



REGRAS E POLÍTICAS DE CONVIVÊNCIA

Este documento é parte integrante correspondente ao serviço solicitado, todas as informações expressas são para melhor auxiliá-lo, esclarecendo dúvidas sobre o pacote contratado.

SOBRE CANCELAMENTO

1. Pedidos de cancelamento deverão ser por escrito e encaminhados para o seguinte e-mail: hotel@itapemar.com.br e seu recebimento deve ser confirmado pela Central de Reservas;
2. Em conformidade com as leis de proteção ao consumidor, o prazo para cancelamento de reserva sem ônus é de até sete (07) dias após efetivação da compra/pagamento da reserva.
3. Para cancelamentos após esse período segue o procedimento aceitos.
 - Solicitação com 30 dias ou mais de antecedência da data do check in: aceitamos remarcação de data com prazo de até 120 dias para uso ou devolução com 21% ou a primeira diária (o que for maior)
 - Solicitação com até 15 dias ANTES da data do check-in: Utilização de 100% do valor em crédito, utilizáveis em até 3 meses, com possibilidade somente uma única remarcação;
 - Solicitação com até 7 dias da data do check in: Não haverá devolução, apenas utilização de 50 % do valor em crédito, utilizáveis em até 3 meses, possibilidade de uma única remarcação;
 - Solicitação com menos de 7 dias da data do check in: Não haverá devolução ou remarcação.
4. No Show (Não-Comparecimento): Não haverá devolução e nem remarcação. O apartamento contratado ficará disponível por 24h, após este período o hotel tem o direito de usufruto sem qualquer estorno financeiro;
5. Tarifas promocionais como "Pacotes" e "Códigos Promocionais" são tarifas não reembolsáveis e não aceitam remarcações.
6. Saída antecipada: em qualquer reserva de pacote, será cobrado o valor total da hospedagem, sem qualquer devolução de dinheiro.

SOBRE RESPONSABILIDADE DO HÓSPEDE

1. Conferir atentamente, antes da viagem, todos os itens aqui registrados, contatar-nos imediatamente, caso alguma informação não esteja correta;
2. Conferir a contratação do seu pacote descrito no voucher, se está de acordo com o desejado: apartamento, categoria, pacote de benefícios, disposição física e amenities;
3. Conforme lei em vigência no Brasil a reserva da hospedagem de qualquer pessoa deverá ser feita somente com a apresentação de documentos;
4. Todas as pessoas de usufruto da reserva deverão apresentar documentos no ato do check-in, será proibido a entrada, sem documentos;
5. Crianças são aceitas também com apresentação de documentos.
6. A reserva será aceita somente no nome do titular da mesma, proibindo assim o usufruto da mesma por terceiros sem aviso prévio;
7. Caso haja 2 ou mais suítes de familiares e/ou amigos, exigimos no ato do check-in a assinatura de um termo de compromisso de silêncio e respeito;
8. É proibido o convite de pessoas para o hotel sem informação prévia na recepção;
7. Sugerimos a compra de produtos repentes para borrachudos específicos ao seu corpo para evitar reações alérgicas.

SOBRE PROIBIÇÕES DO HOTEL

1. Não permitimos a entrada de bebidas e alimentos no interior de nossas estruturas, qualquer consumo deverá ser feito com a nossa gastronomia, informamos que nossa equipe de mensageiros e ou recepção informa aos clientes sobre a proibição de entradas de qualquer alimento e/ou bebida;
2. É vedado o consumo de cigarros, charutos e narguilés em nossas habitações, conforme Lei Estadual, caso haja, haverá uma taxa de limpeza de R\$ 1200,00 (mil e duzentos reais) automaticamente para lavagem de cortinas e higienização;;
3. É expressamente proibido o uso de caixas de som portáteis ou alto-falantes nas dependências do hotel, suítes, áreas sociais, bem como na praia e piscina. Pedimos o uso de fone de ouvidos para não incomodar.
4. Também não permitimos o uso de drones e máquinas profissionais de fotografia e filmagens.
5. Por ser uma área de relaxamento, não é permitido uso de nosso spa por crianças menores que 16 anos, o uso e dessa área é proibido por menores dessa idade.
6. Informamos que o frigobar dos apartamentos é destinado exclusivamente para os itens fornecidos pelo Hotel Itapemar. Não é permitido armazenar alimentos trazidos de fora, pois isso pode resultar na impregnação de odores difíceis de remover, comprometendo a qualidade do equipamento. Caso ocorra essa situação, a responsabilidade pela limpeza ou substituição do frigobar será atribuída ao hóspede.



