

Políticas Ocean Palace Resort All Inclusive Premium

DOCUMENTOS A SEREM APRESENTADOS NO CHECK-IN:

Documentos dos adultos: É necessário apresentar Carteira de Identidade, Passaporte, CNH ou Carteira de Trabalho com foto, em original ou cópia autenticada em cartório. Não são aceitas fotocópias simples, carteira de estudante, carteiras de convênio de saúde, cartão de vacinação ou outros documentos que não comprovem oficialmente a identidade.

Documentos das crianças: É necessário apresentar Certidão de Nascimento, RG ou Passaporte da criança, em original ou cópia autenticada. Não são aceitas fotocópias simples, carteira de estudante, carteiras de convênio de saúde, cartão de vacinação ou outros documentos que não comprovem identidade e filiação.

Autorização de Hospedagem do Menor com firma reconhecida em cartório. Existem três diferentes situações. Verifique em qual o menor se enquadra:

- Hospedagem de Menor Desacompanhado
- Hospedagem de Menor Acompanhado de Um dos Pais Apenas
- Hospedagem de Menor com Responsável Nomeado

Atenção: Não confundir Autorização de Viagem com Autorização de Hospedagem.

HORÁRIOS DE CHECK-IN E CHECK-OUT:

Check-in: a partir das 15h e Check-out: até às 12h

TAXA DE TURISMO:

R\$ 5,00 por diária. (Esta taxa é opcional)

WI-FI:

O acesso ao Wi-Fi gratuito está disponível em todas as áreas do Resort.

ESTACIONAMENTO:

R\$ 30,00 por automóvel / diária.

Responsabilizamo-nos pelos veículos dos hóspedes desde que estes estejam nos devidos estacionamento. A responsabilidade pelos pertences dentro do carro é exclusivamente dos hóspedes.

PONTOS DE CARGA DE CARROS ELÉTRICOS:

Dispomos de pontos de carga para carros elétricos.

ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO:

Não é permitido o acesso de animais ao Resort.

POLÍTICA DE CRIANÇA:

A estadia de 1 (uma) criança de até 12 anos acompanhada de dois ou três adultos pagantes em uma mesma acomodação é gratuita.

ACOMODAÇÃO:

Dispomos de Apartamentos Superiores, Luxos e Super Luxos; Suítes Junior, Suíte Presidencial, Suítes Master, Suítes Top Executivas e Suíte Taj Mahal. Temos também os Bungalows Super Luxo e Master.

Nossos apartamentos comportam no máximo 4 pessoas já contando com as crianças e nossas Suítes Júnior acomodam até 5 pessoas, sendo 3 adultos e 2 crianças de até 12 anos de idade cada, ou 2 adultos e 3 crianças de até 12 anos de idade cada.

O Bungalow Super Luxo acomoda no máximo 3 pessoas e o Bungalow Master até 4 pessoas.

VOLTAGEM:

Os quartos dispõem de tomadas de 220v e 110v.

O Resort não se responsabiliza por aparelhos danificados devido a inobservância da voltagem.

COBRANÇA POR EXTRAVIO DE PULSEIRAS:

Em caso de perda ou extravio da pulseira magnética de acesso, será cobrada uma taxa de R\$25,00 para emissão de uma nova unidade.

SERVIÇOS NÃO INCLUSOS NA DIÁRIA:

- Serviços fotográficos e objetos com fotos impressas
- Tratamentos e acesso ao SPA
- Aulas de musculação
- Atendimento médico
- Serviço de lavanderia
- Ligações telefônicas externas
- Serviço de baby sitter
- Estacionamento
- Transfer
- Passeios
- Taxas de turismo
- Equipamentos de audiovisual (cópias e impressões)
- Serviços de alimentos e bebidas em locais privativos e pedidos especiais.

