

 Hotel e Restaurante Star New	Avenida Antônio Carlos Franco, Nº 1620, Salustio V. Melo, Carmópolis/SE – CEP.: 49.740-000 Telefone: (79) 9.9641-1237 / WhatsApp: (79) 9.9978-1700. Site: www.hotelstarnew.com.br , Instagram: @starnewhotel.	FM-HRSN-000
		REV.: 02
		DATA: 15/05/24

ASSUNTO:

TERMO DE POLÍTICAS DE RESERVAS, CANCELAMENTO E DEVOLUÇÃO DE PAGAMENTOS – CONTRATO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM

O Hotel e Restaurante Star New, pensando em melhor atendê-los, prezando pelo seu bem estar, segurança, e ao mesmo tempo, pela conservação da instalações, pede a gentileza de que seja observado o nosso regulamento interno e as políticas.

HORÁRIOS

- **Check-in:** Às 14h00.
- **Check-out:** Até às 12h00.

De acordo com a Lei do Turismo (11.771/2008 do Ministério do Turismo, é obrigatório quando da Entrada/Check-In do preenchimento da FRH, ou seja, da Ficha de Registro de Hóspedes, bem como da apresentação de um documento original, válido e com foto. Em caso de haver Crianças e/ou Adolescentes, deverá ser apresentado um documento original, e válido da Criança e outro que comprove a autoridade do Adulto que a acompanha.

O horário de Check-Out, ou seja, saída do hóspede deverá ocorrer até as 12h00. Caso o apartamento não seja desocupado dentro do horário previsto, acarretará a cobrança de ½ diária na primeira meia hora, e de uma diária no restante das horas. O hotel não garante hospedagem além do período reservado, por isso será permitida pela direção, a retirada dos pertences dos hóspedes, mesmo que esses não se encontrem no hotel.

Obs.:

1) Check-out: após as 12 horas, somente mediante autorização da recepção. Caso isso não ocorra será cobrada CONFORME DESCRITO ACIMA.

A desistência da estadia após a efetivação do **CHEK-IN**, ou na entrada, assim como a **SAÍDA ANTECIPADA**, por qualquer motivo, **NÃO DARÁ DIREITO A QUALQUER TIPO DE RESTITUIÇÃO, REEMBOLSO EM DINHEIRO, OU CRÉDITO EM NOVAS DIÁRIAS**, acarretando a perda total da quantia paga pelo pacote da hospedagem, ou diária.

Desejando proporcionar aos nossos Hóspedes uma ótima estadia, pedimos o máximo de silêncio, no período que compreende das 22h00 às 6h00, e das 10h00 às 16h00, respeitando assim, o direito de repouso de todos. Também pedimos a gentileza quanto ao tom de voz, em todas as dependências do hotel, inclusive no interior dos apartamentos e corredores, em qualquer horário, que se converse em tom suave.

	Avenida Antônio Carlos Franco, Nº 1620, Salustio V. Melo, Carmópolis/SE – CEP.: 49.740-000 Telefone: (79) 9.9641-1237 / WhatsApp: (79) 9.9978-1700. Site: www.hotelstarnew.com.br , Instagram: @starnewhotel.	FM-HRSN-000
		REV.: 02
		DATA: 15/05/24

HORÁRIO DAS REFEIÇÕES

- **Café da manhã:** Das 06h00 às 09h00;
 - Sendo servido todos os dias no restaurante Star New, ao lado da recepção.
- **Almoço:** Das 11h00 até as 14h00;
 - Refeição não inclusa na diária.
- **Jantar:** A partir das 16h00 até 22h00.
 - Refeição não inclusa na diária.

Obs.:

- Durante o período das 9h30 às 11h00 e das 14h30 até as 16h00, o restaurante estará fechado para a sua devida manutenção e limpeza;
- O hotel não tem obrigação de servir as refeições antes, ou após os horários supracitado, independentemente do horário de chegada ou saída do hóspede.

LIMPEZA DOS APARTAMENTOS

- **Limpeza, e arrumação dos apartamentos:** Será entre as 06h30 e às 16h00, de segunda a sexta-feira. Sábados, domingos e feriados das 06h30 às 14h00.

Caso deseje que o apartamento seja limpo, por favor lembre-se de deixar a chave na recepção, caso contrário, não haverá limpeza.

