hotel Itapemar

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. Em conformidade com as leis de proteção ao consumidor, o prazo para cancelamento de reserva sem ônus é de até sete (07) dias após efetivação da compra/pagamento da reserva.

3. Para cancelamentos após esse período segue o procedimento aceitos.
   • Solicitação com 30 dias ou mais de antecedência da data do check in: aceitamos remarcação de data com prazo de até 120 dias para uso ou devolução com 21% ou a primeira diária (o que for maior)
   • Solicitação com até 15 dias ANTES da data do check-in: Utilização de 100% do valor em crédito, utilizáveis em até 3 meses, com possibilidade somente uma única marcação;
   • Solicitação com até 7 dias da data do check in: Não haverá devolução, apenas utilização de 50 % do valor em crédito, utilizáveis em até 3 meses, possibilidade de uma única remarcação;
   • Solicitação com menos de 7 dias da data do check in: Não haverá devolução ou remarcação.

4. No Show (Não-Comparecimento): Não haverá devolução e nem remarcação. O apartamento contratado ficará disponível por 24h, após este período o hotel tem o direito de usufruto sem qualquer estorno financeiro;

5. Tarifas promocionais como “Pacotes” e “Códigos Promocionais” são tarifas não reembolsáveis e não aceitam remarcações.

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;

7. 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$ 1200,00 (mil e duzentos reais) automaticamente para lavagem de cortinas e higienização;;

3. É expressamente proibido o uso de caixas de som portáteis ou alto-falantes nas dependências do hotel, suítes, áreas sociais, bem como na praia e piscina. Pedimos o uso de fone de ouvidos para não incomodar.

4. Também não permitimos o uso de drones e máquinas profissionais de fotografia e filmagens.

5. Por ser uma área de relaxamento, não éi permitido uso de nosso spa por crianças menores que 16 anos, o uso e dessa área é proibido por menores dessa idade.

6. Informamos que o frigobar dos apartamentos é destinado exclusivamente para os itens fornecidos pelo Hotel Itapemar. Não é permitido armazenar alimentos trazidos de fora, pois isso pode resultar na impregnação de odores difíceis de remover, comprometendo a qualidade do equipamento. Caso ocorra essa situação, a responsabilidade pela limpeza ou substituição do frigobar será atribuída ao hóspede.

hotel
Itapemar

HORÁRIOS DE SERVIÇO

1. **O café da manhã se inicia as 7:30 e tem seu término às 10:30 horas**
2. Serviços de piscina e praia das 10:30 horas até as 18:30 horas (se houver chuva com vento esses horários podem ser diminuídos);
3. O spa tem seu horário das 12:00 horas às 20:00 horas a gyn pode ser usada antes desse horário com hora marcada na recepção e por medida contra o Covid;
4. Nosso restaurante com a pandemia só pode trabalhar até as 22:00 horas.
5. Quadra de tênis para jogos após as 9:00 até às 21:00 horas
6. **Horários de check in a partir das 15:00 horas e check out até as 12:00 horas.**

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 e apresentação do cartão que foi feito algum débito como adiantamento;
8. Nossas piscinas são tratadas com cloro, que é o sistema mais seguro para piscinas coletivas, existe sempre resíduos necessários para manter a qualidade da água. Algumas tinturas de cabelos não são compatíveis com cloro. Verifique se sua tintura é compatível e sempre use o chuveiro para tirar resíduos após o banho de piscina.
9. Não cobramos taxa de serviço sobre as diárias de hospedagem.Os consumos adicionais realizados durante a estada (como restaurante, bar e demais serviços) estão sujeitos à cobrança de taxa de serviço
10. Aceitamos as seguintes bandeiras de Cartão de Crédito: **American Express, Elo, Visa e MasterCard** que deverão ser apresentados no check in quando reserva pré pagas em cartão de crédito

.

POLÍTICA DE ACEITAÇÃO DE PEQUENOS ANIMAIS.

Um lugar lindo como Ilhabela, também merece ser desfrutado pelos pets! Estamos muito felizes que eles fazem parte da sua viagem. Sejam muito bem-vindos! O Hotel é frequentada por hóspedes com e sem pets, por isso, vamos dividir com vocês algumas regrinhas de bom comportamento.

1. O pet deve ser sociável com outros cachorros e hóspedes
2. Aceitamos todos os portes, adoramos os grandões
3. Algumas raças causam medo em alguns hóspedes, por isso, infelizmente, não aceitamos pit bull, rotweiller, doberman, pastor alemão, fila e dog alemão
.
4. Os pets devem andar na guia (por segurança de todos, inclusive deles)
5. Os pets não podem entrar no restaurante, mas temos um deck lindo, com vista para o mar, para vocês sentarem. No caso de chuva, peça um room service e curta um pouco mais o charme dos nossos quartos ou use a área separada para eles no restaurante.
6. O spa é um espaço de relaxamento profundo, por isso os pets não podem entrar nessa área.
7. Caso seu pet não fique latindo ele pode frequentar as piscinas externas em sua companhia
.
8. Na hora da arrumação do seu quarto, dê uma voltinha com ele, ok? Deixe o quarto desocupado para a entrada das camareiras
9. Não deixe seu pet sozinho no quarto se ele não estiver acostumado, pois ele pode latir por estar aflito e acabar incomodando o vizinho
10. Caso algum móvel, objeto, tapete e roupa de cama e banho for "batizado" pelo seu pet, teremos que cobrar de você. Então, fique de olho para evitar essa situação
11. Cobramos uma taxa pet no valor de R$ 250,00 (por estadia e por pet)
12. Não gostamos de falar isso, mas caso seu pet apresente um comportamento agressivo, teremos que pedir que vocês voltem em outra ocasião e o valor das diárias não será reembolsado

.

hotel Itapemar

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://horamarcada.dh.sp.gov.br
4. Para saber sobre valores, tempo de espera ou qualquer informação vinculada a travessia de balsa, acesse o site: https://semil.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 Helicoptero;
   b. Transfer via Barco: São Sebastião – Hotel ;
   c. Transfer via balsa sem carro, via taxi;

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 silêncio 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 na praia;
4. Não é permitido o uso de drones e máquinas profissionais de fotografia a vídeo.

hotel
Itapemar

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.