



## REGIMENTO INTERNO PARA ESTADIA NO RESIDENCIAL CARAGUATATUBA ARCO/SPM

Para melhor podermos 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, esse regulamento com as normas e políticas de utilização do Residencial.

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

**A equipe do “Residencial Caraguatatuba” deseja boas vindas e uma ótima estadia!**

### NOSSO COMPROMISSO

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.

Na saída do residencial colocaremos a sua disposição uma **Avaliação de Hóspede** para que você nos dê sugestões e opiniões para que possamos melhor atendê-los. Não deixe de responder.

### INFRAESTRUTURA DOS APARTAMENTOS E ÁREA DE LAZER

Localizada no Bairro de Massaguaçu, em Caraguatatuba, é a Colônia de Férias mais antiga, composta por 21 apartamentos mobiliados (geladeira, fogão, microondas, utensílios de cozinha e ventilador de teto e televisão de LED com 32 polegadas).

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

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.

### RESERVA

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.

2. Para solicitar uma reserva o associado titular deve preencher a ficha de inscrição disponível no site da ARCO/SPM ([www.arcospm.org.br](http://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](mailto:lisleia@arcospm.org.br) /



[arcospm@arcospm.org.br](mailto:arcospm@arcospm.org.br) ou pelo WhatsApp: 11 9 4765-5442. É necessário confirmar o recebimento da ficha de inscrição.

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.

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.

5. Serão considerados dependentes legais o cônjuge ou companheiro(a), pai e mãe do titular, filhos, enteados ou netos com idade até 21 anos.

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.

## POLÍTICA DE CANCELAMENTO

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:

**10% do valor total da reserva** – Cancelamentos recebidos entre 15 e 08 dias antes da reserva;

**15% do valor total da reserva** – Cancelamentos recebidos entre 07 e 04 dias antes da reserva;

**25% do valor total da reserva** – Cancelamentos recebidos até 03 dias antes da reserva.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

## ENTRADA (Check-in)

1. O horário de início das diárias (entrada/check-in), no Residencial Caraguatatuba é das 19h00 às 23h30. O apartamento só poderá ser ocupado antes deste horário, caso haja disponibilidade.



2. De acordo com a lei nº 4.908 é obrigatória a apresentação de um documento com foto original, de todos os hóspedes, na entrada/check-in do Residencial. No caso de crianças que não possuam RG, será obrigatório a apresentação da certidão de nascimento.

3. Crianças menores de 18 anos, que não estejam acompanhadas de seus pais ou responsáveis legais, deverão estar portando a autorização dos pais ou responsáveis legais.

## SAÍDA (Check-out)

1. O horário de término das diárias (saída/check-out) é até as 16h00. 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.

## ESTACIONAMENTO

1. O estacionamento é oferecido como cortesia aos hóspedes. Desta forma, a ARCO/SPM não se responsabiliza por qualquer objeto deixado dentro do veículo e/ou dano que venha ocorrer com o mesmo.

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

3. 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.

4. 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.

## SERVIÇOS E HORÁRIOS

**CAFÉ DA MANHÃ** – 08h00 às 10h00

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.

**PISCINAS** – 09h00 às 19h00

**SALÃO DE JOGOS** – 08h00 às 22h00

**CHURRASQUEIRAS** – 10h00 às 22h00

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.

## DEVERES DOS ASSOCIADOS, DEPENDENTES E CONVIDADOS

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.
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.
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.
4. Toda e quaisquer alteração após a entrada da família, principalmente saída antecipada de algum hóspede, deve ser informada a recepção do Residencial para conhecimento e registros formais.
5. Evitar expor a chave do seu apartamento em locais de circulação ou deixá-la em local de fácil acesso a pessoas estranhas;

## PROIBIÇÕES

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, 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 para o 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. Ultrapassar o limite de pessoas por apartamento;
- 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. É proibido o uso de óleos bronzadores nas piscinas do Residencial, sendo permitido, apenas, a utilização de protetores solar;



- o. Entrar na área das piscinas com bebidas, alimentos, cigarros e recipientes de vidro ou papel;
- p. Sentar, colocar copos, bebidas e alimentos sobre as mesas do salão de jogos.

## ORIENTAÇÕES GERAIS

1. Qualquer objeto encontrado no Residencial será guardado pelo período de 90 dias corridos. Após este período, não havendo quem o procure, será dado ao objeto o destino que a ARCO/SPM achar mais conveniente.
2. Para que todos tenham momentos de tranquilidade, solicitamos que se faça silêncio após as 22h00.
3. 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.
4. 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.
5. Qualquer dano gerado dentro do Residencial, em qualquer item de propriedade da ARCO/SPM, por parte do associado titular, dependente legal e/ou convidado, será de responsabilidade financeira única e exclusiva do associado, devendo o mesmo, arcar com o pagamento dos danos.
6. Atos praticados pelos dependentes e/ou convidados em desacordo com o regulamento serão de responsabilidade única e exclusiva do associado titular.
7. 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.
8. Caso haja perda ou dano de qualquer objeto do Residencial, inclusive a chave do apartamento, o mesmo deverá ser repostado ou ressarcido no valor atual do mercado pelo associado titular, nos termos do artigo 186 do Código Civil Brasileiro.
9. O uso do residencial é exclusivo para estadias, onde o descanso e tranquilidade devem ser preservados. Por esta razão é proibida a realização de confraternizações, jogos e festas entre outras unidades nesses locais;

## PENALIDADES

1. O descumprimento das regras aqui previstas dará origem ao relatório administrativo, podendo ser utilizadas imagens das câmeras como prova, onde as penalidades serão aplicadas em nome do associado titular, cabendo à Diretoria da ARCO/SPM a análise e aplicação das seguintes punições:





- a. **ADVERTÊNCIA:** ficará registrada no prontuário do associado titular;
- b. **MULTA:** no caso de descumprimento das regras aqui estabelecidas, será cobrada multa no valor de até 20% (vinte por cento) sobre o valor oficial do salário mínimo vigente por infração cometida;
- c. **REPARAÇÃO:** 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;
- d. **SUSPENSÃO:** qualquer ato que entre em desrespeito pessoal entre o associado e a administração da associação. A suspensão poderá ser aplicada em caráter temporário ou definitivo.

## DISPOSIÇÕES GERAIS

1. 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.
2. A ARCO/SPM não se responsabiliza por atos inseguros dos associados, dependentes ou acompanhantes que venham a resultar em acidentes.
3. Não é permitido aos funcionários da ARCO/SPM prestarem, aos Associados, dependentes ou acompanhantes, serviços não inerentes às suas funções.
4. 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.
5. 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.

São Paulo, 01 de Março de 2016.

**Paulo César de Souza**  
Presidente da ARCO/SPM