

NORMAS DE NEGOCIAÇÃO

1. RESERVAS

A reserva é feita a pedido do cliente, por telefone, e-mail ou whats app. Poderá ser requerido ou não o depósito (sinal), conforme o período de 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 ou informações.

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.

A reserva só é efetivada e o negócio garantido com o recebimento do voucher pelo cliente, que é contrato de reserva entre as partes.

Todos e qualquer orçamento feito pelo Lobo Hotel só será válido por 10 dias da data de envio, salvo outro prazo informado.

2. FORMAS DE PAGAMENTO

Depósito ou transferência bancária, com a apresentação do comprovante e/ou aval do financeiro antes do checkout. **Dinheiro. Não trabalhamos com cartão de crédito ou débito.**

3. DEPÓSITO

Deposito mínimo é o valor da primeira diária, que serve de sinal na reserva do quarto, se o cliente não efetuar o check in e permanecer o valor é perdido para cobrir a diária não vendida e deixada reservada para o hospede, salvo outra negociação do hotel.

3.1 Cancelamento de Reserva com Deposito Efetuado:

Ocorrendo a confirmação de cancelamento até 48h antes do check in, o valor depositado fica de crédito a ser utilizado em até 01 ano, conforme tabela vigente.

Em cancelamento confirmado pelo hotel dentro das 48h antes do check in, ou em caso de no show (não comparecimento do hospede no dia), haverá multa no valor da primeira diária do período, por apartamento, o valor restante ficará de crédito por até 01 ano.

***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 e demais situações. Não aceitamos cancelamento por telefone em razão de ser passível de discussão.

3.2 Devolução de Valores:

As diárias não usufruídas porém pagas serão devolvidas, contanto que estas não estejam incluídas em mínimo de noites ou pacotes.



NORMAS DE NEGOCIAÇÃO

4. PACOTES

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

Pacotes:

- * Ano Novo: mínimo 06 diárias, depósito antecipado de 03 noites.
- * Janeiro: mínimo de 03 diárias, depósito antecipado de 02 noites.
- * Fevereiro: mínimo de 03 diárias, depósito antecipado de 02 noites.
- * Carnaval: mínimo de 04 diárias, depósito antecipado de 02 noites.
- * Páscoa: mínimo de 03 diárias, depósito antecipado de 01 noite.

4.1 Demais Feriados:

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

Se por ventura o hospede não puder esperar, o hotel se compromete em transferir o dinheiro, com desconto de eventual taxa de transferência bancária.

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, participa 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, aplicam-se as regras do hotel.



REGRAS E CONDIÇÕES DE HOSPEDAGEM

A gerência reserva-se no direito de interromper a estada se o hospede não seguir as regras estabelecidas, ou se sua conduta prejudicar a segurança, paz, convívio ou pleno andamento do Hotel.

1- O horário de início do check-in é às 14h 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 12h 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, de retirar as bagagens dos hóspedes, a partir das 12h30min e guardá-las em local seguro, até o comparecimento e/ou pagamento do saldo restante.

2- As diárias são pagas antecipadamente na sua entrada, no valor total da estadia. Se porventura o hospede sair antecipadamente, e não estiver participando de pacote, o valor das diárias que não serão usufruídas será devolvido. Se o pagamento se der por qualquer meio de cartão de crédito ou débito será descontado o valor de 10% das diárias em devolução por conta das taxas do cartão e impostos.

3- Todas as diárias têm café da manhã colonial incluso das 7h às 10h30minh. Não há desconto na estadia se não houver o consumo do café da manhã pelo hospede. É proibido levar quaisquer alimentos do café da manhã, se ocorrer, estamos autorizados a efetuar a cobrança, independente de aviso prévio ao cliente.

4- Nossos apartamentos são equipados com: TV a cabo, ar condicionado, frigobar (que deve ser abastecido pelo hospede), 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- No dia da saída sua diária termina às 12h, se o apartamento não for desocupado até este horário será cobrada nova diária total. **POR FAVOR, INFORME A RECEPÇÃO CASO QUEIRA ESTENDER SUA ESTADIA** (sujeita à disponibilidade).

6- As contas de longos períodos devem ser liquidadas de 05 em 05 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, independente 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.

7- Não recebemos cheque, nem faturamos sem prévia autorização da gerência que julgará discricionariamente. Política de valores depositados está no site do hotel.

8- Todos os objetos de valor devem ser guardados junto à 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.

9- Não é permitido passar roupa ou cozinhar no apartamento. Não é permitido fumar no interior do apar-



REGRAS E CONDIÇÕES DE HOSPEDAGEM

tamento, inclusive janelas, podendo se na sacada do quarto. Ocorrendo, o hotel ira notificar o hospede, se este voltar a fumar, deixando odor no apartamento, o cliente será proibido de permanecer no hotel nas próximas diárias. Não é permitido uso de substancias 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 usa-los nachurrasqueira do hotel ate às 22h.

10- Hospedes que criem confusão, sejam inoportunos ou sem educação serão advertidos e conforme comportamento, cancelada sua estadia para os próximos dias.

11- A roupa de cama é trocada a cada 03 dias.

12- Somente pessoas autorizadas expressamente pelo hospede 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 suspeita no interior da propriedade.

13- As regras sobre PETS estão em nosso site.

14- Nossos funcionários são proibidos de sair do hotel para fazer algo para os hospedes, bem como prestar serviço de secretariado.

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

16- 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, ficara a cargo da Gerencia.

