



**REGULAMENTO**

**2022**

# Hotel Colombo

(Disponível em nosso aplicativo)



## Sumário

1	Horários .....	3
2	Reservas.....	4
3	Diárias.....	6
4	Hospedagem .....	7
5	Limpeza dos Quartos .....	11
6	Restaurante.....	11
7	Lavanderia .....	12
8	Segurança .....	13

*“Gestão 2022 – Um novo conceito de Hotelaria em Barra do Garças e região.”*

As normas aqui redigidas serão separadas em tópicos para melhor entendimento.

# **1 Horários**

- 1.1 O horário de funcionamento da recepção é ininterrupto, ou seja, 24h durante todos os dias da semana, incluindo feriados, fins de semanas e outras datas especiais.
- 1.2 O Horário do Check-In inicia às 14:00h e Check-out deverá ser feito até no máximo 12:00h do dia seguinte.

Em caso de necessidade de tolerância na hospedagem, só será possível mediante a autorização do recepcionista.

Caso o hóspede não cumpra o horário estipulado, será aplicada uma multa de 25% em cima do valor da diária atual, caso o hóspede permaneça além do horário das 14 horas sem autorização, estará ciente que o recepcionista estará autorizado a entrar no apartamento para retirar os pertences do hóspede e guardá-los no almoxarifado até o comparecimento do titular da conta, para acertar seus débitos e retirar seus pertences. (Lembrando que a preferência é sempre da reserva confirmada).

- 1.3 O Horário do Café da manhã inicia às 06:00h e finaliza às 09:00h (exceto aos Domingos, que finaliza às 10:00h). Levando em consideração nosso espaço para refeições, fica estipulado que cada cliente tem 30 minutos para realizar sua alimentação a fim de preservar o direito do próximo caso haja espera de clientes.

Caso o cliente não cumpra esta norma, ficará previsto uma multa no valor de R\$ 50,00.

Fica também, expressamente proibida a retirada de produtos do café da manhã, sendo assim, os produtos deverão ser consumidos nas áreas do refeitório. Sujeito a multa no valor de R\$ 50,00.

O cliente que não está hospedado e queira tomar um café da manhã terá um custo por pessoa de R\$ 30,00 tendo que fazer o pagamento antecipado e terá as mesmas condições dos hóspedes.

O Horário de silêncio inicia às 22:30h às 07:00h e deverá ser rigorosamente respeitado caso contrário, sob pena de multa R\$100,00 (cem reais).

- 1.4 A rádio Colombo e um sistema de entretenimento onde contribui com algumas informações e melodia afim de apresentar uma harmonia em todas as áreas internas do hotel. Sendo assim sua programação se inicia a partir das 08:00 horas da manhã e encerra às 22:00 horas.
- 1.5 O horário de funcionamento do Bar Colombo inicia suas atividades a partir das 17h e finalizando as 22:30h.
- 1.6 O horário de funcionamento da área de lazer (piscina) inicia às 09:00h às 22:00h (. Observar cartaz de regras ao adentrar na área de lazer, proibido a circulação nas dependências do hotel, molhado, comer e entrar com qualquer objeto na piscina). Favor manter a porta de acesso à piscina fechada.
- 1.7 O aluguel da sala de reunião se comporta um uma diária de 12:00 horas, podendo ser adaptadas entre as 08:00 a 22:00 horas.

