

POLÍTICAS DE HOSPEDAGEM

Filadélfia Hotel | Villa's Hotel

As informações, termos e condições abaixo são aplicáveis às hospedagens realizadas em ambas as unidades. Quando houver alguma diferença entre os hotéis, ela será indicada na respectiva seção.

INFORMAÇÕES ÚTEIS

Horário de check-in: a partir das 14h00.

Horário de check-out: até as 12h00.

As diárias incluem café da manhã, estacionamento* e internet.

*Estacionamento sujeito às condições descritas na seção Estacionamento.

CAFÉ DA MANHÃ

O café da manhã está incluso no valor da diária e é servido exclusivamente no salão de cada Hotel, diariamente.

Filadélfia Hotel: das 06h00 às 09h30.

Villa's Hotel: das 06h30 às 09h30.

O serviço é realizado no sistema self-service, com consumo à vontade durante uma única permanência no salão. Não é permitida a retirada de alimentos para consumo em outros ambientes do Hotel.

ESTACIONAMENTO

O Hotel oferece estacionamento de cortesia, sem serviço de manobrista, com vagas limitadas, sem possibilidade de reserva e disponíveis conforme a ordem de chegada.

O Hotel não se responsabiliza por objetos não declarados deixados no interior dos veículos.

FORMAS DE PAGAMENTO

- Dinheiro (moeda corrente nacional);
- Cartões de crédito;
- Cartões de débito;
- Depósito bancário ou PIX.

POLÍTICAS, TERMOS E CONDIÇÕES

Ao realizar uma reserva, independentemente do canal utilizado — site, telefone, e-mail, WhatsApp ou presencialmente — o cliente declara estar ciente e de acordo com as Políticas Gerais do Hotel, que estabelecem os termos da prestação dos serviços e as condições aplicáveis desde a realização da reserva até o término da hospedagem.

RESERVAS

As reservas serão consideradas garantidas somente mediante o efetivo cumprimento das condições de pagamento estabelecidas para a respectiva reserva.

Na ausência de pagamento ou em caso de contestação ou estorno do pagamento realizado por meio de cartão de crédito, a reserva será automaticamente cancelada, sem necessidade de aviso prévio.

Caso haja disponibilidade de quarto para uma nova reserva, o pagamento será aceito somente por depósito bancário, TED ou PIX, no valor integral da hospedagem e com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas úteis da data do check-in.

Reservas realizadas pelo site

A reserva somente será considerada confirmada após a aprovação do cartão de crédito informado no site e o recebimento do respectivo e-mail de confirmação.

Reservas realizadas por telefone, e-mail ou WhatsApp

A reserva somente será considerada confirmada após o recebimento da confirmação por e-mail ou WhatsApp.

Poderá ser solicitado o pagamento antecipado de 50% (cinquenta por cento) do valor total da estadia. O saldo restante deverá ser pago no momento do check-in, por meio de cartão de débito, cartão de crédito, PIX ou dinheiro em espécie.

Entradas sem reserva (Walk-in)

Nas reservas realizadas diretamente no Hotel, sem reserva prévia, o pagamento integral das diárias deverá ser realizado no momento do check-in, por meio de cartão de débito, cartão de crédito, PIX ou dinheiro em espécie.

Alteração de reserva

A alteração da reserva poderá ser solicitada por escrito, por meio do e-mail da respectiva unidade, e estará sujeita à disponibilidade de quartos.

Não será cobrada taxa adicional pela alteração, sendo devida apenas eventual diferença de valor decorrente da mudança de período ou tarifa.

CANCELAMENTO DE RESERVA

Para reservas realizadas diretamente com o Hotel, o cancelamento poderá ser solicitado nas seguintes condições:

- 30 (trinta) dias ou mais de antecedência da data do check-in: devolução de 100% do valor pago;
- Entre 29 (vinte e nove) e 15 (quinze) dias de antecedência: devolução de 75% do valor pago;
- Entre 14 (quatorze) e 7 (sete) dias de antecedência: devolução de 50% do valor pago;
- Com menos de 7 (sete) dias de antecedência: não haverá devolução do valor pago.

Reservas realizadas por sites parceiros

As solicitações de cancelamento ou alteração de data deverão ser realizadas diretamente no site ou canal responsável pela reserva, observando-se os procedimentos e as condições estabelecidos pela respectiva plataforma.

Em caso de alteração de data, a solicitação estará sujeita à disponibilidade de quartos e às condições tarifárias vigentes.

