

REGRAS E POLÍTICAS DE CONVIVÊNCIA

Este documento é parte integrante correspondente ao serviço solicitado, todas as informações expressas são para melhor auxiliá-lo, esclarecendo dúvidas sobre o pacote contratado.

SOBRE CANCELAMENTO

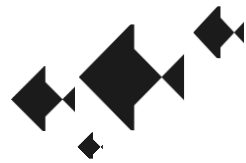
1. Pedidos de cancelamento deverão ser por escrito e encaminhados para o seguinte e-mail: hotel@itapemar.com.br e seu recebimento deve ser confirmado pela Central de Reservas;
2. Para devolução de dinheiro segue o procedimento:
 - a. Solicitação com até 30 dias ANTES da data do check-in: Devolução de 100% (compras parceladas terão multa administrativa de 8% do total pago);
 - b. Solicitação com até 15 dias ANTES da data do check-in: Devolução de 50% ou utilização de 100% do valor em crédito, utilizáveis em até 3 meses, com possibilidade somente uma única marcação;
 - c. Solicitação com até 7 dias da data do check in: Não haverá devolução, apenas utilização de 100% do valor em crédito, utilizáveis em até 3 meses, possibilidade de uma única remarcação;
 - d. Solicitação com menos de 7 dias da data do check in: Não haverá devolução ou remarcação.
3. No Show (Não-Comparecimento): Não haverá devolução;
4. O apartamento contratado cará disponível por 24h, após este período o hotel tem o direito de usufruto sem qualquer estorno nanceiro;
5. Tarifas promocionais como "Pacotes" não são reembolsáveis;
6. Saída antecipada: em qualquer reserva de pacote, será cobrado o valor total da hospedagem, sem qualquer devolução de dinheiro.

SOBRE RESPONSABILIDADE DO HÓSPEDE

1. Conferir atentamente, antes da viagem, todos os itens aqui registrados, contatar-nos imediatamente, caso alguma informação não esteja correta;
2. Conferir a contratação do seu pacote descrito no voucher, se está de acordo com o desejado: apartamento, categoria, pacote de benefícios, disposição física e amenites;
3. Conforme lei em vigência no Brasil a reserva da hospedagem de qualquer pessoa deverá ser feita somente com a apresentação de documentos;
4. Todas as pessoas de usufruto da reserva deverão apresentar documentos no ato do check-in, será proibido a entrada, sem documentos;
5. Crianças são aceitas também com apresentação de documentos.
6. A reserva será aceita somente no nome do titular da mesma, proibindo assim o usufruto da mesma por terceiros sem aviso prévio;
7. Caso haja 2 ou mais suítes de familiares e/ou amigos, exigimos no ato do check-in a assinatura de um termo de compromisso de silêncio e respeito;
8. É proibido o convite de pessoas para o hotel sem informação prévia na recepção;
9. Sugerimos a compra de produtos repentes para borrachudos específicos ao seu corpo para evitar reações alérgicas.

SOBRE PROIBIÇÕES DO HOTEL

1. Não permitimos a entrada de bebidas e alimentos no interior de nossas estruturas, qualquer consumo deverá ser feito com a nossa gastronomia, informamos que nossa equipe de mensageiros e ou recepção informa aos clientes sobre a proibição de entradas de qualquer alimento e/ou bebida;
2. É vedado o consumo de cigarros, charutos e narguilés em nossas habitações, conforme Lei Estadual, caso haja, haverá uma taxa de limpeza de R\$ 1000,00 (mil reais) automaticamente;
3. É expressamente proibido o uso de caixas de som portáteis ou alto-falantes nas dependências do hotel, suítes, áreas sociais, bem como sua praia e piscina.
4. Também não permitimos o uso de drones e máquinas profissionais de fotografia e filmagens.



TERMOS E CONDIÇÕES

1. Exclusivamente não fazemos reservas por apartamento e sim por categoria, para necessidades específicas, deverá ser solicitado com a central de reservas e novo voucher será emitido;
2. Possuímos cofres nas habitações e todos pertences de valor deverão ser guardados no mesmo, não nos responsabilizamos por valores deixados no apartamento;
3. Oferecemos pacotes com opções de jantares incluso. Em todos os pacotes Gastronômicos o serviço é feito no Restaurante Pináuna;
4. Disponibilizamos toalhas de piscina na nossa recepção.
5. Check-in Antecipado: Oferecemos como cortesia aos nossos hóspedes o usufruto da estrutura de lazer, a partir das 9:00 do dia da chegada, apartamentos serão liberados no horário contratado;
6. Late check out. Oferecemos como cortesia aos nossos hóspedes o usufruto da estrutura de lazer após o check-out contratado, podemos permanecer no hotel até as 18:00h;
7. Exigimos no ato do check-in o pagamento de diárias restantes da reserva;
10. Exigimos no ato do check-in a apresentação de um cartão de crédito como garantia;
11. Aceitamos as seguintes bandeiras de Cartão de Crédito: **American Express, Elo, Visa e MasterCard.**

POLÍTICA DE ACEITAÇÃO DE PEQUENOS ANIMAIS.

