



## **Regulamento 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: 12h00 / Check-Out: 12h00**

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

**1.2.** Solicitamos a conferência do frigobar na entrada ao apartamento.

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

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

**1.5.** Lembramos que todos nossos apartamentos são para não fumantes.

**1.6.** Não cobramos taxa de serviço.

## **2. Lei do Turismo**

**2.1.** 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;

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

**2.2.** Restaurante / Bares e Piscina / Room Service:

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

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

**2.2.3.** O bar da piscina estar aberto de 10h00 às 21h00.

**2.2.4.** Nosso ROOM-SERVICE, funciona de 07h00 até 02h00.

### **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 aos dispositivos aqui regulamentados;

**3.7.** Desocupar o apartamento até às 12h00 (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 21h00;
- 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 proibidos 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 cobrada 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 FOTOGRÁFICAS, 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.** Ao fechar a porta do seu quarto, certifique que a porta ESTÁ FECHADA.

## **6. Informações Diversas:**

**6.1.** 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 congêneres, 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 16h00 de segunda a sexta-feira. Sábados, domingos e feriados de 8h30 as 14h00.

**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 cobertas 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:**

**19.1.** 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 devese 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**

**26.1.** Nossa internet é gratuita e livre aos hóspedes em todas as dependências do Hotel quando for usada via WIFI;

**26.1.1.** 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**

**27.1.** 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](mailto: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](http://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.