

Regimento Interno

Prezado Hóspede,

Sentimo-nos honrados com a sua presença em nosso Hotel. Esperamos que sua estada conosco seja a mais agradável possível, para isso pedimos que seja observado os itens abaixo, que compõe o Regulamento Interno do Hotel:

A hospedagem no Hotel é regida pelas condições abaixo descritas em nosso regulamento interno. Este regulamento define procedimentos para o pleno entendimento entre hóspedes e a administração do Vitória Palace Hotel Ltda., inscrito no CNPJ 08867.532/0001-32, situado a Rua: Lucas Evangelista De Moraes, nº 1100, Nova Betânia, Mossoró RN, Brasil; lembrando de que o bom senso e o respeito mútuo constituem as melhores referências para o convívio com padrões de civilidade. Contamos com a compreensão e a colaboração de todos para manter uma interação marcada pela gentileza e o profissionalismo.

1. Horários de Check-In: 12:00 / Check-Out: 12:00

Ambos os horários independem do horário de chegada do hóspede ao hotel.

Solicitamos a conferência do frigobar na entrada ao apartamento.

Saída após as 12 horas, somente mediante negociação prévia com a recepção; caso isso não ocorra previamente será cobrada uma diária.

O fechamento da sua conta será efetuado somente mediante a entrega do cartão de acesso do apartamento, e liberação pela GOVERNANÇA.

Lembramos que todos nossos apartamentos são para não fumantes.

Não cobramos taxa de serviço.

2. Lei do Turismo

De acordo com a Lei do Turismo (11.771/2008 do Ministério do Turismo, é obrigatório quando da Entrada/Check-In o preenchimento da FRH (Ficha de Registro de Hóspedes) bem como a apresentação de documento original

válido com foto. Em havendo Crianças e/ou Adolescentes deverá ser apresentado um documento original válido da Criança e outro que comprove a autoridade do Adulto que a acompanha;

Não é permitida a entrada de acompanhantes aos apartamentos, se caso a gerência do hotel permitir será cobrada uma taxa extra.

Restaurante / Bares e Piscina / Room Service:

Café da manhã é servido de 06h00 as 09h30 de segunda-feira à sexta-feira e de 6h00min às 10h00min sábados, domingos e feriados.

Nosso restaurante e bar estão abertos de 11h00 as 15h00 para o almoço e de 18h00min às 22h00min para o jantar.

O bar da piscina estar aberto de 10:00 às 21:00.

Nosso ROOM-SERVICE, funciona de 07:00 até 02:00.

3. São Deveres dos Hóspedes:

3.1. Manter conduta condizente com o ambiente sócio familiar do Hotel;

3.2. Responsabilizar-se pela conduta das pessoas que trouxer ao Hotel;

3.3. Respeitar os horários e normas de funcionamento dos serviços oferecidos;

3.4. Levar ao conhecimento dos gerentes qualquer irregularidade ocorrida nas dependências do Hotel, a fim de que sejam adotadas as providências cabíveis;

3.5. Indenizar eventuais prejuízos ou danos causados ao Hotel;

3.6. Respeitar e obedecer integralmente os dispositivos aqui regulamentados;

3.7. Desocupar o apartamento até às 12:00 (meio dia). O não atendimento do horário de saída poderá ocasionar a tomada de medidas cabíveis para a desocupação do apartamento. No caso de o hóspede não desocupar o apartamento até o horário do check-out e não estando presente no hotel, este tem o direito de deslocar os pertences do hóspede para a recepção ou outro apartamento com a supervisão do gerente ou responsável. Caso opte pelo prolongamento da estada, o hóspede deverá solicitar à recepção, com no mínimo 24 horas de antecedência. Havendo disponibilidade, poderá ser atendido.

