

POLÍTICAS INTERNAS:

1. Horário de Check-in: **15h** | Check-out : **12h**

2. Envio de orçamento não significa confirmação de reserva. A reserva estará confirmada somente após o pagamento antecipado e envio do comprovante para nossa equipe. Caso o pagamento de sua reserva tenha sido parcial (50%), o saldo restante deverá ser pago no check-in **(sem parcelamento)**.

3. Não permitimos a entrada de amigos ou parentes para visitar o hotel sem autorização.

4. No caso de hóspedes entre 14 e 18 anos, deverão estar acompanhados pelos pais ou por um responsável legal, portando autorização reconhecida em cartório. É obrigatório a apresentação do RG via foto para efetuar a reserva e no ato do check-in.

5. É expressamente proibida a utilização de equipamentos alimentícios, bem como o consumo de alimentos e bebidas não adquiridos no hotel. Sujeito a multa R\$ 500,00. Consulte para armazenar suas compras feitas no comércio local. No entanto, é permitido o consumo de vinhos e espumantes mediante taxa rolha de 45,00. Consulte para mais informações.

6. Devido ao nosso conceito de tranquilidade, escolhemos músicas que condizem com nossa proposta em cada ambiente. Por isso é proibido o uso de qualquer tipo de equipamento de som. Por favor, não insista.

7. Para uso de Drones em nossa propriedade, por favor consulte a recepção.

8. É vedado o consumo de cigarros, charutos e narguilés em nossas suítes, conforme lei estadual 13.541.

Sujeito a multa no valor de uma diária conforme tarifa contratada.

9. Qualquer dano patrimonial bem como enxovais demasiadamente sujos ou extravio de objetos emprestados é de total responsabilidade do hóspede. Os prejuízos deverão ser pagos de acordo com os valores determinados pelo hotel.

- **R\$ 50** : Controles remotos (TV e ar condicionado), Chave das Suítes
- **R\$ 120** : Garrafas de vidro Frangipani
- **R\$ 200** : Rede Varanda
- **R\$ 300** : Secador de cabelo
- **R\$ 500** : Enxoval por peça
- **R\$ 1.500** : Peças de decoração
- **R\$ 3.000** : Mobiliário e equipamentos de maior valor

10. A trilha interna está devidamente sinalizada. Pedimos que siga as orientações. Não nos responsabilizamos por nenhum tipo de ocorrência ou acidente nesse espaço.

11. Pedimos encarecidamente, que seja cuidadoso e respeitoso. Não bata as portas e janelas dos quartos. Ao subir e descer as escadas evite bater os pés ou chinelos. Esses ruídos incomodam os demais hóspedes.

REGRAS DE CONVIVÊNCIA PARA PEQUENOS GRUPOS:

1. Não organizaremos as reservas em quartos lados a lado a fim de evitar aglomerações nos corredores.
2. Não toleramos conversas altas nas áreas sociais, tão pouco nos corredores ou varandas dos quartos.
3. Não garantimos mesas juntas no restaurante ou bar da piscina. Dependerá da ocupação e demais condições. O gerente do restaurante organizará as mesas de maneira que não prejudique o fluxo dos demais hóspedes.
4. Não toleramos posturas inadequadas no que diz respeito a quebra silêncio absoluto ou desrespeito aos demais hóspedes ou colaboradores.
5. Não comercializamos nenhum tipo de garrafa fechada de destilados com exceção de vinhos.

Caso observemos que nossa política não está sendo respeitada, cobraremos um acréscimo de 30% sobre cada diária da suíte e/ou suítes envolvidas.

Se ainda assim os incômodos persistirem, solicitaremos o check-out imediato sem devolução das diárias restantes. Ressaltamos que nosso perfil de Hotel Boutique é proporcionar principalmente aos casais, momentos de descanso em um local de paz e contemplação da natureza.

NOSSA EQUIPE POSSUI AUTORIZAÇÃO E COMPETÊNCIA PARA ABORDAR OS CLIENTES QUE NÃO ESTEJAM CUMPRINDO AS REGRAS E ORIENTAÇÕES.

CANCELAMENTOS:

O cancelamento de reservas confirmadas deverá ser solicitado via e-mail ao setor de reservas: frangipani@frangipani.com.br, não sendo aceitos cancelamentos ou alterações comunicadas por Telefone, WhatsApp ou Facebook.

Serão aplicados pelo HOTEL os seguintes prazos para cancelamento, transferência ou adiantamento das reservas confirmadas:

Até 15 dias antes da data do check-in: Há reembolso TOTAL do valor já pago. (Caso pagamento tenha sido via cartão de crédito, taxa de cancelamento de 5% do valor da transação)

Até 7 dias antes da data do check-in: Há emissão de uma carta de crédito referente aos valores já pagos com validade de até 6 meses da data da solicitação;

Inferior a 6 dias da data do check-in: Não há reembolso nem carta de crédito.

OBSERVAÇÕES SOBRE DEVOLUÇÕES OU CARTA CRÉDITO:

1. Para Devoluções: se a forma de pagamento for via cartão de crédito, os prazos podem variar conforme a operadora do cartão. Para pagamentos via depósito bancário ou transferência, 03 dias úteis.
2. Para Cartas Crédito: o prazo para utilização é de 06 (seis) meses e não contempla feriados e datas comemorativas.

ATENÇÃO: Após remarcação da data, flexibilizamos apenas uma alteração. Não sendo possível uma terceira vez.

ALTERAÇÃO DE DATA:

O prazo limite para alteração de data é de 7 (Sete) dias que antecedem a data do check-in.

Para alteração de data é necessário que entre em contato com nossa equipe para verificação de disponibilidade para o novo período. Não será cobrado nenhum tipo de taxa de transferência, somente a eventual diferença de preço entre tarifas de um período e outro.

NO SHOW OU DESISTÊNCIA:

1. O não comparecimento na data prevista sem prévia comunicação por escrito será considerado **no Show** (desistência sem cancelamento).
2. A reserva permanecerá disponível por 24 horas a partir do horário de entrada. Após este período será cancelada (com retenção de 100% do valor pago), podendo a acomodação ser disponibilizada para outros hóspedes.
Não haverá restituição do valor pago.
3. A desistência na chegada ou após o check-in, assim como check-out antecipado por qualquer motivo que seja, não dará direito a qualquer tipo de restituição, **reembolso ou carta de crédito**, acarretando na perda total da quantia paga pela diária ou pacote de hospedagem.
4. Os valores serão válidos para o período reservado, ou seja, para **desistências parciais** através de check-in atrasado ou check-out antecipado, será cobrado o valor total do período reservado.

OUTRAS CONSIDERAÇÕES:

1. Este documento é parte integrante das diárias contratadas bem como nossas políticas internas. Pede-se atenção e o retorne com seu "De Acordo".

No caso de o HOTEL não receber retorno desta política em até 24h, ficará entendido que o hóspede está de acordo com os termos especificados nesse documento.

2. Outros assuntos não abrangidos por este instrumento serão regidos pela Lei Nº 8.078/1990 - CDC As partes elegem o foro de Brotas - SP, com a exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja ou venha a ser, para dirimir quaisquer outras pendências oriundas da interpretação e execução deste documento.