FORMAS DE PAGAMENTO:

É possível efetuar o pagamento de sua reserva no ato da compra através dos cartões Visa, Mastercard, American Express, Hipercard, Elo, via depósito bancário ou PIX, se for de sua preferência.

O pagamento do valor total da hospedagem será efetuado no ato da reserva, podendo ser parcelado em até 12x sem juros no cartão de crédito para valores acima de R\$ 3.000,00.

Para pagamento com PIX será cobrado o valor total no ato da reserva.

Condição exclusiva para reservas efetuadas através do Site Oficial do hotel - www.oceanpalace.com.br

CANCELAMENTO E ALTERAÇÕES:

Se cancelada em até 7 dias após a reserva ter sido efetuada, será cancelada sem penalidades conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor. Em caso de cancelamento / no show após esse prazo será cobrado uma multa de 100% do valor da reserva. Esta política aplica-se para as reservas efetuadas diretamente nos nossos canais oficiais (www.oceanpalace.com.br ou whatsapp 84 3220 4144).

Sua reserva poderá ser alterada dentro de algumas condições a serem por nós informadas caso tenha efetuado a sua reserva direto no nosso site ou com nossa Central de Relacionamento em um de nossos canais de atendimento - E-mail ou whatsapp.

NOTAS:

As operadoras e agências de viagens possuem responsabilidade integral pela comercialização e gestão das reservas adquiridas por meio delas. Não é possível efetuarmos o controle de ações relativas a tais reservas e dessa forma, o Resort não consegue acesso aos dados dos clientes e não entra em contato com eles, sendo possível apenas verificar qual o nome da agência/operadora que realizou a compra. Como as agências/operadoras possuem autonomia e acesso ao portal de vendas, elas poderão realizar diversas ações como alterações e/ou cancelamentos, sendo tais atos de exclusiva responsabilidade delas e cabe também a elas o dever de informar ao cliente todas as alterações realizadas.

Sendo assim, você deve entrar em contato com o portal da agência/operadora por onde foi feita a sua reserva e verificar se está tudo certo com a hospedagem no nosso Resort.

Para auxiliar na escolha de uma agência confiável, recomendamos verificar se ela possui as licenças apropriadas e está registrada em órgãos competentes do setor de turismo. Pesquise opiniões e avaliações de outros clientes e observe a qualidade do website e dos canais de comunicação da agência.

Desconfie de ofertas com preços muito abaixo do mercado e verifique as políticas de cancelamento e reembolso.

Recomendamos ainda que, após realizar sua reserva, entre em contato com o portal da agência/operadora para confirmar os detalhes da hospedagem em nosso empreendimento.

POLÍTICAS GERAIS:

O cliente deve apresentar ao hotel, no momento do check-in, o mesmo cartão de crédito utilizado para o pagamento da reserva, bem como um documento de identificação do titular do cartão de crédito. Tal medida tem a finalidade de proporcionar uma maior segurança aos nossos hóspedes. A reserva somente será confirmada mediante recebimento e análise da documentação.

EARLY CHECK-IN E LATE CHECK-OUT:

Não é possível confirmar o early check-in ou late check-out previamente. Ele é concedido mediante disponibilidade no ato do check-in ou check-out, com custo adicional; consulte na recepção os valores.

BANHEIRA E/OU BERÇO PARA CRIANÇAS:

Dispomos desses equipamentos para empréstimo para utilização durante a hospedagem. Basta dirigir-se à recepção e solicitar o equipamento que deseja. É possível também fazer a solicitação antes do check-in, através da Central de Reservas.

SERVIÇO DE BABY-SITTER:

Trata-se de um serviço terceirizado devendo ser solicitado no Kids Club com até 24h de antecedência e com contratação do mínimo de 3h. O pagamento será efetuado pelo cliente diretamente ao profissional.

Para cancelamento do serviço sem ônus, deverá ser avisado pelo cliente ao Kids Club com antecedência de até 24h.

MINIBAR:

Uma reposição diária de água mineral e refrigerante.

