NORMAS DE NEGOCIAÇÃO
HOTEL LOBO
Garopaba - Santa Catarina - Brasil

1 - Reservas:
A reserva é feita a pedido do cliente, por telefone, sites de reservas, e-mail ou WhatsApp. Poderá ser requerido ou não o depósito (sinal), conforme o período requisitado.
Sempre que houver reserva será encaminhado voucher de confirmação via e-mail, whats app ou em casos em que não houver estas opções, não será enviado o voucher.
A reserva é válida nos estritos termos do voucher cabendo ao cliente revisar e verificar qualquer engano ou mudança de datas, valor, informações, etc.
Eventuais alterações feitas após o envio do voucher só será validada após recebimento do outro voucher com os pedidos alterados.
O hotel se responsabiliza em fornecer os serviços nos estritos moldes negociados e que foram firmados no voucher de reserva.

2 - Formas de Pagamento:
-Dinheiro.
- Depósito,PIX, ou transferência bancária, com a apresentação do comprovante e confirmação do financeiro, se reserva. Porém se for pagamento das diárias usufruídas é necessário autorização da recepção e tempo hábil de verificação se o pagamento caiu em conta.
- Cartão de débito ou crédito, em até 12x, considerando a parcela mínima de R$100,00.

3-Depósito:
Deposito mínimo é o valor da primeira diária, que serve de sinal de reserva do quarto. Caso o não comparecimento o valor é perdido para cobrir a possibilidade da diária não vendida, ou seja, o risco de prejuízo do dia.

3.1 - Cancelamento de Reserva com Depósito Efetuado:
Ocorrendo a confirmação de cancelamento até **antes das 72h** do check in, o valor depositado fica de crédito a ser utilizado em até 01 ano (365 dias da data do cancelamento), e será usufruído o crédito pelo seu valor, e conforme tabela vigente.
Em **cancelamento confirmado pelo hotel dentro das 72h antes** do início do check in, **ou em caso de "no show"** (não comparecimento do hóspede no dia do check in), haverá **multa no valor da primeira diária** do período, por apartamento. O valor restante ficará de crédito por até 01 ano (365 dias da data do cancelamento), e será usufruído o crédito pelo seu valor, e conforme tabela vigente.
*****O efetivo cancelamento da sua reserva se dá apenas por e-mail ou por Whats App, sendo necessária nossa resposta de efetivação de cancelamento com sucesso ou alterações nas demais situações.**
*Não aceitamos cancelamento por telefone em razão de ser passível de discussão. *

3.2 - Devolução de Valores em saída antecipada do hotel:
As diárias não usufruídas, porém pagas, e que não se encaixem nas hipóteses de perda do valor, serão devolvidas, *contanto que estas não estejam incluídas em mínimo de noites ou pacotes.*
A devolução se dará em até 7 dias úteis do momento do pedido/informação da saída antecipada. Poderá ser feita em dinheiro, PIX ou transferência a critério do hotel. Se transferência para outro banco que gere custo de transação, este valor será descontado do valor da devolução.
Se o pagamento destes valores à devolver foram feitos na entrada/reserva por cartão de crédito, débito, depósito, transferência, PIX (com exceção somente da transação em dinheiro espécie) será descontada a taxa de 7% do total do valor à devolver, por conta de taxas e impostos que a negociação gerou ao hotel.

4 - Pacotes:
Se o cliente for hóspede de pacote ou mínimo de noites, sua saída antecipada (antes do final do mínimo de noites informado) acarretará em perda das diárias não usufruídas do pacote ou mínimo de noites.
Se não foram pagas todas as diárias no momento da entrada, fica o hóspede em dívida com o hotel sobre o restante do valor do pacote ou mínimo de noites, devendo efetuar seu pagamento antes da saída, ou terá suas bagagens retidas como garantia de pagamento.

4.1 - Demais Feriados:
Demais feriados ou períodos de lotação, o mínimo de noites será definido conforme convencionado na época, sendo sempre solicitado o depósito antecipado de 01 diária no mínimo para reserva.

5 - Promoções de Desconto:
É de livre arbítrio do hotel criar promoções ou dar descontos conforme o período e demanda.
O cliente que, por sorte, participar de promoções ou descontos, obedece às regras criadas para esta oferta específica que fica registrada na Ata de Promoções do Hotel.
Cada reserva ou estadia é contrato particular de serviço entre o hotel e seu cliente, sendo que valores e obrigações são específicas para cada contrato, conforme a negociação feita.

