POLÍTICAS GERAIS DE HOSPEDAGEM – ARRAIAL D'AJUDA ECO RESORT

Seja bem-vindo(a) ao Arraial d'Ajuda Eco Resort!

Leia atentamente este documento antes de confirmar a reserva, pois, ao confirmá-la, você e os hóspedes adicionais concordam automaticamente com as nossas políticas gerais de hospedagem. Em caso de dúvidas, entre em contato por meio dos nossos canais oficiais.

1. TARIFAS E SERVIÇOS INCLUÍDOS

1.1. As tarifas são expressas em reais (R$), por apartamento, por noite, e estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

1.2. Será cobrada, no *check-out*, Taxa de Turismo de R$2,00, opcional, por apartamento, por dia.

1.3. As tarifas incluem meia-pensão: café da manhã e jantar, sem bebidas incluídas.

1.4. A categoria do apartamento é garantida, mas não é possível garantir preferências quanto à localização, à disposição ou a características específicas (ex.: unidades lado a lado, conjugadas, no térreo, ajuste de número de camas da categoria escolhida, localização de ala ou andar, etc.).

2. TARIFAS PARA CRIANÇAS

2.1. Crianças a partir de 12 (doze) anos são consideradas pagantes integrais.

2.2. O Arraial d'Ajuda Eco Resort oferece cortesia para até 2 (duas) crianças de até 11 (onze) anos, hospedadas no mesmo apartamento dos responsáveis, sem adição de cama extra.

2.3. Será cobrado acréscimo na tarifa contratada para cada criança que exceder essas condições.

2.4. As crianças que não foram inseridas no ato da reserva original serão atendidas conforme capacidade máxima de pessoas da categoria contratada, caso ultrapasse a capacidade será necessário alteração de categoria de apartamento, será cobrado acréscimo na tarifa contratada,

3. CHECK-IN / CHECKOUT

3.1. *Check-in* (entrada): a partir das 15h.

3.2. *Checkout* (saída): até as 12h.

4. POLÍTICA DE CANCELAMENTO E ALTERAÇÃO DE RESERVA

4.1. O Arraial d'Ajuda Eco Resort não realiza devoluções em espécie. Em caso de reembolso aprovado, este estará sujeito à aplicação de multas e taxas administrativas, conforme exposto nos itens desta cláusula 4, e nas políticas do voucher da sua reserva.

4.2. Cancelamento com até 15 (quinze) dias de antecedência da data do *check-in*: Carta de crédito no valor total pago, válida por 12 (doze) meses.

4.3. Cancelamento com menos de 15 (quinze) dias de antecedência da data do *check-in*: Aplicação de multa correspondente a uma diária da categoria reservada. O valor restante será devolvido por meio de carta de crédito.

4.4. Cancelamento com menos de 7 (sete) dias ou *no-show* (não comparecimento sem aviso): Multa de 50% do valor total da reserva, com valor mínimo de uma diária da categoria reservada. O valor restante será devolvido por meio de carta de crédito.

4.5. Desistência após *check-in* ou saída antecipada: Não haverá reembolso em dinheiro ou crédito, acarretando a perda total da quantia paga, ressalvados os casos de força maior que forem comprovados no prazo de até 7 (sete) dias corridos.

4.6. Período de Carnaval, Festa Junina, Dia das Crianças, Natal, Réveillon: Cancelamentos ou alterações devem ser comunicados com, pelo menos, 45 dias de antecedência. Após esse prazo, não haverá devolução de valores pagos – as parcelas ainda pendentes não serão cobradas.

5. SERVIÇOS OFERECIDOS

Os serviços eventualmente disponibilizados pelo Arraial d'Ajuda Eco Resort, como benefício para os hóspedes, são facultativos, não configurando obrigação contratual. Dessa forma, a oferta, a manutenção, a modificação ou a interrupção desses serviços poderão ocorrer a exclusivo critério do Arraial d'Ajuda Eco Resort, sem que tal fato gere qualquer direito de compensação, indenização, desconto, restituição de valores ou continuidade da prestação.

5.1. Traslado Noturno para a vila de Arraial d'Ajuda

O Arraial d'Ajuda Eco Resort oferece traslado noturno para a vila de Arraial d'Ajuda, mediante agendamento prévio com, no mínimo, um dia de antecedência e sujeito à disponibilidade. Os horários e dias de funcionamento devem ser consultados na recepção e o serviço pode ser cancelado sem aviso prévio e sem obrigação de reprogramação.

