



REGIMENTO INTERNO PARA ESTADIA NO RESIDENCIAL MARES DO SUL PERUÍBE - **ARCO/SPM**

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 Mares do Sul Peruíbe, 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 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 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 Mares do Sul Peruíbe é das **19h00 às 23h30**, sendo que o apartamento só poderá ser ocupado antes deste horário, caso haja disponibilidade.

Parágrafo Único. 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.

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 Mares do Sul Peruíbe é de 125 (cento e vinte e cinco) hóspedes, sendo o máximo permitido de 05 (cinco) hóspedes em quartos de um dormitório e 08 (oito) hóspedes em quartos de dois dormitórios. A capacidade máxima para atendimento de visitas, por período de 12 horas, é de até 38 (trinta e oito) visitantes, o que corresponde a 30% (trinta por cento) da capacidade máxima de hospedagem do Residencial.

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 Hospede 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 Único. 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 a 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 Único. 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 Mares do Sul é composto por 19 apartamentos mobiliados com microondas, frigobar e TV por assinatura.

Parágrafo Primeiro. O Residencial Mares do Sul Peruibe 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 uma mesa de sinuca, sala de TV e espaço para recreação 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, no Restaurante do Residencial, dentro do horário pré-determinado.

CAFÉ DA MANHÃ – 08h00 às 10h00

SALÃO DE JOGOS – 08h00 às 22h00

ALMOÇO – 12h00 às 15h00 (não incluso no valor da diária)

Parágrafo Único. O Residencial Mares do Sul Peruíbe 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.

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 Mares do Sul 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. DAS RESERVAS

8.1. A reserva da hospedagem é realizada, única e exclusivamente, pela Administração da ARCO/SPM, sendo vedada qualquer solicitação de reserva realizada diretamente no Residencial.

8.2. Para solicitar uma reserva o associado titular deve preencher a ficha de inscrição disponível no site da ARCO/SPM (www.arcospm.org.br), e encaminhar o documento para a Administração da ARCO/SPM através do Fax: 11 3832-7378, Email: lisleia@arcospm.org.br / arcospm@arcospm.org.br ou pelo WhatsApp: 11 9 4765-5442. É necessário confirmar o recebimento da ficha de inscrição.

8.3. Caso o número de inscrições seja superior ao número de vagas, será realizado, na Administração da ARCO/SPM, um sorteio para contemplação das vagas.

8.4. Os associados que não forem contemplados no sorteio ficarão na lista de espera, conforme região da unidade de lotação e, serão comunicados, conforme ordem do sorteio, caso hajam cancelamentos.

8.5. Serão considerados dependentes legais o cônjuge ou companheiro(a), pai e mãe do titular, sogro e sogra do titular, filhos, enteados e netos sem limite de idade máxima.

8.6. Eventuais inclusões poderão ser efetuadas com até 24 horas de antecedência na Administração da ARCO/SPM ou diretamente na entrada do Residencial, mediante o pagamento em dinheiro na recepção do Residencial, desde que seja respeitado o limite máximo de pessoas por apartamento.

09. DA POLÍTICA DE CANCELAMENTO

9.1. Em caso de cancelamento da reserva, por parte do associado titular, será realizado o desconto dos percentuais abaixo, baseados na data da solicitação do cancelamento:

- a. **10% do valor total da reserva** – Cancelamentos recebidos entre 15 e 08 dias antes da reserva;
- b. **15% do valor total da reserva** – Cancelamentos recebidos entre 07 e 04 dias antes da reserva;
- c. **25% do valor total da reserva** – Cancelamentos recebidos até 03 dias antes da reserva.

9.2. Não haverá devolução do valor de diárias de associados titulares, dependentes e convidados que não comparecerem ao Residencial, 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.

9.3. Para os casos de doença e/ou acidentes, comprovados através da apresentação do atestado médico, a ARCO/SPM fará o ressarcimento de **100% do valor** pago, independente da data de solicitação do cancelamento ou do não comparecimento ao Residencial.



10. DOS DEVERES DOS ASSOCIADOS, DEPENDENTES E CONVIDADOS

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. 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.

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

11. DAS PROIBIÇÕES

11.1. É vedado aos hóspedes do Residencial Mares do Sul Peruibe:

- 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. Levar animais de estimação nos apartamentos ou em outras dependências do Residencial e/ou mantê-los nos veículos estacionados;
- e. Lavar o veículo no Estacionamento do Residencial;
- f. Utilizar freezers e geladeiras da cozinha/administração do local;
- g. Hospedar no mesmo apartamento, pessoas além do limite permitido.
- h. Destruir plantas e/ou retirar mudas;
- i. Utilizar-se de empregados do hotel para realização de serviços particulares;
- j. Praticar atos considerados nocivos e/ou inadequados a moral e bons costumes;
- k. Elevar o volume do som, devendo haver respeito entre os demais hóspedes;
- l. Circular pelo Residencial em trajes de dormir, sem camisa e/ou com roupas inadequadas;
- m. Portar qualquer tipo de substância legalmente proibida e/ou portar arma de qualquer tipo;
- n. Sentar, colocar copos, bebidas e alimentos sobre as mesas do salão de jogos;
- o. Interferir, direta ou indiretamente, nos serviços de responsabilidade da Administração do Residencial;
- p. Jogar pela janela: papéis, ou qualquer outro objeto.



12. DAS ORIENTAÇÕES GERAIS

12.1. 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.

12.2. 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.

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

12.4. 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.

12.5. 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.

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

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

12.8. 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.

12.9. Qualquer dano gerado dentro do Residencial, em qualquer item de propriedade da ARCO/SPM, por parte do associado titular, 12.6. 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.

12.10. 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.

12.11. 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.

12.12. 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: arcospm@arcospm.org.br.

12.13. 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, 01 de Maio de 2017.

Paulo César de Souza
Presidente da ARCO/SPM

Valdemir Sant'anna
Diretor Financeiro da ARCO/SPM