



Regulamento Interno

Versão: 29/10/2020

1. Geral

- A. Não são admitidas crianças com idade inferior a 14 anos.
- B. O horário de funcionamento da Recepção é das 7:00 às 22:50.
- C. Horário de *Check-In*: a partir das 15:00.
- D. Horário de *Check-Out*: até as 12:00.
- E. O café da manhã é servido das 7:30 às 10:30.
- F. O chá da tarde é servido das 17:00 às 18:00.
- G. O abre-leito é realizado entre as 17:00 e as 18:00.
- H. O horário de funcionamento da área da piscina é das 8:00 às 21:30, exceto às quartas-feiras, em que o seu horário é das 8:00 às 16:30.
- I. O serviço de piscina funciona das 9:30 às 17:00.
- J. O acesso privativo à praia é aberto às 9:00 e fechado às 17:15.
- K. Não são admitidos animais no hotel, exceto cães-guias.
- L. As chaves da acomodação deverão ser devolvidas à Recepção no momento do *Check-Out*. A perda ou a não entrega das mesmas resultará na cobrança de R\$ 50,00 (cinquenta reais).
- M. No *Check-In* é obrigatória a apresentação de documento de identidade válido, (de todos os hóspedes), que será xerocopiado pela Recepção.
- N. Para reservas realizadas com cartão de crédito, é obrigatório ao cliente apresentar o cartão utilizado para a reserva, que será xerocopiado pela Recepção no momento do *Check-In*. O cartão deverá ser obrigatoriamente de sua titularidade, e o cliente deverá assinar o comprovante do respectivo débito.



Regulamento Interno

Versão: 29/10/2020

- O. Na hipótese acima (letra “M”), caso seja constatado que o cartão utilizado para a reserva não era de titularidade do cliente, este deverá proceder com um novo pagamento, no balcão da Recepção, em dinheiro ou com cartão de crédito/débito de sua titularidade.

(O valor previamente debitado do cartão de crédito utilizado durante a reserva será estornado pelo hotel).

2. Da Hospedagem

- A. O hotel não opera com *Late Check-Out* (saída em horário posterior ao horário de *Check-Out*). Assim, a não desocupação do quarto até o horário de **Check-Out (12:00)** implica num grave problema tendo em vista que existem poucas acomodações 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 inexistência, 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 senha própria e retirada de seus pertences, em horário que o hóspede posterior disponibilizar.
- B. **NÃO** é permitido fumar nas dependências das acomodações (quarto, banheiro, hall, varanda, sacada etc.) do hotel. O desrespeito a essa norma implicará numa multa equivalente a **R\$ 500,00 (quinhentos reais)** cada vez que se constatar evidências (cinzas, cheiro, “bitucas” etc.) de fumo. 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.
- C. 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 em que incorrer.



Regulamento Interno

Versão: 29/10/2020

- D. Não são aceitos cheques como forma de pagamento. O hóspede deve sempre verificar quais cartões de crédito/débito são aceitos no momento da reserva e entrada no hotel.
- E. Para questões relativas ao procedimento de reserva, a exemplo de alterações, cancelamentos e reembolso, é válido o documento nomeado de *“Política de Reservas”*, disponível em www.hotelmarlins.com.br e à disposição dos hóspedes na Recepção do hotel.

3. Da Arrumação e Limpeza

- A. A arrumação e limpeza das acomodações é feita diariamente das 10:00 às 17:00.
- B. O hotel determina o horário e sequência da governança de maneira a torná-la o mais ágil possível, não cabendo alterações por parte do hóspede.
- C. Para a finalidade da arrumação e limpeza, podem os empregados do hotel organizar e realocar todos os pertences dos hóspedes, exceto por aqueles guardados dentro de suas malas e no cofre da acomodação, evidentemente.
- D. Caso o hóspede não deseje o serviço de limpeza, deverá apregoar a placa de sinalização correspondente ao lado externo da porta da acomodação.

