



REGIMENTO INTERNO PARA ESTADIA NO RESIDENCIAL CARAGUATATUBA

01. DO OBJETIVO

1.1. Para melhor atendê-los, prezando pelo bem estar e segurança de nossos hóspedes e funcionários e, ao mesmo tempo, prezando pela conservação das instalações do Residencial Caraguatatuba, pedimos a gentileza de ler, com atenção, este Regimento com as normas e políticas de utilização do Residencial.

1.2. Nosso principal objetivo é atender nossos associados titulares e dependentes oferecendo uma infraestrutura completa em nossas colônias de férias, fazendo com que tenham ótimos momentos de descanso e lazer, desfrutando de muita tranquilidade e sossego.

1.3. Contamos com a compreensão de todos para manter uma interação entre hóspedes e funcionários, marcada pela gentileza, educação e profissionalismo.

1.4. Na saída do residencial colocaremos a sua disposição uma **Avaliação de Hóspede** para que você nos dê sugestões e opiniões para que possamos melhorar sempre nosso atendimento. Não deixe de responder.

Parágrafo Único. Para proporcionarmos aos nossos Hóspedes uma ótima estada, pedimos o máximo de silêncio das 22h00 às 08h00, onde deve ser rigorosamente respeitado o direito de repouso dos outros hóspedes. Também pedimos a gentileza de que se converse em tom brando em todas as dependências do Residencial, inclusive no interior dos apartamentos e corredores, em qualquer horário.

02. DO CHECK-IN (ENTRADA)

2.1. O horário de início das diárias (check-in), no Residencial Caraguatatuba é das **19h00 às 23h30**, sendo que o apartamento só poderá ser ocupado antes deste horário, caso haja disponibilidade e mediante pagamento de valor adicional.

Parágrafo Primeiro. Informamos que, de acordo com a lei nº 4.908 do Ministério do Turismo, o preenchimento da Ficha de Registro de Hóspedes e a apresentação de um documento original com foto no momento do check-in, são obrigatórios para todos os hóspedes. No caso de crianças que não possuam RG, será obrigatória a apresentação da certidão de nascimento.

Parágrafo Segundo. A ARCO/SPM se reserva o direito de não permitir o ingresso nas dependências do Residencial, os associados, dependentes e/ou convidados que não portarem ou não apresentarem um documento original com foto para realização do check-in.

2.2. Toda e qualquer alteração após a entrada dos hóspedes, tais como acréscimo ou saída do titular ou dos dependentes, deverá ser informado à recepção do Residencial para conhecimento, registros formais, e devidas cobranças extras.

2.3. Não é permitido levar visitas nos apartamentos, para tanto, utilize a área da recepção do Residencial.

Parágrafo Primeiro. As visitas só poderão se dirigir aos apartamentos e/ou demais áreas comuns do Residencial, com prévia autorização da Recepção, devido registro, apresentação de documento original com foto e pagamento de taxa extra por pessoa.



Parágrafo Segundo. O valor da taxa extra das visitas será calculado sobre o valor da diária de convidado vigente no período de hospedagem do titular. A meia diária será cobrada nos casos que o período de permanência da visita dentro do Residencial não ultrapasse 12 (doze) horas. Nos casos em que a visita permaneça no Residencial por um período superior a 12 (doze) horas, será cobrado o valor integral da diária de convidado vigente.

Parágrafo Terceiro: De acordo com o Decreto nº 56.819, de 10 de Março de 2011 (Regulamento de Segurança contra Incêndio das edificações e áreas de risco no Estado de São Paulo), a ARCO/SPM, a qualquer momento, se reserva o direito de não autorizar a entrada de visitas, convidados ou dependentes, que não estejam relacionados na reserva do associado titular, nos casos em que o Residencial atingir o limite máximo de ocupação permitido pelo Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB). Essa medida se faz necessária para proteger a vida dos hóspedes e funcionários em casos de incêndio. O descumprimento desta Lei, por parte da ARCO/SPM, é passível de multas e cancelamento do Alvará de Funcionamento do Residencial.