4. Não é Permitido no Hotel

- 4.1. Utilizar-se de empregado do Hotel para realização de serviços particulares;
- 4.2. Interferir, direta ou indiretamente, nos serviços de responsabilidade da Administração do Hotel;
- 4.3. Hospedar no mesmo apartamento, pessoas além do limite permitido por este Regulamento;
- 4.4. Praticar atos considerados nocivos e/ou inadequados à moral e aos bons costumes;
- 4.5. Fumar dentro dos apartamentos, banheiros, restaurante e outras áreas internas, devendo o hóspede utilizar à área externa para tal.
- 4.6. Cozinhar nos apartamentos. O uso do frigobar deve ser respeitado, sendo proibido levar para dentro dos apartamentos alimentos que não sejam considerados lanches. Não é permitido o consumo de bebidas e alimentos trazidos de fora nas áreas comuns do hotel. As bebidas removidas do frigobar para dar lugar às trazidas pelo hóspede serão cobradas.
- 4.7. Crianças deverão dormir com fraldas descartáveis para evitar danos aos colchões, roupas de cama e banho dos apartamentos;
- 4.8. O uso de som em volume elevado, devendo haver respeito pelo silêncio entre os demais hóspedes, especialmente após as 2100;
- 4.9. Lavar roupas dentro do banheiro ou do apartamento;
- 4.10. Estender roupas nas janelas do Hotel, ou em qualquer outro local, em especial em áreas comuns;
- 4.11. O porte e uso de qualquer tipo de objeto ou substância legalmente proibido ou de qualquer tipo de arma;
- 4.12. A utilização de brinquedos em locais impróprios ou que possam causar danos a terceiros;
- 4.13. Levar animais às dependências do Hotel;
- 4.14. Circular pelo hotel em trajes de dormir, sem camisa, trajes de banho exceto nas mediações da piscina;
- 4.15. Jogar pela janela: papéis, ou qualquer outro objeto;
- 4.16. 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.

5. Cuidados Especiais:

5.1. Ao sair do quarto certifique-se de ter trancado as janelas e fechado a porta. Bens e objetos de valor, como joias, relógios, máquinas fotográficas, celulares, cartões de crédito, identidade, passaporte, papel moeda (reais, dólares, etc.), devem ser mantidos no cofre do apartamento, disponibilizado gratuitamente pelo hotel, e este deve estar devidamente trancado;

5.2. O Hotel somente se responsabilizará pelos valores e objetos que forem confinados à guarda da Gerência, mediante a assinatura do termo respectivo;

5.3. Para a guarda junto à Gerência, de objetos como NOTEBOOKS, MÁQUINAS FOTOGRAFICAS, APARELHOS CELULARES, etc., no momento da assinatura do Termo deverá ser apresentada a NOTA FISCAL ORIGINAL com descrição completa do equipamento, incluso o NÚMERO DE SÉRIE;

5.4. 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.;

5.5. DINHEIRO OU OBJETOS DE VALOR deixados nas dependências do apartamento são de inteira responsabilidade do seu proprietário hóspede;

5.6. As fechaduras dos apartamentos do hotel funcionam com cartões de acesso por aproximação, em caso de perda, informar imediatamente a recepção para que seja cancelado. Não nos responsabilizamos por cartão perdidos e não cancelados;

5.7. Só será fornecido um cartão de acesso por apartamento, independentemente do número de hóspedes;

5.8. Se ao fechar a porta do seu quarto, certifique que a porta ESTÁ FECHADA.

6. Informações Diversas:

Para quaisquer informações a respeito da cidade, serviços, passeios, remédios, assistência médica, mecânica e sugestões, pede-se aos Srs. Hóspedes dirigirem-se à recepção. Ficaremos satisfeitos em ajudá-los.

7. Não é permitido retirar das dependências do Hotel roupa de banho ou outros objetos de propriedade do Hotel.

8. Eventuais danos que venham a ser causados ao patrimônio do Hotel, sejam 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.

9. Não é permitido, a qualquer hora, o uso de aparelhos sonoros ou instrumentos que incomodem assim como, conversas em altas vozes, gritos ou palavreado que atentem contra a tranquilidade ou provoquem constrangimento aos demais hóspedes, principalmente no período entre 21 e 7 horas. Portanto, a partir das 21 horas, o silêncio deve ser respeitado por todos.

10. 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.

11. Quando qualquer funcionário deste estabelecimento se mostrar omissos e não atender com presteza e correção, pede-se aos Srs. Hóspedes levarem suas reclamações à Gerência, que tomará medidas imediatas.

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. O serviço de arrumação de aptos será feito de 8:30 as 16:00 de segunda a sexta feira. Sábados, domingos e feriados de 8:30 as 14:00h.

15.1. A limpeza dos aptos será realizada somente uma vez ao dia, mediante a solicitação do hóspede sinalizando com a placa nas fechaduras;

16. O Hotel oferece estacionamento coberto, com vagas limitadas a disposição de todos os hóspedes por ordem de chegada, sem adicional na diária, ficando a cargo do hóspede a colocação ou retirada de veículos; findas as vagas coberta dispomos de estacionamento descoberto que também poderá ser utilizado, com as mesmas condições. Não deixe objetos em seu interior, não nos responsabilizamos por furtos ou danos.