4. Do Abre-Leito

- A. O serviço de abre-leito é realizado das 17:00 às 18:00.
- B. O serviço de abre-leito é um complemento ao serviço de arrumação e limpeza onde se prepara a acomodação para o período noturno.
- C. Para a finalidade do abre-leito, assim como quando da arrumação e limpeza, podem os empregados do hotel organizar e realocar todos os pertences dos hóspedes, exceto por aqueles guardados dentro de suas malas e no cofre da acomodação.



Regulamento Interno

Versão: 29/10/2020

- D. Caso o hóspede não deseje o serviço de abre-leito, deverá apregoar a placa de sinalização correspondente ao lado externo da porta da acomodação.

5. Do Estacionamento e Automóveis

- A. Cada acomodação tem direito a uma única vaga no estacionamento do hotel.
- B. O estacionamento do hotel possui um número de vagas inferior ao número de acomodações do hotel. Nesse sentido, caso ocorra a lotação daquele, o hotel garantirá o estacionamento gratuito em outros estabelecimentos nas proximidades.
- C. Ainda na hipótese de lotação do estacionamento, a seleção dos veículos a permanecerem no estacionamento privativo do hotel e daqueles a serem transferidos para outros estabelecimentos é de discricionariedade exclusiva do hotel, independentemente da ordem de chegada dos hóspedes/clientes ou de eventuais requisições por parte destes.
- D. Hóspedes em posse de automóvel deverão, **OBRIGATORIAMENTE** e **SEM EXCEÇÃO**, entregar as chaves do mesmo à Recepção do hotel; nesta permanecerão durante todo o período em que o veículo se encontrar no estacionamento do hotel.
- E. Fica desde já autorizada a manobra de veículos dentro do estacionamento por funcionários do hotel em caso de necessidade.
- F. O Hotel Marlin's **NÃO** se responsabiliza pelos pertences deixados no interior dos veículos.
- G. Caso o hóspede, ao manobrar o próprio veículo, bata noutro carro estacionado, caberá a este a responsabilidade por quitar os danos e perdas causados ao outro hóspede ou a terceiro, podendo o hotel intermediar ou não a resolução do conflito.



Regulamento Interno

Versão: 29/10/2020

- H. Existe um tempo mínimo (15 a 30 minutos) requisitado pelo hotel para garantir a saída do estacionamento em vista a possíveis manobras necessárias de carros de outros hóspedes ou terceiros. Caso a saída do estacionamento se dê durante a madrugada, o hóspede deverá deixar a Recepção informada do mesmo para melhor organização dos veículos.
- I. Sob nenhuma circunstância um hospede poderá manobrar um carro de outro hóspede.

6. Da Segurança e Objetos de Valores

- A. Nenhum dos membros da equipe do hotel está autorizado a guardar dinheiro, documentos e similares para os hóspedes.
- B. Objetos de valores, tais quais câmeras, joias, 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 nas suítes.
- C. A perda ou esquecimento da senha do cofre poderá resultar em demora para sua abertura, uma vez que apenas o gerente do hotel está apto para tal.
- D. O Hotel Marlin's possui um sistema interno de câmeras de segurança e vigilância noturna, ainda assim, para uma maior segurança, roga-se aos hóspedes a manterem sempre fechadas as portas de entrada e da varanda de seus quartos – principalmente pela noite ou quando fora de suas acomodações.
- E. As gravações do sistema interno de segurança do hotel são confidenciais e protegidas, nos termos da lei.
- F. Por razões de segurança, roga-se não falar ou conversar diretamente com os vigias e seguranças exceto pelo necessário.



Regulamento Interno

Versão: 29/10/2020

- G. 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.

7. Crianças

- A. Por uma questão de segurança, estando o hotel localizado sobre uma falésia, e sendo sua estrutura composta por varandas, escadarias, parapeitos, piscina, entre outros, o Boutique Hotel Marlin's não admite crianças com idade inferior a 14 anos.
- B. Mesmo em se tratando de crianças com idade superior a 14 anos, o Hotel Marlin's não se responsabiliza pelos acidentes que estas possam sofrer por falta da atenção ou vigilância dos pais ou responsáveis. Mesmo assim, ao notar a falta de vigilância e cuidados pelos responsáveis poderá adverti-los bem como obrigá-los a se retirar do hotel dependendo 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).

