

INFORMAÇÕES GERAIS

I. Gostaríamos de informar que, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), adotamos medidas rigorosas para garantir a segurança e privacidade das suas informações pessoais durante sua estadia conosco.

II. De acordo com a LGPD, informamos que os dados fornecidos para o Registro Nacional de Hóspedes (FNRH) serão armazenados pelo período de cinco anos. Após esse prazo, todos os documentos e dados pessoais serão devidamente incinerados, garantindo assim a total conformidade com as normas de privacidade.

III. Todos os hóspedes e seus convidados, neste ato, cedem todos os direitos de imagem ao Hotel, direito de uso comercial e peças publicitárias decorrentes da captura de imagem pelo sistema interno de TV durante a hospedagem ou gravações.

IV. Para a segurança física dos hóspedes o Hotel dispõe de circuito interno de TV, com monitoramento dos corredores, recepção, restaurante e demais áreas sociais. As imagens das câmeras de monitoramento serão fornecidas apenas quando solicitadas através de ofício, por órgãos oficiais, Juizados, Ministério Públicos, Polícias Civil e Militar, Defensoria Pública, entre outros.

V. Para abertura dos portões das garagens, é necessário que se apresente na recepção informando o nome e número do apartamento que está hospedado;

CHECK-IN / CHECK-OUT

i. O horário padrão de check-in é às 14:00. Check-ins antecipados estão sujeitos à disponibilidade e podem estar sujeitos a taxas adicionais.

ii. O horário padrão de check-out é às 12:00 (meio-dia). Check-outs tardios podem estar disponíveis mediante solicitação e estão sujeitos a taxas adicionais

NO-SHOW

i. O não comparecimento até às 12:00 (meio-dia) do dia seguinte a data prevista para o check-in é considerado no-show e acarretará no cancelamento integral da reserva, com retenção de 100%(cem por cento) dos valores pagos.

ii. Caso a entrada do hóspede no hotel seja posterior a data prevista para o check-in, o hóspede ou responsável pela reserva, deverá comunicar o hotel para que seja preservada a reserva. As diárias não utilizadas entre a data prevista para o check-in e a entrada efetiva do hóspede no hotel, serão consideradas no-show.

iii. A comunicação citada no item anterior, deverá ser feita por escrito, via e-mail ou WhatsApp, até às 12:00 (meio-dia) do dia seguinte a data prevista para o check-in.

iv. Em caso de antecipação do check-out, as diárias remanescentes serão consideradas no-show, com retenção de 100%(cem por cento) dos valores pagos, não havendo possibilidade de reembolso ou utilização de saldo para novas diárias.

CANCELAMENTO E ALTERAÇÕES

i. Poderão ser realizadas alterações ou cancelamentos em até 7 (sete) dias após a data da realização da reserva.

v. Em caso de reembolso, o mesmo será realizado em até 7 (sete) dias após a solicitação, na mesma forma de pagamento utilizada na reserva. Em caso de reservas pagas via cartão de crédito ou débito, o reembolso também será solicitado em até 7 (sete) dias, porém, cada operadora possui um prazo para que seja creditado na fatura.

vi. Em caso de alterações ou cancelamentos, após 8 (oito) dias da data da reserva, serão retidos 100% (cem por cento) dos valores pagos.

- vii. Em caso de solicitação de prorrogação da estadia, será realizada uma nova reserva mediante disponibilidade do hotel.
- viii. Caso a data de check-in seja menos de 7 (sete) dias após a reserva, os hóspedes podem cancelar de graça até as 11:00 do dia do check-in. Se o hóspede alterar a data de check-in, a lei ainda se aplica a partir da data de confirmação da reserva original.

PAGAMENTOS

- i. O pagamento do valor total da reserva, deverá ser realizado em até 24 (vinte e quatro) horas após a solicitação da mesma. A confirmação da reserva será realizada após o pagamento integral.
- ii. Caso o pagamento não seja realizado em até 24(vinte e quatro) horas, a reserva será cancelada automaticamente;
- iii. Para reservas realizadas com menos de 7(sete) dias para a data do check-in, o pagamento deverá ser realizado no momento da reserva.
- iv. Em caso de solicitação de prorrogação da estadia, será realizada uma nova reserva mediante disponibilidade do hotel. O pagamento dessa nova reserva deverá ser realizado no momento da solicitação;
- v. A reserva será confirmada somente após envio do comprovante de pagamento, e validação do setor financeiro.

FORMAS DE PAGAMENTO

- i. Link de pagamento - para efetuar o pagamento da reserva com dados de cartão de crédito/débito, é preciso preencher a ficha de autorização de débito, que será disponibilizada no ato da sua reserva. Não aceitamos pagamento via cartão de crédito de terceiros. O cartão utilizado deverá ser apresentado no ato no check-in.
- ii. PIX - chave E-MAIL: financeiro@eldoradoflat.com.
- iii. Dados bancários:
BANCO CORA SCD - 403
Favorecido: Gold Eldorado Flat Empreendimentos Hoteleiros Ltda
CNPJ: 24.429.309/0001-60 - Agência: 0001 / Conta corrente: 4042633-3.

POLÍTICA MENORES DE IDADE

A aceitação de menores de idade está condicionada às seguintes regras em conformidade com a lei nº12.038º2009, conforme abaixo:

- i. Acompanhado pelos pais (ou um deles), o menor deverá ter obrigatoriamente identidade ou certidão de nascimento original ou cópia autenticada, desde que os pais também estejam portando documentação com foto;
- ii. Criança ou o adolescente estiver sozinho ou acompanhado de terceiros, é exigida a carta de autorização assinada pelos pais ou responsáveis com firma devidamente reconhecida em cartório ou autorização judicial;
- iii. Não será aceito menor de idade sem documentação ou na forma digital;
- iv. No site <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3015>, está disponível a carta de autorização.