17. As Áreas Comuns (Áreas Externas incluindo calçadas, escadarias e estacionamento por exemplo e Áreas internas como Hall de Entrada, Sala de TV, Escadarias, etc.) usualmente são de trânsito de terceiros, sendo os Srs. Hóspedes responsáveis por seus pertences e Menores de Idade nessas áreas. Por questão de segurança as Áreas Comuns são monitoradas por câmeras.

18. As despesas que não estão cobertas pelas diárias (consumo no bar, café, restaurante, conveniência, telefone e outros) serão acrescidas no total da conta.

19. SERVIÇOS EXTERNOS:

Não são de responsabilidade do Hotel serviços como Táxi, Farmácia, Locadora de Autos, Restaurante, Passeios Turísticos, Delivery, comidas servidas fora do ambiente do hotel etc., é vetado a entrada no Hotel de entregadores e prestadores de serviço; o hóspede devera se dirigir a recepção para buscar o produto.

20. É expressamente proibida a permanência de pássaros presos ou animais nas dependências do Hotel.

21. O Hotel não se responsabilizará por objetos ou valores esquecidos no interior dos veículos no Estacionamento.

22. Toda a voltagem do hotel é 220 Volts.

23. Os pertences dos hóspedes perdidos ou esquecidos no Hotel serão guardados pelo prazo máximo de 03 meses, ficando a Hotel livre para dar o destino que achar conveniente após esse período.

24. O Hotel oferece serviço de lavanderia caso tenha necessidade, preencha ROL à disposição em seu apartamento, bem como a lista de preços. Em caso de dúvida entre em contato com a recepção.

25. O sistema elétrico dos apartamentos só funciona enquanto o cartão do quarto estiver devidamente encaixado no economizador de energia.

25.1. A violação, adulteração ou qualquer forma de burlar o sistema de economizador de energia do apartamento poderá gerar a cobrança de diárias extras para arcar com os custos de energia e possíveis danos ao equipamento.

25.2. Nos casos em que a gerência do Hotel verificar a inexistência de hóspede 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 proceder à correção do mesmo.

26. Internet

Nossa internet é Gratuita e livre aos hóspedes em todas as dependências do Hotel quando for usada via WIFI;

26.1. Em caso de oscilação de velocidade, ou mesmo queda do sinal, não será devida qualquer indenização ou abatimento ao hóspede, por se tratar de um benefício oferecido espontaneamente e sem custos.

27. Café da Manhã

Será cobrado o valor de R\$ 19,00 para acompanhantes não hospedados.

Considerações Finais

01. Em caso de perceberem algo errado em seu apartamento, por favor, entrar em contato com a recepção imediatamente.

02. O hóspede já instalado no hotel sob regime de diárias pode interromper sua permanência a qualquer momento, entretanto, sem direito a qualquer tipo de desconto ou ressarcimento de diárias pagas.

RECLAMAÇÕES, CRÍTICAS OU SUGESTÕES podem ser encaminhadas diretamente a gerência do hotel através do e-mail:
gerenciageral@vitoriapalacehotel.com.br

De acordo com o dispositivo nos artigos 1.467 e 1470 do código civil brasileiro de 2002, ao HOTEL se reserva o direito de reter as bagagens, joias e dinheiro que estiverem em poder dos hóspedes que não saldarem suas respectivas contas.

A Nota Fiscal eletrônica só será impressa no CHECK-OUT, sendo que em caso de pane ou indisponibilidade do site da Prefeitura de Mossoró ou mesmo no sinal de internet poderemos e nos comprometemos a enviar a mesma por e-mail imediatamente após o restabelecimento do site ou sinal de internet. Este regulamento poderá ser consultado e estará disponível ao hóspede em todos os apartamentos, na recepção do Hotel e também no site www.vitoriapalacehotel.com.br.

Desejamos uma excelente estada, colocamo-nos a disposição dos Senhores Hóspedes.

EQUIPE HOTEL VITÓRIA PALACE.

Obs.: Documento registrado no 5º serviço registral de Mossoró/RN. No livro N° A-13 sob o número de ordem:0000037641, em data de 07/08/2015, e registrado no livro N° B B-149, de registro de títulos e documentos, sob o número 00000029047, as folhas 0081/0086.