8. Convidados e Festas

- A. É terminantemente **PROIBIDA** a entrada de amigos ou conhecidos de hóspedes em suas suítes ou varandas, em qualquer horário. O desrespeito a essa norma implicará numa multa equivalente a **R\$ 500,00 (quinhentos reais)** cada vez que se constatar a entrada de convidados na acomodação 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.
- B. É terminantemente **PROIBIDA** a entrada de amigos ou conhecidos de hóspedes na área de piscina, em qualquer horário. O desrespeito a essa norma implicará numa multa equivalente a **R\$ 500,00 (quinhentos reais)** cada vez que se constatar a entrada daqueles convidados. Sob tais



Regulamento Interno

Versão: 29/10/2020

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.

- C. Os hóspedes podem receber convidados nas áreas externas do hotel (exceto na área da piscina) – jardins, café-bar, restaurante, recepção, solarium etc. – **durante o período de funcionamento da Recepção.**
- D. Festas e comemorações privativas **NÃO** são permitidas nas dependências do hotel. Do mesmo modo é proibida a utilização de equipamentos de som (dock stations) nas áreas de convivência do hotel, uma vez que estes podem interferir na tranquilidade dos demais hóspedes. O desrespeito a qualquer dessas normas implicará numa multa equivalente a **R\$ 500,00 (quinhentos reais)**. 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.

9. Outros

- A. O hotel **NÃO** dispõe de profissionais salva-vidas em sua área de piscina; é responsabilidade exclusiva do hóspede atentar à própria capacidade para natação.
- B. Nas áreas de convivência do hotel só é permitido o consumo de produtos oriundos de seu restaurante ou bar. Bebidas alcoólicas externas poderão ser consumidas mediante o pagamento de *Taxa de Rolha*.
- C. Os serviços de café da manhã e de chá da tarde são exclusivamente destinados aos hóspedes do hotel. Convidados de hóspedes, para tais propósitos, somente são permitidos com prévia autorização da Gerência e mediante pagamento em apartado pelos serviços.
- D. O Hotel pode, por seus empregados e procuradores, adentrar em todas as acomodações a qualquer tempo para averiguar as condições da acomodação, realizar manutenções e até mesmo realizar limpezas



Regulamento Interno

Versão: 29/10/2020

extraordinárias, em sintonia com a finalidade do serviço de hospedagem, respeitada a privacidade dos hóspedes – caso os hóspedes se encontrem na acomodação, a entrada se dará sempre mediante autorização, exceto em casos de emergência, para prestar socorro etc.

- E. O hotel possui lista de prestadores de serviços terceirizados – massagistas, cabelereiros etc. – autorizados a atuar dentro do hotel a pedido do hóspede. Demais profissionais não cadastrados pelo hotel estão proibidos de adentrar as premissas do estabelecimento, exceto mediante autorização prévia da Gerência.
- F. 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, mas a própria localização do edifício, sobre uma falésia, impede uma adaptação completa. 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.
- G. O Hotel Marlin's não admitirá qualquer demonstração de preconceito ou racismo dentro de suas dependências.

10. Termos e significados

- A. **Política de Reservas:** se refere a documento com as regras do processo de reserva, disposto em www.hotelmarlins.com.br e também na Recepção do hotel.
- B. **Regulamento Interno:** se refere ao presente documento.
- C. **Check-In:** é a data de entrada do cliente no hotel (a partir das 15:00).
- D. **Check-Out:** é a data de saída do cliente do hotel (até as 12:00).



Regulamento Interno

Versão: 29/10/2020

- E. *Taxa de Rolha*: taxa cobrada pelo consumo de bebida alcoólica proveniente de estabelecimento diverso do hotel.