HORÁRIOS DE SERVIÇO

1. O café da manhã se inicia as 7:30 e tem seu término às 10:30 horas
2. Serviços de piscina e praia das 10:30 horas até as 18:30 horas (se houver chuva com vento esses horários podem ser diminuídos);
3. O spa tem seu horário das 12:00 horas às 20:00 horas a gyn pode ser usada antes desse horário com hora marcada na recepção e por medida contra o Covid;
4. Nosso restaurante com a pandemia só pode trabalhar até as 22:00 horas.
5. Quadra de tênis para jogos após as 9:00 até às 21:00 horas
6. Horários de check in a partir das 15:00 horas e check out até as 12:00 horas.

TERMOS E CONDIÇÕES

1. Exclusivamente não fazemos reservas por apartamento e sim por categoria, para necessidades específicas, deverá ser solicitado com a central de reservas e novo voucher será emitido;
2. Possuímos cofres nas habitações e todos pertences de valor deverão ser guardados no mesmo, não nos responsabilizamos por valores deixados no apartamento;
3. Oferecemos pacotes com opções de jantares incluso. Em todos os pacotes Gastronômicos o serviço é feito no Restaurante Pináuna;
4. Disponibilizamos toalhas de piscina na nossa recepção.
5. Check-in Antecipado: Oferecemos como cortesia aos nossos hóspedes o usufruto da estrutura de lazer, a partir das 9:00 do dia da chegada, apartamentos serão liberados no horário contratado;
6. Late check out. Oferecemos como cortesia aos nossos hóspedes o usufruto da estrutura de lazer após o check-out contratado, podemos permanecer no hotel até as 18:00h;
7. Exigimos no ato do check-in o pagamento de diárias restantes da reserva;
8. Nossas piscinas são tratadas com cloro, que é o sistema mais seguro para piscinas coletivas, existe sempre resíduos necessários para manter a qualidade da água. Algumas tinturas de cabelos não são compatíveis com cloro. Verifique se sua tintura é compatível e sempre use o chuveiro para tirar resíduos após o banho de piscina.
9. Exigimos no ato do check-in a apresentação de um cartão de crédito como garantia;
10. Aceitamos as seguintes bandeiras de Cartão de Crédito: **American Express, Elo, Visa e MasterCard** que deverão ser apresentados no check in quando reserva pré pagas em cartão de crédito

POLÍTICA DE ACEITAÇÃO DE PEQUENOS ANIMAIS.

Um lugar lindo como Ilhabela, também merece ser desfrutado pelos pets! Estamos muito felizes que eles fazem parte da sua viagem. Sejam muito bem-vindos! O Hotel é frequentada por hóspedes com e sem pets, por isso, vamos dividir com vocês algumas regrinhas de bom comportamento.

1. O pet deve ser sociável com outros cachorros e hóspedes
2. Aceitamos todos os portes, adoramos os grandões
3. Algumas raças causam medo em alguns hóspedes, por isso, infelizmente, não aceitamos pit bull, rottweiler, doberman, pastor alemão, fila e dog alemão
4. Os pets devem andar na guia (por segurança de todos, inclusive deles)
5. Os pets não podem entrar no restaurante, mas temos um deck lindo, com vista para o mar, para vocês sentarem. No caso de chuva, peça um room service e curta um pouco mais o charme dos nossos quartos ou use a área separada para eles no restaurante.
6. O spa é um espaço de relaxamento profundo, por isso os pets não podem entrar nessa área.
7. Caso seu pet não fique latindo ele pode frequentar as piscinas externas em sua companhia
8. Na hora da arrumação do seu quarto, dê uma voltinha com ele, ok? Deixe o quarto desocupado para a entrada das camareiras
9. Não deixe seu pet sozinho no quarto se ele não estiver acostumado, pois ele pode latir por estar aflito e acabar incomodando o vizinho
10. Caso algum móvel, objeto, tapete e roupa de cama e banho for "batizado" pelo seu pet, teremos que cobrar de você. Então, fique de olho para evitar essa situação
11. Cobramos uma taxa pet no valor de R\$ 250,00 (por estadia e por pet)
12. Não gostamos de falar isso, mas caso seu pet apresente um comportamento agressivo, teremos que pedir que vocês voltem em outra ocasião e o valor das diárias não será reembolsado