Parágrafo Quarto: Conforme Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB), a capacidade máxima de ocupação no Residencial Caraguatatuba é de 120 (cento e vinte) hóspedes, sendo o máximo permitido de 05 (cinco) hóspedes em quartos de um dormitório e 07 (sete) hóspedes em quartos de dois dormitórios. A capacidade máxima para atendimento de visitas, por período de 12 horas, é de até 36 (trinta e seis) visitantes, o que corresponde a 30% (trinta por cento) da capacidade máxima de hospedagem do Residencial.

2.4. Por questões de segurança, após as vinte e três horas e trinta minutos é terminantemente proibido a realização do check-in.

03. DA HOSPEDAGEM DE MENORES DE 18 ANOS

3.1. Por determinação da Lei Federal nº 8069/1990 e conforme previsto no Estatuto da Criança e do Adolescente (Art. 82), apenas permitimos a hospedagem de menores de 18 anos caso estejam acompanhados por seus pais ou responsáveis.

3.2. Os menores de 18 anos deverão apresentar, no momento do check-in, documento original com foto, que comprove a sua identidade e filiação, ainda que estejam acompanhados pelos pais.

3.3. No caso de hospedagem do menor, acompanhado de um adulto responsável, além dos documentos oficiais, é necessário que o responsável apresente uma declaração, assinada por um ou ambos os pais do menor.

3.4. Ainda que o menor esteja acompanhado apenas pelos avós, tios e/ou outros parentes, é necessária e obrigatória a apresentação de autorização do pai, da mãe ou de ambos para a sua hospedagem, além dos documentos oficiais de identificação do menor e do responsável.

Parágrafo Único. A legislação brasileira obriga os Hotéis, Pousadas e Colônias de Férias a exigirem apresentação do documento de identificação do menor e, sem isso, o menor não poderá se hospedar. Essa formalidade tem como objetivo proteger a criança ou o adolescente. Ainda conforme estabelecido pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e legislação relativa ao assunto, a não observância das disposições acima poderá ocasionar punição criminal do funcionário, multas e eventual cassação da licença de funcionamento do estabelecimento.



04. DO CHECK-OUT (SAÍDA)

4.1. O horário de término das diárias (check-out) é até as **16h00**.

4.2. O check-out só poderá ser efetuado após entrega da chave na recepção.

Parágrafo Único. Caso no dia/horário do encerramento das diárias, a família não estiver presente no horário limite do check-out, o apartamento será aberto por um funcionário da ARCO/SPM, na presença de testemunha e todos os objetos e pertences dos hóspedes serão retirados do apartamento, unicamente em função da necessidade do apartamento ser limpo, para a entrada de outra família as 19h00.

4.3. O Hóspede já instalado no Residencial, sob regime de diárias, pode interromper sua permanência a qualquer momento, entretanto, sem direito a qualquer tipo de desconto ou ressarcimento das diárias pagas, salvo em casos de doença e/ou acidente, onde, nestes casos, deverá ser encaminhada uma cópia do atestado médico para a administração da ARCO/SPM.

Parágrafo Primeiro. Em casos de força maior, que exija a saída antecipada do titular, dependentes e convidados, o associado titular deverá encaminhar a administração da ARCO/SPM uma declaração de próprio punho informando o motivo da saída antecipada, assim como documentos que comprovem a veracidade das informações para abertura de processo administrativo, onde será julgado a possibilidade ou não da devolução do valor.

Parágrafo Segundo. A desistência da estadia, após a efetivação do check-in, na entrada do Residencial, assim como a saída antecipada, principalmente por motivo de mudança climática ou por qualquer outro motivo, não dará direito a qualquer tipo de restituição, reembolso em dinheiro ou crédito em novas diárias, acarretando a perda total do valor pago pelo pacote de hospedagem ou diária.

05. DA INFRAESTRUTURA DOS APARTAMENTOS E ÁREAS DE LAZER

5.1. O Residencial Caraguatatuba é composto por 21 apartamentos mobiliados com geladeira, fogão, microondas, utensílios de cozinha, ventilador de teto e televisão de LED com 32 polegadas.