1. Somente serão aceitos animais dóceis e carinhosos. Não hospedamos animais que possam causar intimidação, especialmente das raças: Pit Bull, Rotweiler, Doberman, Pastor Alemão, Fila e Dog Alemão entre outros.
2. É expressamente proibido a circulação ou permanência de animais de estimação em qualquer condição, no restaurante, recepção, sala de tv ou em qualquer ambiente que sinalize a proibição, assim como em ambientes que sejam servidas refeições.
3. Os animais deverão permanecer juntos aos donos no apartamento e nas áreas permitidas.
4. Os animais deverão obrigatoriamente utilizar coleira e guia ao circularem no interior do hotel.
5. No horário do serviço de camareira, os animais deverão ser retirados do quarto, caso contrário, o serviço não será realizado.
6. A limpeza dos resíduos sólidos e líquidos é de inteira responsabilidade dos hóspedes.
7. Os hóspedes deverão trazer todos os utensílios necessários para a estadia do animal, (recipientes para água e ração, guia, alimentação e material de higiene).
8. Caso ocorra algum dano ao apartamento (colchão, travesseiro ou qualquer outro item integrante do mobiliário e enxoval) o hóspede será notificado e o valor das despesas decorrentes serão debitados em sua conta.
9. Os animais não poderão latir ou fazer qualquer barulho que incomode os outros hóspedes.
10. Caso os animais sejam agitados, de comportamento agressivo ou não consigam se manter em silêncio, o Hotel terá o direito de solicitar a sua saída
11. Será cobrada uma taxa única de hospedagem por animal a ser paga no check-in no valor de R\$ 100,00 valor este para desinfecção.

SOBRE NOSSO ACESSO

1. O HOTEL ITAPEMAR está localizado em Ilhabela – São Paulo, seu acesso dá-se exclusivamente via Balsa;
2. Para tanto sugerimos que se programe via aplicativo de celular para conhecer sua rota de chegada;
3. Sugerimos a contratação de travessia-de- hora-marcada para que seu deslocamento seja de tranquilidade e assim seu acesso a Ilhabela seja sem filas, para reservas acesse o site: <https://app.dersa.sp.gov.br>
4. Para saber sobre valores, tempo de espera ou qualquer informação vinculada a travessia de balsa, acesse o site: <https://www.dersa.sp.gov.br/travessias/travessias-automoveis/sao-sebastiao-ilhabela/>
5. Disponibilizamos parceiros que pode lhe oferecer três opções de conforto para o acesso ao hotel:
 - a. Transfer via Helicóptero;
 - b. Transfer via Barco: São Sebastião – DPNY;
 - c. Transfer via balsa sem carro, via taxi;

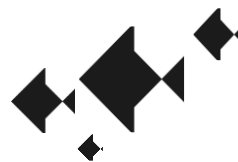


(1) Hora Marcada



(2) Travessia

Para maiores informações comunique-se conosco.



POLÍTICA DE GRUPOS & BARULHO

Este documento é parte integrante correspondente as políticas estabelecidas pelo HOTEL ITAPEMAR que visa o respeito a cada hóspede.

NOSSA POLÍTICA

1. Temos a política de TRANQUILIDADE , visando o foco total do hotel em que todo nosso espaço físico seja voltado para o sossego e momentos de tranquilidade;
2. Quando temos grupos hospedados na casa, sempre são provenientes de reservas indiretas, portanto, sempre é um prazer receber a todos;
3. Prezamos uma política irrestrita de conforto, bem-estar e silêncio;
4. Qualquer barulho, conversas em tons altos, desconforto por parte de terceiros, nossa equipe é treinada para educadamente pedir aos hóspedes moderação.

SOBRE RESPONSABILIDADE DO HÓSPEDE

1. Pedimos aos nossos hóspedes que respeitem nossa política;
2. Pedimos aos nossos hóspedes moderações em bebidas quando em grupo;
3. Pedimos aos nossos hóspedes sempre zelar pelo silencio e bem-estar de outros hóspedes;
4. Pedimos aos nossos hóspedes respeito a nossa estrutura de lazer.

SOBRE PROIBIÇÕES DO HOTEL

1. Não permitimos a entrada de bebidas e alimentos no interior de nossas estruturas. Nossa equipe informa no ato do check-in aos clientes sobre a proibição de entradas de qualquer alimento e/ou bebida por eles notificados. Caso seja identificado esse tipo de consumo dentro de nossas instalações será cobrado uma taxa no valor de R\$ 350,00 / por bebida e alimento / por dia.
2. É vedado o consumo de cigarros, charutos e narguilés em nossas habitações, conforme Lei Estadual, caso haja, haverá uma taxa de limpeza de R\$ 1000,00 (mil reais) automaticamente;
3. É expressamente proibido o uso de caixas de som portáteis ou alto-falantes nas dependências do hotel, suítes, áreas sociais, bem como sua praia;
4. Não é permitido o uso de drones e máquinas profissionais de fotografia a vídeo.

TERMOS E CONDIÇÕES

1. Não aceitamos a entradas de amigos que não estão hospedados;
2. Caso grupos não respeitem nossas políticas nos reservamos o direito de cobrar 30% do valor da diária de cada habitação envolvida;
3. Qualquer incidente provocado pelo grupo temos o direito de sessar qualquer serviço de bebidas que venha a colocar em risco indiretamente outros hóspedes;
4. Qualquer problema superior a estes, nos reservamos o direito de solicitar a realização de check-out imediato.

Será um prazer recebê-lo em nosso Hotel
Desejamos uma experiência encantadora e prazerosa conosco.