SOBRE NOSSO ACESSO

1. O HOTEL ITAPEMAR está localizado em Ilhabela – São Paulo, seu acesso dá-se exclusivamente via Balsa;
2. Para tanto sugerimos que se programe via aplicativo de celular para conhecer sua rota de chegada;
3. Sugerimos a contratação de travessia-de- hora-marcada para que seu deslocamento seja de tranquilidade e assim seu acesso a Ilhabela seja sem filas, para reservas acesse o site: <https://horamarcada.dh.sp.gov.br>
4. Para saber sobre valores, tempo de espera ou qualquer informação vinculada a travessia de balsa, acesse o site: <https://semil.sp.gov.br/travessias/travessias-automoveis/sao-sebastiao-ilhabela/>
5. Disponibilizamos parceiros que pode lhe oferecer três opções de conforto para o acesso ao hotel:
 - a. Transfer via Helicóptero;
 - b. Transfer via Barco: São Sebastião – Hotel ;
 - c. Transfer via balsa sem carro, via taxi;

Para maiores informações comunique-se conosco.

POLÍTICA DE GRUPOS & BARULHO

Este documento é parte integrante correspondente as políticas estabelecidas pelo HOTEL ITAPEMAR que visa o respeito a cada hóspede.

NOSSA POLÍTICA

1. Temos a política de TRANQUILIDADE , visando o foco total do hotel em que todo nosso espaço físico seja voltado para o sossego e momentos de tranquilidade;
2. Quando temos grupos hospedados na casa, sempre são provenientes de reservas indiretas, portanto, sempre é um prazer receber a todos;
3. Prezamos uma política irrestrita de conforto, bem-estar e silêncio;
4. Qualquer barulho, conversas em tons altos, desconforto por parte de terceiros, nossa equipe é treinada para educadamente pedir aos hóspedes moderação.

SOBRE RESPONSABILIDADE DO HÓSPEDE

1. Pedimos aos nossos hóspedes que respeitem nossa política;
2. Pedimos aos nossos hóspedes moderações em bebidas quando em grupo;
3. Pedimos aos nossos hóspedes sempre zelar pelo silêncio e bem-estar de outros hóspedes;
4. Pedimos aos nossos hóspedes respeito a nossa estrutura de lazer.

SOBRE PROIBIÇÕES DO HOTEL

1. Não permitimos a entrada de bebidas e alimentos no interior de nossas estruturas. Nossa equipe informa no ato do check-in aos clientes sobre a proibição de entradas de qualquer alimento e/ou bebida por eles notificados. Caso seja identificado esse tipo de consumo dentro de nossas instalações será cobrado uma taxa no valor de R\$ 350,00 / por bebida e alimento / por dia.
2. É vedado o consumo de cigarros, charutos e narguilés em nossas habitações, conforme Lei Estadual, caso haja, haverá uma taxa de limpeza de R\$ 1000,00 (mil reais) automaticamente;
3. É expressamente proibido o uso de caixas de som portáteis ou alto-falantes nas dependências do hotel, suítes, áreas sociais, bem como na praia;
4. Não é permitido o uso de drones e máquinas profissionais de fotografia a vídeo.



TERMOS E CONDIÇÕES

1. Não aceitamos a entradas de amigos que não estão hospedados;
2. Caso grupos não respeitem nossas políticas nos reservamos o direito de cobrar 30% do valor da diária de cada habitação envolvida;
3. Qualquer incidente provocado pelo grupo temos o direito de cessar qualquer serviço de bebidas que venha a colocar em risco indiretamente outros hóspedes;
4. Qualquer problema superior a estes, nos reservamos o direito de solicitar a realização de check-out imediato.

Será um prazer recebê-lo em nosso Hotel

Desejamos uma experiência encantadora e prazerosa conosco.