Parágrafo Primeiro. O Residencial Caraguatatuba disponibiliza TV por assinatura nos apartamentos e oferece acesso Wi-fi nas áreas públicas gratuitamente, porém, não se responsabiliza por eventuais perdas de sinal de um ou mais canais e/ou dificuldades de conexão originadas pelas operadoras contratadas.

Parágrafo Segundo. Em caso de oscilação de velocidade, ou mesmo queda do sinal, não será devida qualquer indenização ou abatimento no valor da diária por se tratar de um benefício oferecido espontaneamente e sem custos.

5.2. A área de lazer do Residencial conta com Piscina adulto e infantil, Churrasqueiras, Salão de Jogos, Campo de Futebol, Vôlei e Playground infantil.

5.3. As Áreas Comuns (áreas externas incluindo calçadas, escadarias e estacionamento, por exemplo, e Áreas Internas como Recepção, Salão de Jogos, Escadarias, etc.) usualmente são de trânsito de terceiros, sendo os Hóspedes responsáveis por seus pertences e Menores de Idade nessas áreas.



Parágrafo Único. Por questão de segurança as áreas comuns são monitoradas 24 horas por câmeras.

06. DOS SERVIÇOS E HORÁRIOS

6.1. O café da manhã está incluso no valor da diária e é servido, exclusivamente, na sala de café do Residencial, dentro do horário pré-determinado.

CAFÉ DA MANHÃ – 07h00 às 10h00

PISCINAS – 09h00 às 22h00

SALÃO DE JOGOS – 08h00 às 22h00

CHURRASQUEIRAS – 10h00 às 23h00 – porém das 22h00 até as 23h00 respeitar a Lei do silêncio – LEI nº 4.092.

6.2. Para sua comodidade, diariamente, durante o período das 22h às 09h00, a piscina permanecerá fechada aos hóspedes para realizarmos o processo de tratamento e limpeza da água.

Parágrafo Único. O Residencial Caraguatatuba não dispõe de monitores para as áreas de lazer, nem salva vidas para as piscinas, portanto, a ARCO/SPM não se responsabiliza por qualquer problema que eventualmente possa acontecer, principalmente por crianças desacompanhadas, ficando sua guarda de inteira responsabilidade dos pais ou responsáveis.

6.3. Não é obrigatório apresentar exame médico para utilização da piscina.

07. DO ESTACIONAMENTO

7.1. O estacionamento possui vagas limitadas, ficando o uso sujeito a disponibilidade e a carga do hóspede a colocação e retirada dos veículos quando necessário. Ao fazer passeios externos, pedimos que verifique se o veículo não está bloqueando a saída de outros hóspedes.

7.2. As vagas do estacionamento são preenchidas por ordem de chegada.

7.3. O Residencial Caraguatatuba não oferece serviço de manobrista, sendo extremamente proibido solicitar aos funcionários do Residencial, que estacionem, manobrem ou retirem carros de associados, dependentes e convidados, dentro e fora do Residencial.

Parágrafo Único. O estacionamento é oferecido como cortesia aos hóspedes. Desta forma, a ARCO/SPM não se responsabiliza por qualquer objeto deixado dentro do veículo ou por danos, furtos, tampouco por quaisquer danos causados por intempéries da natureza como vendavais, chuvas, raios e de atos praticados por terceiros como arrombamento, incêndio, atos de vandalismo, entre outros.

08. DOS DEVERES DOS ASSOCIADOS, DEPENDENTES E CONVIDADOS

8.1. Ao sair do apartamento, verificar se as luzes estão apagadas, a TV desligada e as torneiras fechadas a fim de evitar situações de risco e desperdício.

8.2. Quando não houver ninguém no apartamento, deve-se manter a porta trancada, fechar as venezianas e porta da sacada para se prevenir de eventuais mudanças climáticas, o que é muito comum nessa região



e trancar a porta. A ARCO/SPM não se responsabiliza pelos objetos deixados no interior do apartamento, a partir do momento da entrada de cada família.

8.3. Se for utilizar ferro de passar roupas ou qualquer outro aparelho eletroeletrônico no interior do apartamento, deve-se tomar os devidos cuidados para evitar acidentes ou danos ao Residencial.

