. Crianças

Por uma questão de segurança, sendo o hotel um edifício vertical e 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 familiar 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 a vir sofrer por falta da atenção ou vigilância de seus responsáveis. A gerência do hotel poderá ainda em caso de reincidência comunicar as autoridades públicas ou convidar aos hóspedes que deixem o Hotel a depender da gravidade ou reincidência (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).

Ainda que possam viajar de avião 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 autêntica de seus documentos de identidade dos mesmos.

#### 5. Café da Manhã

O café da manhã é servido todos os dias no formato de Buffet de 06:00h as 10:00h, para todos os hóspedes que compraram a sua hospedagem diretamente com o Hotel.

Para os clientes que adquiriram a sua hospedagem junto a empresas e agências de viagens pedimos que verifiquem em seu voucher se este escrito a informação de que a hospedagem inclui café da manhã também conhecido como pequeno almoço no Português de Portugal. No caso da ausência desta informação o cliente será cobrado pelo café da manhã caso opte por este durante a sua hospedagem.

#### 6. Da Arrumação e Limpeza

A arrumação e limpeza dos apartamentos são feitas diariamente a partir das 09h da manhã até às 17h.

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 apenas no dia seguinte, visto que o serviço de arrumação se encerra às 17h.

#### 7. Animais de Estimação

**Permitimos animais de pequeno porte em nosso estabelecimento desde que 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 animal não poderá fazer barulho.

ASSOCIADO À ABIH – SHRBS – CDL – ACEITA

**Avenida Dorival Caymmi, 14, Itapuã - Salvador - BA - CEP: 41.635-150**

**Fone: 71 – 3285-8100 Fax: 71 – 3285-8111**

[www.praiadasereia.com.br](http://www.praiadasereia.com.br)

[reservas@praiadasereia.com.br](mailto:reservas@praiadasereia.com.br)

- O deslocamento do mesmo pelo Hotel sempre deverá se dar no colo do dono ou na "casinha".
- 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 "casinha" em especial nas **áreas do restaurante e laser** 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 hospede 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 Hotel.

### 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 2000, na recepção do Hotel e pelo endereço eletrônico [www.praiadasereia.com.br/telefonica.pdf](http://www.praiadasereia.com.br/telefonica.pdf). 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 estes que 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 vir a 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, os quais estarão disponíveis conforme disponibilidade dos serviços das operadoras.

### 12. Ar Condicionado

Todos os apartamentos possuem ar condicionado sendo que os apartamentos da categoria Netuno Standard possuem aparelhos do modelo de Janela e os da categoria Itapuã Superior modelos Split. Os aparelhos de ar condicionados não estarão disponíveis mediante uma falta de luz. E no caso de algum problema técnico a recepção

ASSOCIADO À ABIH – SHRBS – CDL – ACEITA

**Avenida Dorival Caymmi, 14, Itapuã - Salvador - BA - CEP: 41.635-150**

**Fone: 71 – 3285-8100 Fax: 71 – 3285-8111**

[www.praiadasereia.com.br](http://www.praiadasereia.com.br)

[reservas@praiadasereia.com.br](mailto:reservas@praiadasereia.com.br)

do Hotel deverá ser informada para que possa tomar uma providência que poderá se dar 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 esta disponível todos os dias de 09h as 21h, podendo ocasionalmente ser interditada para alguma manutenção de emergência.

### 14. Salão de Jogos

O salão de jogos esta disponível de 09h às 21h.

### 15. Sala de Ginástica

A sala de ginástica esta disponível de 09h às 21h.

### 16. Salão de Eventos

O salão de eventos esta disponível apenas mediante a contratação previa do mesmo com o setor de eventos do Hotel.

### 17. 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 não podem usado o elevador desacompanhado, pois a criança não tem altura ou discernimento suficiente para acionar o botão de alarme em caso de emergências.

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

Na falta do elevador o cliente poderá utilizar a as escadas para o deslocamento pelo hotel.

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

A manutenção do elevador é efetuada por uma empresa credência no ramo de reparo de elevadores no caso ao própria fabricante do mesmo a Otis Elevadores.

### 18. Do Estacionamento e Automóveis

O Hotel responsabilizasse apenas pela guarda dos veículos estacionados em seu estacionamento interno por tanto fica determinadamente proibido ao cliente deixar o veículo estacionamento nas vagas de rua que são de uso exclusivo para embarque e desembarque de hospedes e mercadorias.

O Hotel garante a disponibilidade de apenas uma vaga por apartamento podendo assim cobrar pela guarda de veículos adicionais ou mesmo pelo uso do estacionamento fora do período de hospedagem conforme valores apresentados na recepção do Hotel.

Os Hóspedes deverão estacionar seus veículos em uma das vagas disponíveis e devidamente sinalizadas de forma a não prejudicar o fluxo de veículos nem aos outros veículos já estacionados.

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 pela entrega de suas chaves a terceiros.

O Hotel não se responsabiliza pelos pertences deixados no interior dos veículos e por tanto 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 automático para abertura e saída de veículos e portanto o cliente esta ciente de que não poderá entrar ou sair quando este não estiver sido acionado para a passagem do seu veículo sob a pena de ter seu veículo avariado devendo em caso desta ocorrência arcar com o reparo de seu próprio veículo e ou ainda com eventuais reparos que sejam necessários ao portão

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

### 19. Da Segurança e Objetos de Valores

O Hotel conta com sistema de vigilância eletrônica 24h por dia dotado de câmeras de vigilância e agentes de segurança, ainda assim, para uma maior segurança, roga-se aos hóspedes a manterem sempre fechadas as portas de entrada, varanda e janelas de seus quartos – principalmente pela noite ou quando fora de seus apartamentos. Ao utilizar os serviços do Hotel o cliente esta ciente de que esta sendo filmado em todas as áreas comuns do estabelecimento e que estas imagens poderão ser divulgadas caso sejam solicitadas pelo poder policial para uso em alguma ocorrência.

Nenhum dos membros de nossa equipe está autorizado a guardar dinheiro, documentos, aparelhos eletrônicos e similares para os hóspedes.

Objetos de valores, tais quais câmeras, jóias, cartões de crédito, dinheiro, passaportes, entre outros, **NÃO** estão sob-responsabilidade do hotel. Para uma maior segurança destes objetos, é aconselhado mantê-los guardados nos cofres dispostos nos apartamentos.

A perda ou esquecimento da senha do cofre poderá resultar em demora para a abertura do mesmo, uma vez que apenas o gerente do hotel está apto para abertura dos cofres com senha e no caso dos cofres com chave a abertura apenas poderá se dar mediante ao arrombamento que somente poderá ser efetuado de segunda a sexta feira das 10h as 18h ao custo de R\$300 pela mão de obra e reposição da fechadura estragada.

Por razões de segurança, roga-se não falar/conversar diretamente com os vigias e seguranças exceto pelo necessário.

Jamais abrir a porta do apartamento a qualquer pessoa que se identifique como funcionário do hotel sem que tenha sido previamente feita uma chamada (interna) notificando o contato direto.

### 20. 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.

### 21. 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.

### 22. 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.

O Hotel Praia da Sereia não admitirá qualquer demonstração de preconceito ou racismo dentro de suas dependências.