- **Roupas de cama:** Serão trocadas pela 1ª vez, após 72 horas da sua entrada, ou seja, no terceiro dia, e em seguida a troca ocorrerá a cada 02 (dois) dias;
- **Toalhas de banho:** A troca será realizada a cada 02 (dois) dias, exceto se quiserem a troca diária, que acarretará a cobrança de uma taxa extra no valor de R\$4,00 (Quatro reais), por peça, e por dia que desejar a troca. Para tanto é necessário avisar as camareiras, ou a recepção).

Obs.:

- Em caso de extravio do chaveiro pelo hóspede, os custos com serão de sua inteira responsabilidade.
- Se não desejar a troca de suas toalhas durante a limpeza, deixe-as penduradas, caso contrário, deixe-as no chão;

“Salve Nosso Planeta” - Estimado hóspede a cada dia, toneladas de detergente e milhões de litros de água são consumidos para lavar toalhas

 Hotel e Restaurante Star New	Avenida Antônio Carlos Franco, Nº 1620, Salustio V. Melo, Carmópolis/SE – CEP.: 49.740-000 Telefone: (79) 9.9641-1237 / WhatsApp: (79) 9.9978-1700. Site: www.hotelstarnew.com.br, Instagram: @starnewhotel.	FM-HRSN-000
		REV.: 02
		DATA: 15/05/24

que foram usadas uma só vez. A decisão é sua... As economias geradas, contenção de despesas relacionadas a utilização de água e energia, além de ajudar o meio ambiente, serão revertidas em melhorias de hospedagem a vocês clientes. Evite o desperdício!

DEMAIS INFORMAÇÕES:

- É proibido em nossas dependências o uso de cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos, ou qualquer outro produto fumígeno, derivado, ou não do tabaco, em recinto coletivo fechado, privado, ou público, devido a possuímos sensores de fumaça, o que pode ocasionar desacordos futuros caso o sensor desapare;

De acordo com o - Decreto Lei nº 3.688 de 03 de Outubro de 1941 Art. 41. Provocar alarme, anunciando desastre, ou perigo inexistente, ou praticar qualquer ato capaz de produzir pânico, ou tumulto (Pena de prisão simples, que pode ir de quinze dias a seis meses, e multa de um salário-mínimo).

- Ao solicitar toalhas e travesseiros, além dos dispostos nos quartos, será cobrado uma taxa extra de R\$ 4,00 (Quatro reais) por unidade;
- Ao sair do apartamento, verifique sempre se as luzes estão apagadas, a TV desligada e as torneiras fechadas a fim de evitar situações de risco e desperdício. Lembre-se também de fechar a porta da varanda para se prevenir de eventuais mudanças climáticas, e ou outros incômodos;
- A tensão das tomadas dos apartamentos é de 110 volts;
- O sistema elétrico do ar condicionado só funciona enquanto o cartão do quarto, estiver devidamente encaixado no economizador de energia;
- Nos casos em que a gerencia do Hotel verificar a inexistência de hospede no interior do apartamento e ainda assim, o sistema elétrico permanecer ativo, com o cartão no economizador, poderá a mesma adentrar no apartamento para verificação e correção do mesmo.
- Os objetos, como os móveis, utensílios e roupa de propriedade do Hotel, são confiados aos senhores hóspedes para lhes proporcionar conforto e bem-estar, desta forma qualquer falta, dano, e/ou destruição, a muito contragosto serão debitados conforme tabela:

 Hotel e Restaurante Star New	Avenida Antônio Carlos Franco, Nº 1620, Salustio V. Melo, Carmópolis/SE – CEP.: 49.740-000 Telefone: (79) 9.9641-1237 / WhatsApp: (79) 9.9978-1700. Site: www.hotelstarnew.com.br , Instagram: @starnewhotel.	FM-HRSN-000
		REV.: 02
		DATA: 15/05/24

Descrição	Valor (R\$)
Perda de Chave com Cartão do Quarto	R\$30,00
Fronha	R\$20,00
Lençol	R\$70,00
Colcha Piquet	R\$90,00
Edredom	R\$80,00
Toalha Rosto	R\$20,00
Toalha de Banho	R\$40,00
Colchão	R\$500,00

Obs.:

1) No caso de dano ao patrimônio do Hotel serão cobradas as taxas abaixo (Ex.: Manchas de maquiagem, bronzeador, sangue, entre outras manchas, ou caso rasgo, furo de nossa roupa de cama);

2) Na saída haverá conferência do quarto, aguarde na recepção.