6 - Sites de Reserva:
O hotel trabalha com diversos sites de reserva, sendo que os valores são variáveis, assim como no balcão.
A reserva feita em sites de reservas se sujeita as regras de reserva do site de reservas, em caso de omissão, aplica-se as regras do hotel.

7 - Meia diária:
Pode ser negociada quando o quarto tem disponibilidade (sem reserva para o dia e não há possibilidade de lotação do hotel) e deve ser negociada no dia da saída, perto do horário de check-out na recepção. Ela é um serviço extra, e será cobrada conforme o tarifário vigente.

REGRAS E CONDIÇÕES DE HOSPEDAGEM

1. A gerência reserva-se no direito de interromper a estada se o hóspede não seguir as regras estabelecidas, ou se sua conduta prejudicar a segurança, paz, convívio ou pleno andamento do Hotel.
2. O horário de início do check-in é às 15:45h do dia de entrada. No dia de sua chegada a tarifa será cobrada por inteiro, independente do horário de entrada no apartamento que pode se dar até às 08h do dia seguinte. A desobediência/atraso no horário de saída, que é até às 12h, acarreta em cobrança de nova diária. Se por acaso o hotel estiver com lotação máxima, ou se ainda o quarto em questão estiver reservado e o cliente não efetuou seu check-out na hora devida, o hotel tem liberdade, por conta do encerramento do contrato de serviço, a retirar as bagagens dos hóspedes a partir das 12h30min da diária encerrada e guardá-las em local seguro, até o comparecimento e/ou pagamento do saldo restante, que deverá ser em no máximo 7 dias, após o hotel tem livre disposição dos bens do hóspede que não encerrou e quitou sua conta.
3. Todas as diárias têm o café da manhã colonial incluso das 7h as 10:30h. **Em dias que a ocupação do hotel atingir até 15 quartos, o café da manhã será servido a la carte, no salão do café da manhã. Sendo ofertado a mesma quantidade/ qualidade dos itens.** Não há desconto na estadia se não houver o consumo do café da manhã pelo hóspede. É proibido levar

quaisquer alimentos do café da manhã, se ocorrer, estamos autorizados a efetuar a cobrança, independe de aviso prévio ao cliente.

4. Nossos apartamentos são equipados com: TV a cabo, ar condicionado, frigobar (que deve ser abastecido pelo hóspede), 02 copos, 01 ventilador, toalhas de banho, rosto, tapetes, jogo de cama, colchas e cobertores, travesseiros, colchão, controles, cadeiras e demais utensílios. A **voltagem** é 220 VOLTS EM TODAS AS TOMADAS.

5. As contas de longos períodos devem ser liquidadas de 5 em 5 dias no máximo, ou tão logo lhe sejam apresentadas. A falta de pagamento dos valores com o hotel importa na desistência da ocupação do apartamento, independe de qualquer formalidade ou aviso por escrito, reservando a gerência no direito de reter bagagens até o momento da quitação integral do débito, se decorrer mais de 07 dias o hotel está autorizado a vender os pertences para quitar o débito.

6. Não faturamos sem prévia autorização da gerência, que julgará discricionariamente.

7. Todos os objetos de valor devem ser guardados junto a gerência do hotel, que dará recibo dos itens que ficarão sob a guarda, não ficando sob a responsabilidade do hotel itens como joias, dinheiro, documentos e etc que ficarem guardados dentro do apartamento.

8. Não é permitido passar roupa ou cozinhar no apartamento. Não é permitido fumar no interior do apartamento, inclusive nas janelas. Poderá fumar se for na sacada do quarto. Ocorrendo a desobediência, o hotel irá notificar o hóspede, se este voltar a fumar no interior ou janela será proibido de permanecer no hotel nas próximas diárias. Não é permitido uso, guarda ou negociação de substâncias ilegais na propriedade do hotel, ou manusear, guardar itens explosivos, ou armas de fogo ou brancas. Não é permitido o uso de instrumentos musicais nos apartamentos, podendo usá-los na churrasqueira do hotel até as 22h.

9. Hóspedes que criem confusão ou forem inoportunos ou sem educação serão advertidos e conforme comportamento, cancelada sua estadia para os próximos dias.

10. A roupa de cama é trocada a cada 03 dias.

11. Somente pessoas autorizadas expressamente pelo hóspede poderão subir para os quartos, não podendo permanecer mais do que 01 hora no quarto junto com os clientes. Pode o hotel proibir a entrada de pessoas duvidosas ou suspeitas, mesmo com a autorização do hóspede para que a mesma visite seu apartamento.