8.4. Evitar expor a chave do seu apartamento em locais de circulação ou deixá-la em local de fácil acesso a pessoas estranhas.

8.5. Os hóspedes deverão levar lençóis, fronhas, cobertores, toalhas e produtos de higiene pessoal.

8.6. Todos os hóspedes deverão manter seu apartamento fechado sempre que se afastarem, inclusive evitando deixar objetos de valor no interior do apartamento, uma vez que a ARCO/SPM não se responsabilizará por eventuais perdas, danos e/ou extravios.

Parágrafo Primeiro. Durante a estadia, os hóspedes são responsáveis pela limpeza e conservação do seu apartamento/ chalé, sendo que deverão devolver intactos e limpos, todos os itens que lhes forem confiados.

Parágrafo Segundo. Solicitamos aos hóspedes que entreguem os apartamentos/ chalés devidamente limpos, bem como os utensílios domésticos disponíveis. Se isso não for cumprido, a ARCOSPM reserva o direito de cobrar um percentual a mais, de acordo com o estado do apartamento e demais itens.

09. DAS PROIBIÇÕES

9.1. É vedado aos hóspedes do Residencial Caraguatatuba:

- a. Fumar nas dependências internas do Residencial, bem como nos apartamentos e áreas fechadas de uso coletivo (Lei nº 13.541);
- b. Estender toalhas, roupas e/ou pendurar quaisquer objetos nas sacadas externas, janelas, atrás da geladeira ou nos móveis do apartamento;
- c. Retirar qualquer objeto do apartamento ou sala do Café para uso pessoal (Ex.: copos, pratos, etc.);
- d. Lavar o veículo no Estacionamento do Residencial;
- e. Utilizar freezers e geladeiras da cozinha/administração do local;
- f. Hospedar no mesmo apartamento, pessoas além do limite permitido.
- g. Destruir plantas e/ou retirar mudas;
- h. Utilizar-se de empregados do hotel para realização de serviços particulares;
- i. Praticar atos considerados nocivos e/ou inadequados a moral e bons costumes;
- j. Elevar o volume do som, devendo haver respeito entre os demais hóspedes;
- k. Circular pelo Residencial em trajes de dormir, sem camisa e/ou com roupas inadequadas;
- l. Portar qualquer tipo de substância legalmente proibida e/ou portar arma de qualquer tipo;
- m. É proibido o uso de óleos bronzadores nas piscinas do Residencial, sendo permitida, apenas, a utilização de protetores solar;
- n. Entrar na área das piscinas com bebidas, alimentos, cigarros e recipientes de vidro ou papel;
- o. Sentar, colocar copos, bebidas e alimentos sobre as mesas do salão de jogos;
- p. Interferir, direta ou indiretamente, nos serviços de responsabilidade da Administração do Residencial;
- q. Jogar pela janela: papéis, ou qualquer outro objeto;
- r. Deixar o apartamento e seus utensílios de cozinha sujos;



10. DAS ORIENTAÇÕES GERAIS

10.1. Qualquer objeto encontrado no Residencial será guardado pelo período de 90 dias corridos. Após este período, não havendo quem o procure, a ARCO/SPM se reserva o direito de lhes dar o destino que achar conveniente.

10.2. O número do apartamento destinado aos Associados inscritos e sorteados não poderão ser alterados, salvo em circunstâncias especiais, com prévio conhecimento da administração central.

10.3. Para que todos tenham momentos de tranquilidade, solicitamos que se faça silêncio após as 22h00.

10.4. A ARCO/SPM não se responsabiliza por serviços contratos e/ou produtos comprados ou consumidos em ambientes externos como Táxi, Moto-táxi, Farmácias, Padarias, Supermercados, Restaurantes, entre outros.

10.5. A ARCO/SPM não se responsabiliza por quaisquer acidentes ou incidentes que venham a ocorrer dentro do Residencial, sejam com o associado titular, dependentes ou convidados.

10.6. A equipe de funcionários está terminantemente proibida de fazer guarda de objetos pessoais pertencentes aos associados ou terceiros, pois não há responsabilidade da ARCO/SPM por esses objetos.

