



CONDIÇÕES GERAIS PARA SOLICITAÇÃO DE RESERVAS E POLÍTICA DE CANCELAMENTO

*Residenciais
Arco/SPM*

CONDIÇÕES GERAIS PARA SOLICITAÇÃO DE RESERVA E POLÍTICA DE CANCELAMENTO

Os Residenciais ARCO/SPM destinam-se ao atendimento dos associados em períodos de férias anuais e/ou finais de semana, de acordo com o disposto neste Regulamento.

A ARCO/SPM, declara abaixo as condições gerais para solicitação ou cancelamento de sua reserva de estadia em nossos Residenciais ARCO/SPM:

1. DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

1.1. São considerados serviços contratados aqueles que estiverem expressamente mencionados na ficha de inscrição da solicitação de reserva.

2. DA INSCRIÇÃO

2.1. A ficha de inscrição deverá ser obrigatoriamente preenchida pelo associado titular, independente se ele estará presente ou não durante o período de estadia.

2.2. Serão considerados dependentes legais para estadia nos Residenciais ARCO/SPM: o cônjuge ou companheiro(a), pai e mãe do titular, sogro e sogra do titular, filhos, enteados e netos sem limite de idade máxima.

Parágrafo Único. No caso de associados solteiros, serão considerados dependentes legais para estadia nos Residenciais ARCO/SPM, todos os dependentes cadastrados, conforme previamente solicitado pelo titular, no sistema de gerenciamento de associados da ARCO/SPM.

2.3. O associado titular é responsável pela veracidade das informações fornecidas na ficha de inscrição de seus dependentes e convidados, ciente que em caso de alterações, inclusões e/ou exclusões de dependentes ou convidados poderão ocasionar aplicações de cobranças extras, multas e até mesmo o cancelamento da reserva.

Parágrafo Único. Para se utilizar dos Residenciais ARCO/SPM os associados interessados deverão, obrigatoriamente, estar em dia com o pagamento de suas mensalidades, bem como em casos de eventuais pendências financeiras junto a Associação ou Lojas Conveniadas.

2.4. As fichas de inscrições para os períodos de férias e finais de semana, estão disponíveis para impressão no site da ARCO/SPM (www.arcospm.org.br).

2.5. Para solicitar uma reserva o associado titular deve preencher a ficha de inscrição de forma legível e sem rasuras.

2.6. Na ficha de inscrição o associado titular deverá relacionar no espaço próprio os nomes dos eventuais dependente ou convidados, observando a capacidade máxima de ocupação por apartamento/ chalé.

Parágrafo Único. A responsabilidade pela hospedagem dos dependentes e convidados será sempre do associado titular, ainda que este não esteja hospedado.

2.7. A ficha de inscrição deverá ser encaminhada para a ARCO/SPM através dos seguintes meios:



CONDIÇÕES GERAIS PARA SOLICITAÇÃO DE RESERVAS E POLÍTICA DE CANCELAMENTO

Residenciais Arco/SPM

- A. Fax: 11 3832-7378 (confirmar o recebimento através do telefone: 11 3641-2723);
- B. Email: diogenes@arcospm.org.br ou arcospm@arcospm.org.br;
- C. Whats App: 11 94765-5442;
- D. Pessoalmente na Administração da ARCO/SPM;
- E. Serviço de malote dos Correios endereçado à ARCO/SPM (CEP: 05311-020)
- F. Sedex ou Carta para o endereço: Rua Jaguaré Mirim, 310 – 1º andar – Vila Leopoldina – São Paulo – SP – CEP: 05311-020.

Parágrafo Único: A ARCO/SPM não se responsabilizará, em hipótese alguma, em caso de extravio de documentos encaminhados à associação, por meio dos serviços de malote, sedex, carta e/ou não recebimento nos casos de inoperância técnica, falha ou interrupção do sinal da internet ou telefone por parte da operadora contratada ou falta de energia elétrica para funcionamento do aparelho de fax ou serviço de email, ficando à cargo do associado interessado na vaga, a obrigatoriedade da confirmação do recebimento ficha de inscrição e comprovante de férias, junto à Administração da ARCO/SPM.

2.8. A reserva da hospedagem é realizada, única e exclusivamente, pela Administração da ARCO/SPM, sendo vedada qualquer solicitação de reserva realizada diretamente nos Residenciais.

Parágrafo Primeiro. O departamento de Reservas da ARCO/SPM fará a verificação sobre a existência de quaisquer pendência financeira junto a associação que impeça o associado titular de solicitar a reserva.