5.2. Travessia Pedestre de Balsa Exclusiva – Rio Buranhém

O Arraial d'Ajuda Eco Resort disponibiliza balsa exclusiva para travessia do Rio Buranhém, conforme programação interna. O serviço está sujeito a alterações sem aviso prévio.

5.3. Acesso ao Arraial d'Ajuda Eco Parque

Os hóspedes do Arraial d'Ajuda Eco Resort têm direito a acessar o Arraial d'Ajuda Eco Parque, nos dias e horários de funcionamento do parque – o que pode ser consultado no *site*: www.arraialecoparque.com.br –, desde que a data selecionada não coincida com a data de *check-in* ou *checkout* do hóspede.

O cronograma de funcionamento do parque está sujeito a alterações sem aviso prévio e, em caso de impossibilidade de o hóspede usufruir do acesso, não haverá compensação.

O acesso ao parque requer agendamento prévio, até às 20h da véspera do dia pretendido, diretamente com a equipe de *Guest Relations* do Arraial d'Ajuda Eco Resort, que também fornecerá ao hóspede o cartão-toalha.

A entrada no Arraial d'Ajuda Eco Parque será permitida somente mediante apresentação da pulseira de identificação de hóspede fornecida pelo Arraial d'Ajuda Eco Resort.

5.4. *Transfer* para o Arraial d'Ajuda Eco Parque:

O Arraial d'Ajuda Eco Resort oferece *transfer* com horários previamente agendados para o parque e, para isso, o agendamento deve ser realizado até às 20h da véspera do dia pretendido, diretamente com sua equipe de *Guest Relations*.

A presença pontual do hóspede no horário agendado é de responsabilidade exclusiva do cliente, não havendo qualquer possibilidade de reembolso, remarcação ou intervenção por parte do Arraial d'Ajuda Eco Resort em caso de perda do horário ou utilização de meio alternativo de transporte.

6. NORMAS GERAIS DE CONDUTA E UTILIZAÇÃO DAS DEPENDÊNCIAS

6.1. Troca de roupa de cama

A troca de roupas de cama e banho é realizada a cada dois dias de hospedagem.

6.2. Entrada de terceiros

O acesso aos apartamentos e áreas comuns é restrito exclusivamente aos hóspedes registrados.

6.3. Horário de silêncio

O horário de silêncio vige das 22h às 8h. Caixas de som são proibidas nas dependências externas e internas do Arraial d'Ajuda Eco Resort, sob pena de multa no valor de R$ 200,00 (duzentos reais).

6.4. Consumo de bebidas alcoólicas e política antifumo

É proibida a ingestão de bebidas alcoólicas por menores de 18 (dezoito) anos em quaisquer áreas do Arraial d'Ajuda Eco Resort, públicas ou privativas, bem como é proibido fumar nas áreas internas dos apartamentos ou em ambientes fechados, conforme legislação vigente.

6.5. Uso de varal e secagem de roupas

O Arraial d'Ajuda Eco Resort disponibiliza varal e cabides nos apartamentos para secagem de roupas e trajes de banho. É vedada a exposição de peças nas áreas externas, como janelas, varandas, redes ou mobiliários, sob pena de multa no valor de R$ 200,00 (duzentos reais).

6.6. Reserva de espreguiçadeiras e assentos

Não é permitida a reserva ou a marcação prévia de espreguiçadeiras e assentos nas áreas comuns. Objetos utilizados com tal finalidade serão removidos e encaminhados ao setor de achados e perdidos.

6.7. Uso de itens de vidro na área da piscina

Não é permitido o uso de itens de vidro (garrafas, taças, copos etc.) na área da piscina, sob pena de multa no valor de R$ 200,00 (duzentos reais).

6.8. Vedação ao uso de brinquedos motorizados e *drones*

Não é permitido o uso de veículos/brinquedos motorizados, bem como *drones* nas dependências do hotel.

6.9. Danos ao patrimônio

Qualquer dano causado às instalações, aos mobiliários, utensílios ou equipamentos do Arraial d'Ajuda Eco Resort, mesmo que acidental, será de responsabilidade do hóspede, que se obriga ao ressarcimento integral dos prejuízos verificados.

6.10. Uso de cofre nos apartamentos

Cada suíte está equipada com cofre eletrônico de uso individual cuja senha pessoal deverá ser cadastrada pelo hóspede. Em caso de esquecimento dessa senha, será necessário assinar termo de autorização para que a equipe proceda com a abertura do cofre.

6.11. Objetos pessoais e pertences extraviados ou esquecidos

O Arraial d'Ajuda Eco Resort não se responsabiliza por objetos perdidos ou extraviados em suas dependências, recomendando-se o uso do cofre para guarda de itens de valor.