Orientações sobre o uso do espaço de eventos:

I – Na contratação do espaço de evento desejado não está incluso a utilização de vagas de garagem para locatários e convidados. A carga e a descarga dos itens para o evento devem ser feitas pela entrada principal do Hotel.

II – Para evitar transtornos no dia do evento, caso você opte pela utilização de nossos

equipamentos de multimídia (microfones, projetores e demais itens), sugerimos que venha ao hotel para testá-los e verificar conectividade com o(s) seu(s) aparelho(s). Em caso de não compatibilidade com o dispositivo do locatário a ser utilizado ou qualquer outra intercorrência, o hotel não assumirá nenhuma responsabilidade.

III – Informamos que para realização do evento é de responsabilidade do contratante da locação o envio da lista de convidados para recepção com pelo menos 2 dias úteis de antecedência. Somente será permitida a entrada de pessoas com o nome na lista;

IV – É permitido e recomendado ao locatário realizar uma vistoria da dependência e dos equipamentos/ utensílios do local antes do evento. Caso seja encontrado qualquer tipo de anormalidade, esta deve ser registrada pelo mesmo diretamente na recepção do hotel antes do início do evento;

V – Usar com zelo as dependências bem como todos os equipamentos e outros materiais colocados à sua disposição, sem qualquer dano;

VI – Utilizar o espaço somente no dentro do horário contratado.

VII – É proibido utilizar os demais espaços físicos do hotel (piscina, sauna, academia e outros espaços) para realização do evento.

POLÍTICA DE CANCELAMENTO SALAS DE EVENTOS:

Para as solicitações de cancelamento de reserva, serão adotadas as seguintes políticas

I - Até 7 (sete) dias que antecedem a data de check-in, com aviso formalizado por escrito ao locador, será reembolsado 30% do valor pago. Caso o comunicado seja feito em período inferior a 7 (sete) dias da data do evento, não haverá reembolso;

II - Em caso de não comparecimento sem aviso formalizado por escrito, independente do motivo, o valor não será reembolsado.

REGRAS GERAIS

- No momento do check-in, é indispensável a apresentação do documento de identificação e todos os hóspedes deverão assinar a FNRH (Ficha Nacional do Registro de Hospedagem).
- Após o check-in, não será permitido a alteração dos hóspedes na reserva, caso seja necessária a inclusão de novo hóspede deverá consultar a recepção para disponibilidade e valores adicionais para o(s) hóspede(s) extra(s). O valor será cobrado no ato da solicitação e em todas as diárias até o fim da reserva.
- Os valores dos apartamentos são determinados pelo período de utilização, número de ocupantes e tipo de categoria do apartamento;
- A recepção funciona todos os dias – 24h;
- Horário de funcionamento da área de lazer;
 - Piscina – Segunda-feira – Fechado para limpeza / Terça-feira a Domingo de 06:00 às 22:00;
 - Sauna – Todos os dias de 06:00 às 12:00 (meio-dia) e 15:00 às 22:00, a chave precisa ser retirada na recepção;
 - Academia – Todos os dias de 06:00 às 22:00.
- Serviço de limpeza nos apartamentos:
 - Segunda a sexta-feira – 07:00 às 16:00 / Sábado, domingo e feriados – 07:00 às 15:00;
 - A limpeza do apartamento não poderá ser feito com o(s) ocupante(s) ainda no espaço;
- É proibido usar/portar utensílios de vidro na área de lazer;
- Não é permitido pendurar roupas nas varandas, janelas e suporte do ar condicionado das unidades.

- É terminantemente proibido o porte ou o alojamento de armas de fogo no interior do Hotel.
- O Hotel disponibiliza cofres eletrônicos em algumas das suas acomodações que devem ser utilizados para guardar objetos pessoais e de valor.
- Os eventuais danos causados pelos hóspedes ou seus dependentes/convidados às dependências e instalações do Hotel poderão ser debitados na conta do hóspede ou cobrados posteriormente.
- Não nos responsabilizamos por objetos ou valores que venham a ser deixados em todas as áreas do hotel durante a estada.
- Não aceitamos pets de nenhum porte;
- A garagem é sob disponibilidade, sendo permitido um carro por apartamento;
- Não é permitido estacionar fora das marcações da vaga ou área de manobra;
- Não é permitido estacionar caminhões, vans, micro-ônibus e carros de cargas no estacionamento do Hotel;
- Não é permitido fumar nas dependências do hotel, caso seja identificado, será gerado uma cobrança da taxa de higienização extra no valor de R\$400,00 e o valor de 1 (uma) diária.
- Os entregadores, não é permitido subir ao apartamento para fazer entregas, o hóspede deve direcionar a recepção para retirada;
- Nosso serviço de lavanderia é terceirizado, na recepção ficará disponibilizado sacos e o formulário para preenchimento do serviço, não fazemos coletas ou entregas dos pacotes no apartamento, sendo necessário direcionar a recepção.
- Voltagem do apartamento é 127v, a tomada específica do cookotop é 220v.
- O Hotel não se responsabiliza por fazer a comunicação ao titular da reserva sobre a saída antecipada;
- Para maior comodidade dos hóspedes, informamos que a venda dos produtos (bebidas e alimentos) é realizada por uma empresa terceirizada, com isso o Hotel Eldorado Flat não tem responsabilidade sobre os consumos do setor A&B das hospedagens.