- Para evitarmos maiores transtornos, solicitamos as mulheres à retirada da maquiagem (Ex.: Batom, rímel, base, cremes etc.), e protetores solares de ambos os sexos ao deitar, pois os mesmos podem manchar as roupas de cama e serão aplicadas as mesmas regras para danos e perdas de objetos, móveis, roupa e etc;
- Crianças deverão dormir com fraldas descartáveis para evitar danos aos colchões, roupas de cama, e banho dos apartamentos;
- De acordo com os Artigos 82 e 83 do Estatuto da Criança e do Adolescente, **“é proibida a hospedagem de menores de 18 (dezoito) anos em hotel, motel, pensão ou estabelecimento congênere, salvo se acompanhado pelos pais ou responsável legal”**, comprovando-se documentalmente o parentesco ou condição, ou ainda, se acompanhada de pessoa maior, com autorização por escrito e com firma reconhecida do pai, mãe ou responsável legal;
- Cabe ao Responsável Legal prevenir-se para que as Crianças não permaneçam desacompanhadas nas Áreas Privativas (Apartamentos) e Áreas Comuns do Hotel, evitando possíveis incidentes; Não permitimos utilização por parte de acompanhantes que não estejam hospedados no hotel, é totalmente vedado. Nosso hotel é exclusivamente familiar;

	Avenida Antônio Carlos Franco, Nº 1620, Salustio V. Melo, Carmópolis/SE – CEP.: 49.740-000 Telefone: (79) 9.9641-1237 / WhatsApp: (79) 9.9978-1700. Site: www.hotelstarnew.com.br, Instagram: @starnewhotel.	FM-HRSN-000
		REV.: 02
		DATA: 15/05/24

- Se for utilizar ferro de passar roupas, ou qualquer outro aparelho eletroeletrônico no interior do apartamento, por favor, tome os devidos cuidados para evitar acidentes, ou danos aos equipamentos do hotel;
- Eventuais danos que venham a ser causados ao patrimônio do Hotel, seja pelo titular da hospedagem, ou seus acompanhantes, serão ressarcidos no ato do fechamento da conta, tomando-se como referência os valores constantes da planilha de custos e bens de valores patrimoniais, disponível junto à Gerência;
- Não é permitida visitas nos apartamentos, para tanto, utilize os espaços públicos, como o saguão da recepção, ou sala do Restaurante. A entrada de visitas nos apartamentos somente com a previa autorização da recepção e o devido registro, o que acarretara uma taxa extra de 92,00 (Noventa e dois reais), por pessoa o pernoite;
- Toda e qualquer alteração após a entrada dos hóspedes, tais como acréscimo ou saída do titular ou dos dependentes, deverá ser informado à recepção para conhecimento e registros formais para devidas cobranças extras;
- O estacionamento é oferecido com cortesia aos hóspedes, desta forma não nos responsabilizamos por qualquer objeto deixado dentro dos veículos, ou qualquer dano que venha ocorrer com os mesmos;
- Os veículos dentro das nossas instalações serão monitorados pelas câmaras de vigilância, e pelo atendente noturno. O Hotel também não se responsabiliza por danos, ou furtos de veículos, tampouco por danos causados por intempéries da natureza e outros, como arrombamento, incêndio, atos de vandalismo praticados por terceiros, etc.;
- Para a guarda de objetos como NOTEBOOKS, MÁQUINAS FOTOGRÁFICAS, APARELHOS CELULARES, etc., junto à Gerência, no momento da assinatura do Termo deverá ser apresentada a NOTA FISCAL ORIGINAL, com descrição completa do equipamento, incluso o NÚMERO DE SÉRIE;
- DINHEIRO, OU OBJETOS DE VALOR deixado nas dependências do apartamento são de inteira responsabilidade do seu proprietário hóspede;
- As fechaduras dos apartamentos do hotel, funcionam com chave de acesso, no caso de perda, informar imediatamente a recepção para que seja cancelado. Não nos responsabilizamos por chaves perdidas;
- Só será fornecido uma chave de acesso;
- o por apartamento, independentemente do número de hóspedes;

	Avenida Antônio Carlos Franco, Nº 1620, Salustio V. Melo, Carmópolis/SE – CEP.: 49.740-000 Telefone: (79) 9.9641-1237 / WhatsApp: (79) 9.9978-1700. Site: www.hotelstarnew.com.br, Instagram: @starnewhotel.	FM-HRSN-000
		REV.: 02
		DATA: 15/05/24