Não comparecimento (No-show)

A reserva ficará disponível até as 12h00 do dia seguinte à data prevista para o check-in. Após esse período, caso o hóspede não tenha comparecido, o não comparecimento será considerado No-show (desistência sem cancelamento), e a reserva será automaticamente cancelada, sem direito à

restituição do valor pago.

Desistência

A desistência da hospedagem no momento da chegada ao Hotel ou após o check-in, assim como a saída antecipada, independentemente do motivo, não dará direito à restituição dos valores pagos ou à concessão de crédito para novas diárias.

POLÍTICAS DE HOSPEDAGEM

As diárias têm início às 14h00 e encerram-se às 12h00.

Entradas antecipadas ou saídas tardias estão sujeitas à disponibilidade e à cobrança de taxa adicional. Consulte a recepção para verificar as condições.

Para a realização do check-in, conforme as exigências legais aplicáveis, é necessário o preenchimento da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH), com os seguintes dados:

- Nome completo;
- Documento de identidade e CPF;
- Passaporte, no caso de hóspedes estrangeiros;
- Endereço completo;
- Telefone com DDD;
- E-mail.

Crianças a partir de 1 (um) ano de idade são consideradas pagantes.

O Hotel não disponibiliza berços.

Em observância ao Estatuto da Criança e do Adolescente, não é autorizada a hospedagem de menores de 18 (dezoito) anos desacompanhados dos pais ou responsável legal.

Todos os hóspedes menores de 18 (dezoito) anos deverão apresentar, no momento do check-in, documento oficial com foto que comprove sua identidade e filiação, ainda que estejam acompanhados de seus pais.

Caso o menor de 18 (dezoito) anos esteja acompanhado por pessoa que não seja seu pai ou sua mãe, deverá ser apresentada, no momento do check-in, autorização por escrito para a hospedagem, assinada pelos pais e com firma reconhecida em cartório, conforme exigências legais aplicáveis.

ACESSIBILIDADE

O acesso às acomodações é realizado exclusivamente por escadas. O Hotel não dispõe de elevador nem de estrutura de acessibilidade para acesso aos apartamentos.

Hóspedes com necessidades específicas de mobilidade são orientados a entrar em contato previamente com a equipe do Hotel, que estará à disposição para fornecer informações detalhadas sobre as instalações e as condições de acesso às acomodações.

REGRAS DE CONVIVÊNCIA

O Hotel solicita aos hóspedes que mantenham o silêncio nos quartos e nas demais instalações, especialmente no período compreendido entre 22h00 e 08h00.

O hóspede compromete-se a utilizar as instalações do Hotel e as acomodações de maneira adequada, respeitando as normas de convivência, a segurança e o bem-estar dos demais hóspedes e colaboradores.

Comportamentos que comprometam a segurança, o bem-estar dos demais hóspedes ou a ordem do Hotel poderão resultar na solicitação de saída do estabelecimento, sem direito a indenização ou reembolso, sem prejuízo da adoção das medidas cabíveis.

Os danos eventualmente causados pelos hóspedes, seus dependentes ou convidados às dependências, instalações, móveis ou equipamentos do Hotel poderão ser cobrados na conta do hóspede ou posteriormente.

DISPOSIÇÕES GERAIS

As fotografias apresentadas no site são meramente ilustrativas e têm como objetivo proporcionar uma visão das instalações do Hotel. Poderão ocorrer variações nos ambientes, móveis, equipamentos e serviços, especialmente em razão de reformas, manutenções ou alterações realizadas pelo Hotel.

O Hotel não se responsabiliza por objetos ou valores deixados nos quartos ou em qualquer outra área de suas dependências durante a hospedagem.

Os objetos deixados ou esquecidos nos quartos após o check-out serão armazenados pelo período de 30 (trinta) dias. Após esse prazo, caso não sejam reclamados, poderão ser destinados a instituições de caridade.

Por questões de segurança e para preservar a privacidade dos demais hóspedes, a entrada de visitantes e convidados estará condicionada à autorização e ao registro na recepção, bem como ao respeito ao limite de ocupação do apartamento. Poderá haver cobrança de valor adicional, quando aplicável.

É expressamente proibida a permanência de animais de estimação nas dependências do Hotel, independentemente do porte, exceto cães-guia e animais de assistência, quando legalmente aplicável.

Para a segurança dos hóspedes, colaboradores e das instalações, o Hotel dispõe de sistema interno de monitoramento por câmeras em áreas comuns, como recepção, corredores e demais ambientes públicos.

As imagens captadas pelo sistema de monitoramento são utilizadas para fins de segurança e poderão ser disponibilizadas às autoridades competentes quando houver determinação legal ou solicitação das autoridades responsáveis.