



## 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 o 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 melhor 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 8h00, 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 desde que pague-se um 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/ apresentaram 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 23:30 horas é terminantemente proibida 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 autorização, 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, até 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 julgada 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** – 08h00 às 10h00

**PISCINAS** – 09h00 às 22h00

**SALÃO DE JOGOS** – 08h00 às 22h00

**CHURRASQUEIRAS** – 10h00 às 23h00 – Porém das 22h00 as 23h00 respeitar a lei do silêncio – Lei nº 4.092

6.2. Para sua comodidade, diariamente, durante o período das 22h às 07h, 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 cargo do hóspede a colocação e retirada dos veículos quando necessário. Ao fazer passeios externos, pedimos que verificasse se o veículo não está bloqueando a saída de outros.

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 e toalhas.

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, 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.

## 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 jogs;



- p. Interferir, direta ou indiretamente, nos serviços de responsabilidade da Administração do Residencial;
- q. Jogar pela janela: papéis, ou qualquer outro objeto.

## 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 ou números dos apartamentos destinados aos Associados inscritos e sorteados não poderão ser alterados, salvo em circunstâncias especiais, com prévio conhecimento da administração central.

10.3. Nos meses de maior procura, meses de Alta Temporada (01/12 a 31/03) o titular precisa comparecer na reserva. Casos onde isso não ocorra, a Administração pode acabar cobrando o valor do titular.

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

10.5. 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.

10.6. 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.

10.7. 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.

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

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

10.10. 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 e/ou danos, ficando, nesses casos, sujeitos às penalidades estatutárias cabíveis.

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

**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](mailto: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](http://www.arcospm.org.br)).

São Paulo, 01 de outubro de 2021.

**Valdemir Sant'anna**  
Presidente da ARCO/SPM