- As Áreas Comuns (Incluindo calçadas, escadarias e estacionamento por exemplo, e áreas internas como hall de entrada, escadarias, e etc.) usualmente são de trânsito de terceiros, sendo os Senhores Hóspedes responsáveis por seus pertences e Menores de Idade. Por questão de segurança as Áreas Comuns são monitoradas por câmeras;
- É expressamente proibida a permanência de pássaros presos, ou animais nas dependências do Hotel;
- SERVIÇOS EXTERNOS: Não são de responsabilidade do Hotel serviços como Táxi; Farmácia; Locadora de Automóveis; Restaurante; Passeios Turísticos; Delivery; Comidas servidas fora do ambiente do hotel e etc. É vetado a entrada no Hotel de entregadores e prestadores de serviço, para acesso a esse serviço, o hospede deverá se dirigir a recepção para buscar o produto;
- As despesas que não estão cobertas pelas diárias (consumo restaurante, telefone e outros) serão acrescidas nas diárias;
- Os pertences dos hóspedes perdidos, ou esquecidos no Hotel, serão guardados pelo prazo máximo de 01 (Mês) meses, ficando o Hotel livre para dar o destino que achar conveniente após esse período;
- Para quaisquer informações a respeito da cidade, como serviços, passeios, remédios, assistência médica, mecânica e sugestões, pedimos aos senhores hóspedes dirigiram-se à recepção. Ficaremos satisfeitos em ajudá-los;
- Quando qualquer funcionário deste estabelecimento se mostrar omissos e não atender com presteza e correção, pede-se aos Senhores Hóspedes levarem suas reclamações à Gerência, que tomará medidas imediatas;
- Reserva-se a Gerência o direito de vetar a hospedagem a quem não convier ao Hotel. **Todo aquele hóspede que proceder de maneira inadequada, contrária a este regulamento, ou transgredir normas legais ou de moral, será convidado a retirar-se do estabelecimento, o que deverá ser atendido imediatamente.** Não serão aceitos portadores de moléstias facilmente transmissíveis;
- Ao Hotel é reservado o direito de solicitar a desocupação de Apartamentos quando verificado o uso por pessoas embriagadas, para atividades ilegais, contrárias à moral ou aos bons costumes.

SÃO DEVERES DOS HÓSPEDES:

- Manter conduta condizente com o ambiente sócio familiar do Hotel;
- Respeitar e obedecer integralmente os dispositivos aqui regulamentados;

	Avenida Antônio Carlos Franco, Nº 1620, Salustio V. Melo, Carmópolis/SE – CEP.: 49.740-000 Telefone: (79) 9.9641-1237 / WhatsApp: (79) 9.9978-1700. Site: www.hotelstarnew.com.br , Instagram: @starnewhotel.	FM-HRSN-000
		REV.: 02
		DATA: 15/05/24

- Responsabilizar-se pela conduta dos visitantes que convidar ao Hotel;
- Respeitar os horários e normas de funcionamento dos serviços oferecidos;
- Levar ao conhecimento dos gerentes qualquer irregularidade ocorrida nas dependências do Hotel, a fim de que sejam adotadas as providências cabíveis;
- Indenizar eventuais prejuízos ou danos causados ao Hotel;

É VEDADO AOS USUÁRIOS DO HOTEL:

- Utilizar-se de funcionários do Hotel para realização de serviços particulares;
- Interferir, direta, ou indiretamente nos serviços de responsabilidade da Administração do Hotel;
- Hospedar no mesmo apartamento, pessoas além do limite permitido por este Regulamento;
- Utilizar forros de cama ou banho para outros fins, caso seja detectado sujeira que indique o uso inadequado das peças, será cobrado taxa de substituição.
- Praticar atos considerados nocivos, e/ou inadequados à moral e aos bons costumes;
- Circular pelo hotel sem camisa, trajes de banho, trajes de dormir, ou impróprios;
- Não é permitida a saída de material do hotel, mesmo sendo para uso pessoal dos hóspedes (toalhas, copos, etc.);
- A utilização de brinquedos em locais impróprios ou que possam causar danos a terceiros;
- Estender roupas na varanda dos quartos do Hotel;
- O porte, e uso de qualquer tipo de objeto, ou substância legalmente proibida, ou de qualquer tipo de arma;
- Jogar pelas janelas quais quer material (Ex.: Papéis, ou qualquer outro objeto).