Parágrafo Segundo. No caso de haver pendências financeiras, de qualquer natureza, vinculadas na matrícula do associado titular, a regularização do valor total atualizado do débito deverá ser realizada, pelo titular, em até 07 (sete) dias úteis após a divulgação da relação de contemplados no site da ARCO/SPM (www.arcospm.org.br). Caso não haja a quitação total do débito, o Departamento de Reservas da ARCO/SPM efetuará automaticamente o cancelamento da reserva, sem necessidade de aviso prévio, cedendo a vaga para outro associado.

2.9. Terão prioridade no atendimento as inscrições entregues na Administração da ARCO/SPM dentro do período de inscrições divulgado no site da ARCO/SPM (www.arcospm.org.br).

2.10. As inscrições entregues na Administração da ARCO/SPM, após a data de encerramento das inscrições, serão automaticamente incluídas na lista de espera do período.

2.11. 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/ chalé.

3. DO SORTEIO

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

3.2. O sorteio terá sua data, horário e local, divulgado no site da ARCO/SPM (www.arcospm.org.br), com antecedência e será aberto a quem queira acompanhar presencialmente.

3.3. Somente participarão do sorteio das vagas, as fichas de inscrições que chegaram dentro do período de inscrição.



CONDIÇÕES GERAIS PARA SOLICITAÇÃO DE RESERVAS E POLÍTICA DE CANCELAMENTO

Residenciais Arco/Spm

3.4. 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, sobre eventuais vagas decorrentes de cancelamentos.

3.5. Os números dos apartamentos/ chalés serão distribuídos pelo setor de Reservas da ARCO/SPM de maneira a permitir racional e pleno aproveitamento de vagas.

4. DOS VALORES

4.1. Os valores das diárias dos Residenciais obedecerão a tabela fixada pela Diretoria Executiva, no site da ARCO/SPM (www.arcospm.org.br), de acordo com os períodos abaixo:

- a. Definem-se como **alta temporada** o período de 01 de Dezembro à 31 de Março;
- b. Definem-se como **baixa temporada** o período de 01 de Abril à 31 de Novembro.

Parágrafo Único. A Diretoria Executiva se reserva o direito de, a qualquer momento, alterar os valores das diárias dos períodos de alta e baixa temporada, para maior ou menor, em razão de necessidades financeiras da ARCO/SPM, sem necessidade de aviso prévio.

4.2. A Diretoria Executiva da ARCO/SPM se reserva o direito de, a qualquer momento, realizar promoções especiais de hospedagem, nos períodos de baixa e alta temporada, as quais serão divulgadas nos canais de comunicação oficiais da ARCO/SPM.

5. DA DIVULGAÇÃO DOS CONTEMPLADOS

5.1. A relação de contemplados será divulgada no site da ARCO/SPM (www.arcospm.org.br), em até, 02 (dois) dias úteis após a realização do sorteio.

Parágrafo Primeiro. Não será permitido ao associado contemplado, a transferência da reserva para parentes, amigos ou demais associados, em qualquer situação.

Parágrafo Segundo. As vagas disponibilizadas para os associados contemplados, são intransferíveis. Dessa forma, em casos de desistência e/ou cancelamento da reserva, os associados contemplados deverão entrar em contato na Administração da ARCO/SPM para informar o cancelamento, sendo que caberá única e exclusivamente a ARCO/SPM a viabilização da vaga para outros associados.

5.2. Caso o associado seja contemplado para dois ou mais Residenciais, deverá optar por apenas um Residencial, caso não faça a opção, a ARCO/SPM disponibilizará automaticamente a reserva em qualquer um dos Residenciais que o associado preencheu a ficha de inscrição, de acordo com a disponibilidade de vagas.

6. DO PAGAMENTO

6.1. A forma de pagamento das diárias poderá ser realizada:

- a. **Cartão de Crédito:** Os valores das diárias poderão ser parcelados no cartão de crédito, em até 06 (seis) vezes sem juros, com parcela mínima no valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais);



CONDIÇÕES GERAIS PARA SOLICITAÇÃO DE RESERVAS E POLÍTICA DE CANCELAMENTO

Residenciais
Arco/Spm

- b. **Boleto Bancário:** Os valores das diárias poderão ser parcelados no boleto bancário, em até 03 (três) vezes sem juros, com parcela mínima no valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais), após aprovação da análise de crédito do departamento financeiro da ARCO/SPM. Será incluído o valor de R\$ 3,44 (três reais e quarenta e quatro centavos), como taxa administrativa, para cada boleto gerado;
- c. **Folha de Pagamento:** Os valores das diárias poderão ser parcelados na folha de pagamento, através do Código 054254 ARCO PROMOÇÃO, em até 02 (duas) vezes sem juros, com parcela mínima no valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais), sujeito a disponibilidade de limite na matrícula do associado titular.