FUMAR:

É proibido fumar em espaços fechados, incluindo os apartamentos/varandas, bem como em qualquer área do resort que seja de uso coletivo dos hóspedes (Lei federal n. 9.294/1996 e Lei Estadual n. 7.233/2011).

O hóspede pode fumar em áreas completamente abertas (praia ou estacionamento), longe de circulação de pessoas. Caso seja identificado cheiro de cigarro durante a arrumação do quarto, incluindo a área da varanda, será cobrado do hóspede infrator o valor de uma diária (tarifa venda direta).

Este valor é destinado para uma higienização intensa após a saída do hóspede e resulta no bloqueio do apartamento por um dia.

RESERVAS NOS RESTAURANTES LE SOLEIL, SUKIYAKI E GASPARETTO:

Dispomos de três restaurantes temáticos.

- Le Soleil especializado em culinária francesa com toques da cozinha Internacional e serviço à La Carte;
- Sukiyaki especializado em comida Asiática,
- Gasparetto especializado em comida italiana.

Para usufruir dos jantares nos restaurantes do Resort, observe as condições abaixo:

- Estadia de 5 noites: direito a 1 noite de jantar no Restaurante Le Soleil.
- Estadia de 7 noites ou mais: direito a 1 noite de jantar no Restaurante Le Soleil e 1 noite de jantar no Restaurante Sukiyaki.
- As reservas devem ser realizadas na recepção das 12h até às 18h do dia do jantar. Recomendamos efetuar a reserva logo na chegada ao Resort, pois há limite diário de vagas.
- Para o Restaurante Gasparetto, não há exigência mínima de noites de hospedagem. No entanto, a reserva também deve ser feita na recepção das 12h até às 18h.
- Hóspedes com menos noites de estadia podem solicitar acesso aos restaurantes Le Soleil e Sukiyaki, mediante consulta prévia e disponibilidade.
- Código de vestimenta: Nos restaurantes Le Soleil e Gasparetto, não é permitido o uso de camiseta regata ou roupas de banho.

Obs.: Tolerância de no máximo 10 min após o horário agendado para os restaurantes temáticos.

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO:

- Recepção: 24h
- Coffee Shop Sunrise:
 - Café da manhã: 6h às 11h
 - Almoço: 13h às 15h30
 - Jantar: 19h às 22h
 - Ceia: 23h às 5h
- Pizzaria La Luna: 15:30h às 22:30
- Espaço Ocean Food Kids:

- Almoço: 12h às 13h
- Lanche: 16h às 17h
- Jantar: 19h às 20h
- Restaurante Le Soleil:
 - Jantar: 19h às 21h e 21h às 23h
- Restaurante Gasparetto:
 - Chá da tarde: 16h às 18h
 - Jantar: 19h às 20h30 e 21h às 23h00
- Restaurante Sukiyaki:
 - Jantar: 18h20 às 20h30 e 21h50 às 23h
- Espaço Gourmet: 11h às 16h com estação de Petiscos
- Ilha do Gelatto: 10h às 18h
- Bar da praia: 8h às 16h
- Bar Grill 1: 9h às 23h
- Bar Grill 2: 9h às 18h
- Mocktail bar: 09h40 às 18h
- Lobby Bar: 11h às 18h
- American Bar: 9h às 01h
- Sport Bar: 18h às 23h
- Ilha de chope Oktos: 09h às 00h
- Sauna: 10h às 22h.
- Academia: 7h às 22h.
- Kids Club (menores de 4 anos de idade deverão estar junto de um adulto responsável): 8h30 às 22h30
- Salão de Jogos: 8h30 às 22h30
- Cinema: Sessão infantil: 13h
- Piscinas: 9h às 19h
- Spa: Segunda a sábado, 9h30 às 21h, necessário agendamento. E domingo 10h às 18h, necessário agendamento.
- Jacuzzi: 10h às 22h (não é permitido menores de 14 anos mesmo acompanhados de adultos na sauna, academia e jacuzzi).
- Loja de Conveniência: 10h às 20h
- Loja Viva Arte em Fotografia: Segunda a sábado. 8h às 19h. E domingo, 8h às 18h.