	Avenida Antônio Carlos Franco, Nº 1620, Salustio V. Melo, Carmópolis/SE – CEP.: 49.740-000 Telefone: (79) 9.9641-1237 / WhatsApp: (79) 9.9978-1700. Site: www.hotelstarnew.com.br , Instagram: @starnewhotel.	FM-HRSN-000
		REV.: 02
		DATA: 15/05/24

REGULAMENTO PARA USO DA PISCINA

- A piscina funcionará de Terça-feira a Domingo, nos horários das 09h00 às 21h30. **Na Segunda-feira, estará fechada para manutenção;**
- É necessário utilizar o chuveiro antes de entrar na piscina;
- O acesso à piscina é proibido, se o usuário estiver sofrendo de afecção da pele, ou inflamação do aparelho visual, auditivo, respiratório, ou qualquer outra doença infectocontagiosa;
- A direção do hotel poderá solicitar que se retire(em) da mesma o(s) usuário(s) que não estiver(em) convenientemente trajado(s), ou em atitude atentatória à moral e aos bons costumes;
- Não é permitido transitar pela recepção e restaurante em trajes de banho, e/ou sem camisa/blusa;
- Não é permitido ir, ou voltar da piscina utilizando a varanda do quarto como entrada e saída;
- O hóspede que desejar solicitar bebidas/petiscos deverá interfone para o número 95 e fazer seu pedido;
- Caso o hóspede deseje trazer convidados, será cobrado uma taxa de utilização do espaço no valor de R\$20,00 (vinte reais) por pessoa;
- O hospede ficará isento da taxa acima descrita se consumi no mínimo 500,00 (Quinhentos reais);
- Eventuais convidados, para frequentar a piscina, sendo, ou não apresentados por um hóspede, deveram efetuar o pagamento da taxa de utilização no valor de R\$20,00 (vinte reais), na recepção do hotel;
- O Hotel e Restaurante Star New, não se responsabiliza pelo extravio de dinheiro, joias, ou objetos de valor deixados nas dependências da piscina;
- A Administração, por necessidade de serviços de reparação, poderá modificar dias e horários de funcionamento das piscinas, devendo afixar no quadro de avisos as alterações realizadas;

	Avenida Antônio Carlos Franco, Nº 1620, Salustio V. Melo, Carmópolis/SE – CEP.: 49.740-000 Telefone: (79) 9.9641-1237 / WhatsApp: (79) 9.9978-1700. Site: www.hotelstarnew.com.br, Instagram: @starnewhotel.	FM-HRSN-000
		REV.: 02
		DATA: 15/05/24

- Os móveis e utensílios da piscina (cadeiras, mesas, etc.) não poderão ser retirados, nem utilizados para fins diversos daqueles a que se destinam de suas imediações;
- Por questões de segurança não é permitido ao banhista fumar, beber e/ou comer/petiscar tanto nas bordas, como no interior da piscina;
- O presente Regulamento tem como objetivo disciplinar a utilização ordenada e coletiva da piscina do hotel, devendo ser obedecido por todos hóspedes e convidados. Aqueles que deixarem de cumprir fielmente as normas emanadas por este Regulamento, poderão ser convidados a deixar o local.

Obs.:

- 1) Caso deseje, o hospede deve solicitar a recepção os materiais do Salão de Jogos (Bola de Ping Pong; Totó; Disco; Rede; Tacos e bolas de sinuca; Giz; Dama; Baralho e tabuleiro de xadrez), solicita na recepção;
- 2) Os aparelhos e os materiais correspondentes do salão de jogos citados no item anterior, após solicitado é de responsabilidade do usuário, como também a devolução.

PROIBIDO:

- A frequência, ou permanência no recinto da piscina, menores de 14 (quatorze) anos, quando desacompanhados de seus pais, ou responsáveis;
- Uso de óleos para bronzear ou qualquer produto similar;
- Aparelhos sonoros acima de 60 decibéis, de modo a não prejudicar o sossego e o bem-estar dos demais usuários da piscina;
- Prática de jogos esportivos na piscina, tais como: Frescobol; Peteca; Bola, ou qualquer outro que possa interferir na segurança, sossego, ou bem-estar dos demais usuários. Bem como o uso de pranchas e boias que apresentem perigo aos demais usuários, aparelhos de mergulho e/ou acessórios, como nadadeiras, etc..

Agradecemos a sua preferência e lhe desejamos uma excelente estadia, pois, trabalhamos em busca da excelência, para o seu melhor conforto.

Atenciosamente,
A Direção