Parágrafo Primeiro. Os associados que solicitarem o parcelamento por meio de boleto bancário passarão por análise de crédito, junto ao departamento Financeiro da ARCO/SPM, sendo que caberá única e exclusivamente a associação, liberar ou recusar este método de pagamento, conforme histórico de adimplência do associado.

Parágrafo Segundo. Os associados que solicitarem o parcelamento por meio de folha de pagamento, estão cientes que, caso o débito não seja processado na folha, por qualquer motivo, a ARCO/SPM rerepresentará o valor na conta corrente do associado titular no Banco do Brasil ou Santander, sendo que, caso o associado titular possua conta em outros bancos, a ARCO/SPM enviará boleto bancário com o valor do débito, acrescido de taxa administrativa de R\$ 3,44 (três reais e quarenta e quatro centavos). No caso de não pagamento, no próximo vencimento, o valor será acrescido de multa de 02% (dois por cento) e 01% (um por cento) de juros moratórios sucessivamente, sendo que o crédito junto a ARCO/SPM será bloqueado para futuras compras, reservas e/ou aquisição de produtos.

7. DA INADIMPLÊNCIA

7.1. A impontualidade no pagamento de qualquer parcela, independentemente do motivo, poderá dar ensejo a inscrição do nome do associado titular nos órgãos restritivos de crédito (SCPC e SERASA), bem como ensejar a cobrança do débito com acréscimo de juros, multa e correção monetária, despesas com cobranças além de honorários advocatícios e custas judiciais se necessário ingresso em juízo.

7.2. O associado titular fica ciente de que, se houver inadimplência, a ARCO/SPM poderá tomar providências para cancelar as reservas realizadas.

Parágrafo Único. No caso do pagamento em boleto bancário orientamos que o associado guarde os comprovantes de pagamento para qualquer necessidade de conferência futura.

8. DO CANCELAMENTO/ DESISTÊNCIA POR PARTE DO ASSOCIADO

8.1. Para solicitar o cancelamento o associado deverá encaminhar uma carta de próprio punho para a Administração da ARCO/SPM através do email diogenes@arcospm.org.br ou por Fax: 11 3832-7378, ciente dos prazos e multas respectivas. É obrigatório confirmar o recebimento do email ou fax pelos telefones: 11 3641-2723/ 3641-2463.

- a. Cancelamentos recebidos entre 15 e 08 dias antes da data do Check-in: **Multa de 10% (dez por cento) do valor total da reserva;**
- b. Cancelamentos recebidos entre 07 e 04 dias antes da data do Check-in: **Multa de 15% (quinze por cento) do valor total da reserva;**



CONDIÇÕES GERAIS PARA SOLICITAÇÃO DE RESERVAS E POLÍTICA DE CANCELAMENTO

Residenciais Arco/SPM

- c. Cancelamentos recebidos até 03 dias antes da data do Check-in: **Multa de 25% (vinte e cinco por cento) do valor total da reserva.**

Parágrafo Único. Salientamos que no caso de pagamento efetuado com cartão de crédito, além das regras citadas acima, será acrescido redução de 4,5% (quatro e meio por cento), referente a taxa administrativa da operadora.

8.2. 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.

8.3. 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 Primeiro. Para os casos de doença e/ou acidentes, comprovados através da apresentação do atestado médico, o associado titular poderá solicitar a ARCO/SPM o ressarcimento de **100% do valor pago**, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, após a data da reserva.

Parágrafo Segundo. 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 Terceiro. 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.

09. DO CHECK-IN (ENTRADA)

9.1. O horário de início das diárias (check-in), nos Residenciais ARCO/SPM, é das **19h00 às 23h30**, sendo que o apartamento/ chalé só poderá ser ocupado antes deste horário, caso haja disponibilidade.

9.2. Ao entrar no Residencial o associado deverá apresentar na Recepção, o documento com a confirmação da reserva, previamente já encaminhado ao associado titular.

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.

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.