12. Nossos funcionários são proibidos de sair do hotel para fazer algo para os hóspedes, bem como prestar serviço de secretariado.

13. Em caso de dano material ou imaterial ao hotel, funcionários ou terceiros, responderá solidariamente com o hospede responsável pelo apartamento o restante dos ocupantes ou pessoas externas que estejam envolvidas com o dano.

Regras sobre PETS:

- O PET NUNCA pode ficar sozinho no quarto;
- Não pode subir nas camas;
- É obrigatória a limpeza diária nos quartos pelas camareiras;

- O Pet não pode utilizar a rouparia do hotel (toalha, lençóis, colchas e travesseiros e etc.)
- É responsabilidade do hóspede cama, potes de comida e água e fraldinha se necessário para as necessidades;
- A desobediência de quaisquer destas regras, ou o mau comportamento do pet, dá ao hotel o direito de pedir que seu pet ou toda a família se retire do hotel.

Regras Canil

- O Hotel lobo disponibiliza de forma gratuita, canil para seu PET, com acesso através do estacionamento, próximo a área da cozinha coletiva. Confira as regras:
- - A chave do canil deve ser solicitada na recepção, sempre que deixar seu PET comunique a recepção do hotel;
- -Não dispomos de cuidadores/ monitores para PET;
- -Horário de funcionamento do canil: 08:00 ás 21:00;
- - É de responsabilidade do tutor do PET a guarda, água, ração e demais cuidados necessários;
- -Prezamos sempre pelo bem estar animal, não deixe seu PET caso ele apresente sinais de desconforto/ medo, estresse com o ambiente.
- - O Hotel se responsabiliza pela limpeza e higiene do local, no horário das 09:00 as 17:00

No caso de dano ao patrimônio do Hotel serão cobradas as taxas abaixo

- Lençóis R$ 55,00
- Fronhas R$ 22,00
- Cobertores R$ 88,00
- Edredons R$ 88,00
- Toalhas de Banho R$ 33,00
- Toalhas de rosto R$ 22,00
- Colchões R$ 440,00
- Controles R$ 30,00
- Pilhas de controle R$ 8,00

A solução de demais casos não previstos nesta ficha ou nas regras do hotel, que estão em nosso site, que é contrato entre as partes, ficará a cargo da Gerência do Hotel Lobo.

NORMAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO DA COZINHA E CHURRASQUEIRA

COLETIVA:

Manter a cozinha e a área da churrasqueira limpa, não jogar resto de comida no ralo da pia, pelo risco de entupir.

Ao sair do local que está sendo utilizado, verificar se está tudo desligado. No caso da cozinha: fogão, TV e eletrodomésticos. No caso de a churrasqueira apagar a brasa e verificar se a torneira fechada.

Caso esqueçam produtos, restos de comidas etc no local e/ou geladeira, estes serão descartados em nossa limpeza diária. Se quiser guardar algo para outro dia, por favor utilize o frigobar do seu apartamento.

Faça a utilização correta dos eletrodomésticos, se não souber usar ou tiver alguma dificuldade por favor peça auxílio.

Respeite os pertences dos demais hóspedes que por ventura ficarem na mesma área comum;

Não nos responsabilizamos por eventuais pertences deixados em áreas comuns do hotel;

Por favor evite incomodar os outros colegas hóspedes com volume alto da TV e eletrônicos ou conversas
altas e até gritos;

Se o gás acabar basta avisar na recepção que procederemos com a troca

Descarte o óleo vegetal usado em uma garrafa PET que está identificada na cozinha, não queremos poluir o
meio ambiente;

O lixo produzido deve ser jogado no lixo

Não é permitido fumar dentro da cozinha.

NORMAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO DO ESPAÇO KIDS: SRS PAIS:

1. Cabe aos pais a supervisão de seus filhos tanto no espaço KIDS e cozinha, como em qualquer outra área do hotel. Não dispomos de babás ou recreadoras (recepcionistas).
2. Não é permitido criança menor de 12 anos na cozinha e espaço KIDS sem acompanhamento de um responsável. O espaço é junto com a cozinha e pode ocorrer acidentes.
3. É de inteira responsabilidade dos pais a vigilância das crianças no espaço KIDS como em qualquer outro ambiente do hotel.