10.7. Não é permitido aos funcionários da ARCO/SPM prestarem, aos Associados, dependentes ou acompanhantes, serviços não inerentes às suas funções.

10.8. A ARCO/SPM não se responsabiliza por atos inseguros dos associados, dependentes ou acompanhantes que venham a resultar em acidentes.

10.9. O associado titular será responsável por todos os atos dos seus dependentes e/ou convidados nas dependências do Residencial, respondendo judicialmente e/ou financeiramente, pelas faltas que cometerem ou danos que causarem, ficando nesses casos, sujeitos às penalidades estatutárias cabíveis.

10.10. Atos praticados pelos dependentes e/ou convidados em desacordo com o regulamento serão de responsabilidade única e exclusiva do associado titular.

10.11. Nos meses de maior procura, meses de alta temporada (01/12 a 31/03) o titular precisa comparecer na reserva, caso contrário, a Administração da Arco poderá cobrar o valor integral do titular, mesmo ele justificando o motivo do não comparecimento.

10.12 Pagamentos de estadia no Cartão de Crédito, Débito ou Dinheiro, ocorrerá obrigatoriamente na entrada do residencial e no valor que aparece na carta de apresentação.

Parágrafo Primeiro. Na hipótese de descumprimento das regras e condições de hospedagem que gerarem danos materiais ou imateriais ao Residencial, funcionários e terceiros, o hóspede responderá solidariamente com seus acompanhantes ou eventuais visitantes.

Parágrafo Segundo. Caso haja perda, dano de qualquer objeto, inclusive a chave do apartamento, ou danos que venham a ser causados ao patrimônio do Residencial seja pelo titular da hospedagem ou dependente



legal, ou convidado, será de responsabilidade financeira única e exclusiva do associado titular, devendo o mesmo, arcar com o pagamento dos danos, tomando-se como referência os valores constantes da planilha de custos e bens de valores patrimoniais, disponível junto à Recepção do Residencial, nos termos do artigo 186 do Código Civil Brasileiro.

Parágrafo Terceiro. Comprovado qualquer dano gerado pelo associado, seus dependentes ou convidados, o associado titular será obrigado a repor imediatamente em igual espécie o bem danificado ou na impossibilidade de reposição, o valor será lançado em débito (folha de pagamento), conta corrente ou boleto bancário para reposição ao patrimônio da ARCO/SPM.

10.11. O desrespeito as normas internas ensejará na responsabilização do associado titular pelas cominações legais no estatuto social (art. 12 incisos I ao VI), deste regimento interno, sem prejuízo da cominação das penalidades previstas, civis e criminais advindas do infrator.

10.12. O uso do residencial é exclusivo para estadias, onde o descanso e tranqüilidade devem ser preservados. Por esta razão é proibida a realização de confraternizações, jogos e festas entre outras unidades nesses locais.

Parágrafo Primeiro. Todo aquele hospede 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.

Parágrafo Segundo. A ARCO/SPM reserva o direito de interromper a estadia de qualquer associado titular, dependente e/ou convidado se o mesmo não seguir tais normas e regulamentos, ou ainda, no caso de sua conduta prejudicar a paz e/ou a segurança dos outros hóspedes.

10.13. Com o intuito de servir aos hóspedes e garantir sempre um bom atendimento, queira, por gentileza, encaminhar ao nosso serviço de “Fale Conosco” quaisquer reclamações ou sugestões, através do e-mail: relacionamento@arcospm.org.br.

Parágrafo Único. No caso de reclamações quanto a prestação de serviços, o associado titular deverá encaminhar, por escrito, a ARCO/SPM em até 30 dias após o encerramento dos serviços, conforme artigo 26, item 1, parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor. Se não o fizer, após este prazo, a relação contratual será considerada perfeita e acabada, desobrigando a ARCO/SPM de qualquer responsabilidade.

10.14. Este regulamento poderá ser consultado e estará disponível ao hospede em todos os apartamentos, na recepção do Residencial e também no site da ARCO/SPM (www.arcospm.org.br).

São Paulo, 29 de maio de 2023.

Valdemir Sant'anna
Presidente da ARCO/SPM