CONDIÇÕES GERAIS PARA SOLICITAÇÃO DE RESERVAS E POLÍTICA DE CANCELAMENTO

Residenciais
Arco/Spm

9.3. No momento do check-in, o associado titular deverá assinar na Recepção, o Termo de Responsabilidade referente aos objetos entregues e demais bens colocados à disposição no apartamento/ chalé.

Parágrafo Primeiro. É de responsabilidade do associado titular acompanhar a vistoria dos nossos funcionários no check-in do apartamento/ chalé, sob pena de ser responsabilizado por faltas e danos apresentados na vistoria do check-out.

Parágrafo Segundo. No caso de perda, dano ou extravio dos objetos entregues ou itens disponíveis no apartamento/ chalé, tal fato deverá ser imediatamente comunicado à Recepção.

9.4. 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.

9.5. 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/ chalés 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.

9.6. Por questões de segurança, após as 23h30 é terminantemente proibido a realização do check-in.

10. DA HOSPEDAGEM DE MENORES DE 18 ANOS

10.1. 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.

10.2. 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.



CONDIÇÕES GERAIS PARA SOLICITAÇÃO DE RESERVAS E POLÍTICA DE CANCELAMENTO

Residenciais Arco/SPM

10.3. 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.

10.4. 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.

11. DO CHECK-OUT (SAÍDA)

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

11.2. O check-out somente será liberado, após entrega na recepção da chave e demais itens entregues no check-in, e vistoria no apartamento/ chalé, por parte de um funcionário do Residencial.

11.3. É responsabilidade do associado titular, ressarcir à ARCO/SPM, no momento do check-out, os prejuízos causados durante sua estadia e de seus dependentes e convidados.

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.

11.4. 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.

Parágrafo Único. A ARCO/SPM se reserva o direito de exigir documento original com foto, como prova de identidade, de todos os nomes relacionados no documento de confirmação de reserva.

12. DA BAGAGEM E DEMAIS ITENS PESSOAIS

12.1. A bagagem e demais itens pessoais dos hóspedes não são objetos do contrato, sendo que estes estão por conta e risco dos hóspedes. A ARCO/SPM não se responsabiliza pela perda, furto, roubo,



CONDIÇÕES GERAIS PARA SOLICITAÇÃO DE RESERVAS E POLÍTICA DE CANCELAMENTO

Residenciais ARCO/SPM

extravio ou danos que as bagagens possam sofrer durante a estadia dos associados, dependentes e/ou convidados. Documentos com ou sem valor, dinheiro, máquinas fotográficas, filmadoras, objetos frágeis, entre outros, devem permanecer sob vigilância direta do hóspede.

13. DOS ANÚNCIOS E PUBLICAÇÕES

13.1. Os anúncios dos Residenciais ARCO/SPM obedecem às normas legais de veiculação de publicidade, tendo suas validades e regras restritas aos períodos neles mencionados.

14. DAS CONDIÇÕES GERAIS

14.1. A ARCO/SPM não se responsabilizará por acidentes, danos, desaparecimentos de bens ou valores pertencentes aos hóspedes e visitantes que venham a ocorrer nas dependências dos Residenciais.

14.2. Em que pese a responsabilidade definida nessas condições gerais, a ARCO/SPM não é responsável por atrasos, greves, antecipações de horários, condições atmosféricas, catástrofes naturais, decisões governamentais, atos de terrorismo, vandalismo, roubos e furtos, bem como outros motivos de força maior ou casos fortuitos, sendo os possíveis gastos pessoais decorrentes de tais circunstâncias, de responsabilidade do passageiro.

14.3. Ao se hospedar nos Residenciais da ARCO/SPM, o associado titular, seus dependentes e/ou convidados, declaram conhecer, pelo que adere contratualmente, as condições gerais relativas as reservas nos Residenciais ARCO/SPM.

14.5. A ARCO/SPM se reserva o direito de interromper a estadia de qualquer associado titular, dependente e/ou convidado, caso seja constatado ocorrência de natureza grave, tais como excesso de bebidas alcoólicas, uso de drogas e entorpecentes, envolvimento em brigas, desacato a autoridades policiais ou outro que possa comprometer a segurança dos funcionários e demais hóspedes. Quaisquer despesas decorrentes destes incidentes, bem como qualquer dano que o hóspede venha a causar durante sua estadia, ocorrerão por conta e risco do associado titular.

15. DAS RECLAMAÇÕES

15.1. 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.

16. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

16.1. Para os devidos fins de direito, ao preencher e assinar a ficha de inscrição, o associado titular declara que leu, entendeu, concorda e aceita todos os itens relacionados nos itens acima deste documento.