MAIS INFORMAÇÕES:

- O pagamento de despesas extras somente poderá ser realizado em dinheiro, PIX ou cartões de débito ou crédito. Aceitamos as bandeiras Visa, Mastercard, American Express, Hipercard e Elo.
- Apartamentos adaptados para portadores de necessidades especiais (reserva de acordo com a disponibilidade).
- Baby Copa: pequena cozinha equipada com micro-ondas para preparo de mamadeira ou papinha para as crianças, localizadas nas diferentes alas do hotel, uma localizada no KIDS na ala 1, das 8h30 às 22h30 e a outra no segundo andar próximo ao hall de entrada da ala 2, aberta 24h.
- Oferecemos serviço de cofre gratuito e não nos responsabilizamos por objetos deixados no interior do quarto ou esquecidos/perdidos na área do Resort. Dispomos de um depósito de achados e perdidos e caso seja localizado o objeto, enviamos via correios com custo do envio pago pelo hóspede.
- No caso de pertences esquecidos, o contato do cliente com o Resort deverá ser através do e-mail **achadoseperdidos@oceanpalace.com.br**, e será aguardado por um período de 90 dias. Após esse período os objetos serão encaminhados para doação.
- Integridade dos pertences do apartamento, suíte ou bangalôs é de responsabilidade do hóspede. No caso de avarias ou perdas, será cobrado o valor integral do objeto no momento do check out.
- Toalhas para uso na praia/piscina: dispomos de um cartão toalha entregue no check-in para ser trocado por toalhas na área da academia, de acordo com a quantidade de hóspedes da reserva – um cartão para cada hóspede. Os cartões deverão ser devolvidos no check-out ou será cobrado o valor de R\$ 60,00 por cada perda do cartão.
- Para uso das quadras de tênis, beach tennis e campo de futebol Society é necessário realizar agendamento na Recepção do Hotel.
- Não é permitido o uso de caixas de som pessoais nas dependências do Resort. A desobediência desta norma acarretará ao hospede uma multa no valor de R\$ 500,00 e a reincidência ocasionará a rescisão contratual, determinando a saída do hóspede do Resort sem prejuízo de eventual cobrança judicial.
- Nos termos do que dispõe o Decreto no 6.022 de 22/01/2007, para efetuar o seu check-in é necessário que os dados principais da ficha de hospedagem sejam preenchidos adequadamente e assinada. Estes dados são: nome completo, CPF

(passaporte no caso de estrangeiros), documento de identidade, endereço completo, telefone com DDD e e-mail.

- Nos termos do que dispõe o Estatuto da Criança e do Adolescente (art. 82 do ECA) Lei Federal no 8.069 de 13/07/1990 e Lei Estadual no 10.258 de 18/10/2017 é obrigatória, no ato do check-in, a apresentação do documento original ou fotocópia autenticada da certidão de nascimento ou do documento de identidade com foto, que comprove identidade e filiação de todos os menores de 18 anos, bem como a Autorização de Hospedagem, no caso de menores desacompanhados pelos seus pais ou responsáveis legais, devidamente assinada por estes e com firmas reconhecidas e autenticadas em cartório. A não apresentação desses documentos implicará em cancelamento automático da reserva.
- Nos termos do que dispõe o Estatuto da Criança e do Adolescente (art. 243 do ECA) Lei Federal no 8.069 de 13/07/1990, o hotel não disponibilizará em hipótese alguma, bebida alcoólica a menores de idade, podendo, ainda, requerer documentos de Hóspedes solicitantes de bebidas, com o fito de comprovar a idade deles mesmos.