Itens esquecidos nos apartamentos serão armazenados por até 90 (noventa) dias. Após esse período, o Arraial d'Ajuda Eco Resort reserva-se o direito de dar o destino que julgar apropriado aos objetos não reclamados.

6.12. Voltagem elétrica

A voltagem dos apartamentos é de 220V. Recomenda-se que o hóspede verifique previamente a compatibilidade de seus dispositivos e, se necessário, traga adaptadores apropriados para seu uso. Equipamentos danificados em razão da voltagem incorreta não serão indenizados.

6.13. Lazer para crianças

O Arraial d'Ajuda Eco Resort disponibiliza programações de lazer das 10h às 21h30. A participação das crianças está condicionada ao aceite das Condições Gerais do "Clubinho".

6.14. Serviços terceirizados

Os serviços prestados por terceirizados nas dependências do Arraial d'Ajuda Eco Resort, a exemplo do SPA, não estão incluídos nas tarifas de hospedagem e estão sujeitos a agendamento prévio, disponibilidade de horários e valores vigentes à época da contratação. O Arraial d'Ajuda Eco Resort não se responsabiliza pelos valores pagos, pela qualidade dos serviços ou pela disponibilidade de horários.

7. ATIVIDADES ESPORTIVAS E PISCINAS

7.1. O hóspede assume, de forma livre e consciente, toda e qualquer responsabilidade decorrente da participação nas atividades esportivas e de lazer oferecidas pelo Arraial d'Ajuda Eco Resort, comprometendo-se a seguir rigorosamente as normas de segurança e orientações fornecidas por sua equipe.

7.2. Academia, piscinas, hidromassagens e sauna

O Arraial d'Ajuda Eco Resort dispõe de uma área total de piscina com 1.900m², composta por uma área infantil com profundidade de 0,65m e uma área adulta, com profundidades variando entre 1,60m e 1,70m.

As hidromassagens aquecidas possuem, na ala norte, profundidade de 0,93m e área de 220m² e, na ala sul, profundidade de 0,83m e área de 13m².

É proibida a entrada de menores de 16 (dezesseis) anos na sauna, ainda que acompanhados por responsáveis.
É proibida a entrada de menores de 13 (treze) anos na academia, ainda que acompanhados por responsáveis.

8. RESPONSABILIDADE

8.1. A supervisão de crianças e menores de idade é de responsabilidade exclusiva dos pais, responsáveis legais ou acompanhantes, tanto nas áreas de piscina e hidromassagem quanto em todas as demais dependências do hotel.
8.2. O Arraial d'Ajuda Eco Resort está isento de qualquer responsabilidade por acidentes decorrentes da negligência ou do descumprimento das normas do estabelecimento pelos hóspedes.

9. USO DE IMAGEM

9.1. Política de Privacidade e Imagem: O Arraial d'Ajuda Eco Resort preza pela privacidade e pelo direito de imagem de seus hóspedes. Nenhuma imagem em que um hóspede seja o foco principal será utilizada para fins comerciais ou institucionais sem a sua autorização prévia, expressa e específica, formalizada em documento próprio.

9.2. Imagens em Áreas Comuns: Ao circular pelas áreas de grande circulação do resort (como piscinas e restaurantes), o hóspede compreende que pode aparecer de forma incidental em fotos ou vídeos de caráter geral, que retratem o ambiente de forma ampla e não individualizada. O resort se compromete a não utilizar imagens que exponham o hóspede de forma vexatória, indevida ou que permitam sua identificação direta como personagem central sem a devida autorização.

10. PROTEÇÃO DE DADOS

10.1. No momento do *check-in*, será necessário o preenchimento da ficha cadastral, bem como a apresentação de documentos de identidade válidos de todos os hóspedes.

10.2. Os dados dos hóspedes serão coletados com a finalidade de, mas não somente, identificação, realização de reserva, registro da estadia, controle de consumo, processamento de pagamentos, envio de *newsletter* e material promocional e informativo acerca das atividades do Arraial d'Ajuda Eco Resort, disponibilização de acesso ao *wi-fi*, realização de pesquisas e demais finalidades inerentes à atividade hoteleira.

10.3. Ao efetivar a reserva, o hóspede declara compreender e concordar com a coleta de dados pessoais para as finalidades acima expostas.

11. CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA

11.1. Ao confirmar a reserva, inclusive virtualmente, o hóspede principal e os hospedes adicionais declaram estar cientes e de acordo com todos os termos aqui descritos.

12. FORO

12.1. Fica eleito o foro da comarca de Porto Seguro (BA), para dirimir quaisquer dúvidas decorrentes do presente instrumento.