1.8 O horário comercial do setor financeiro e administrativo é: 07:30 as 11:30 – 13:00 as 17:00.

## **2 Reservas**

- 2.1 O tarifário atualizado poderá ser encontrado em nosso site [www.colombohotel.com.br](http://www.colombohotel.com.br), em nosso WhatsApp (66)9.9236-1974 ou no telefone fixo (66) 3401-1800.
- 2.2 O Hotel Colombo não realiza reservas com um prazo maior de 06 (seis) meses contando a partir da data da solicitação.
- 2.3 O Hotel Colombo reserva-se no direito de todas as diárias, cobrar as contas antecipadamente, diariamente ou em acordo com o cliente. A falta de pagamento será considerada desistência do apartamento, obrigando a Administração a realizar seu devido fechamento sem aviso prévio. Fica expressamente alertado que o pagamento é obrigatório no ato do Check-In e não aceitamos pagamento com Cheques
- 2.4 O método oficial de pagamento é dinheiro (Moeda nacional - Real) e também abrimos exceções oferecendo outras opções para pagamentos sendo. Cartão de Crédito, Cartão de Débito em qualquer horário e em horários comerciais: PIX, Transferência Bancária, Hotel Card (PJ) e Boleto (PJ). Fica vedado ao Hotel qualquer tipo de empréstimo de dinheiro ao cliente ou trocar venda em cartão por devolução em dinheiro.
- 2.5 A Sala de Reunião poderá ser reservada tanto para pessoa física quanto jurídica. Tanto para reunião quanto (eventos), seminários e afins. O valor da diária da Sala de Reunião deverá ser consultado no Balcão, WhatsApp, E-mail ou pelo Contato fixo.
- 2.6 Os descontos permitidos aos clientes, serão de acordo com a autorização da gerência aos recepcionistas.
- 2.7 Para solicitar uma reserva no Hotel Colombo, o cliente deve fornecer obrigatoriamente os seguintes dados (No ato do Check-in será obrigado apresentar os documentos originais de todos os clientes caso haja mais de um hóspede). Os dados são os seguintes: Nome Completo do solicitante e do hospede, RG, CPF, Telefone de contato, E-mail, motivo da viagem e horário previsto de chegada.

Para que o cliente tenha uma reserva efetivada é necessário que o hotel faça uma pesquisa de disponibilidade e envie ao cliente o SLIP da reserva solicitada, constando a confirmação da mesma, sendo por e-mail ou whatsapp.

- 2.8 Reservas realizadas por programas parceiros como Booking e outros, serão administradas diretamente pelo servidor, no caso o programa Parceiro.

Pessoa Física: (todas reservas devem ser confirmadas por e-mail ou whatsapp).

Reservas efetuadas com check-in em até 48 horas após a sua confirmação. Neste cenário, os hóspedes serão isentos de efetivar antecipações (exceto em datas de eventos), sendo assim os

hóspedes deverão informar o horário de chegada e cumpri-lo. Caso contrário, a reserva será cancelada automaticamente sem nenhum aviso prévio ao cliente. Lembrando que o Hotel, segue o horário de Brasília.

Para reservas efetuadas com o check-in após 48:00 horas da confirmação da reserva, deverão ser antecipados o valor de 50% (do valor total de diárias solicitadas). Tendo 24h após a confirmação de reserva para fazer quaisquer alterações ou cancelamento sem taxa. Caso aconteça o cancelamento nesse período de tolerância o hotel reembolsara o valor antecipado conforme o regimento.

- 2.9 Cancelamento: Após as 24 horas de tolerância terá uma multa de 50% referente ao valor total da reserva.
- 2.10 Alterações sem taxas: Após as 24 horas de tolerância somente será permitido sem taxas, alterações de nome de clientes.
- 2.11 Alterações com taxas: Após as 24 horas de tolerância alterações como (quartos, quantidade de pessoas, datas e outras) terá um custo de 50% do valor total da reserva conforme o regimento.
- 2.12 No show: Caso o cliente faça uma reserva e não compareça, o hotel não reembolsará qualquer valor já antecipado.
- 2.13 Reservas de madrugada: Neste cenário, as reservas efetuadas para entrada antes das 14:00 horas do dia do check-in e saída depois das 14:00 do dia do checkout, o hotel fica no direito de cobrar o valor de 02 (duas) diárias do quarto solicitado.
- 2.14 Reservas para datas de eventos na cidade: neste cenário as reservas deverão ser antecipadas integralmente, e em caso de não comparecimento o valor pago não será ressarcido, lembrando que após a confirmação da reserva não será possível fazer alterações exceto de nomes.
- 2.15 Pessoa Jurídica: Segue os termos de reserva citados a cima dispondo de garantia integral de no show, para as empresas que não possuem parceria (Faturamento) com o Hotel Colombo:
- 2.16 Faturamento – Pessoa Jurídica: Para se tornar um parceiro do Hotel Colombo, deve-se encaminhar uma solicitação via E-mail no endereço ([financeiro.hcolombo@outlook.com](mailto:financeiro.hcolombo@outlook.com)) com um anexo com os seguintes itens:

Contrato Social;

Cartão CNPJ;

03 Referências Comerciais.

Com o assunto especificado como: Cadastro para Faturamento.

Após a confirmação e o êxito no Cadastro, será encaminhado um documento com as normas específicas a serem seguidas durante a Parceria.

Fica em conhecimento de todos os clientes que poderão alterar a data de check-in quantas vezes necessário dentro do prazo de 72:00 horas após a confirmação da reserva mediante a disponibilidade, -após este período o cliente está sujeito a taxa de alteração (Valor de meia diária correspondente ao quarto reservado, por cada alteração) e pesquisa de disponibilidade, seguindo as normas de reservas, (Em caso de não ter disponibilidade o cliente deverá cancelar a reserva e não será ressarcido).

### **3 Diárias**

- 3.1 Uma diária contempla para cada hóspede, um buffet livre de café da manhã no padrão Hotel Colombo, o qual deverá ser consumido somente nas dependências do refeitório, na área de lazer. Nos quartos ou em outra dependência do Hotel só será permitido se houver disponibilidade e aprovação da Administração.

Além disso, está incluso na diária os seguintes itens:

Internet Wi-Fi 100 MB Fibra Óptica em todas as dependências do Hotel;

Sky com mais de 150 canais;

TV LCD, Ar Condicionado Split e Frigobar (não abastecido);

Cama Box;

Sacadas;

Área de Lazer com piscina aquecida e um Pub para Drinks e outros tipos de bebidas (sendo consumos a parte);

Estacionamento, 24h (sem taxa adicional);

(Contando com as configurações orientadas pelo manual do produto para o seu funcionamento, os ares condicionados necessitam de 60 a 120 minutos para começar a refrigerar o interior dos apartamentos devido ao calor de nossa região).

- 3.2 Além de um Restaurante exclusivo para atender aos nossos clientes, o Hotel Colombo disponibiliza de uma área de lazer com piscina aquecida junto a um Bar exclusivo com Drinks e inovações para servir nosso hóspede da melhor forma, lembrando que todo o consumo é cobrado a parte.
- 3.3 O Happy hour no Hotel Colombo, é incluso o acesso ao estacionamento, recepção, banheiros sociais e área de lazer.
- 3.4 O cliente que utilizar este serviço, deve seguir as demais regras do estabelecimento tendo que apresentar um documento oficial com foto na recepção, para que seja efetuando o check-in e check-out, (devendo arcar com prejuízos causados ao estabelecimento e respeitando o horário de funcionamento).

- 3.5 Preço: Será isento de taxa de entrada e os demais consumos serão cobrados a parte conforme o cardápio e agregando 10% de taxa de serviços, no valor final.
- 3.6 Menores de idade só poderão adentrar ao Hotel Colombo, acompanhados por um maior de idade (Proibido o consumo de bebidas alcoólicas).

## **4 Hospedagem**

- 4.1 É obrigatório a antecipação do valor da hospedagem no ato do Check-in mediante reserva antecipada ou não (direto no balcão por exemplo). Lembrando que o valor a ser antecipado corresponde ao valor total das diárias no qual o hóspede previamente solicitou, (Na entrega do apartamento para o hóspede, eventuais problemas encontrados deverão ser comunicados pelo hóspede imediatamente à recepção, para que na devolução do mesmo não seja cobrado o respectivo problema no fechamento da fatura/conta).
- 4.2 Durante o ato do Check-in, o cliente deverá estar atento aos dados preenchidos em suas FNRHS (Fichas de Hospedagem) e caso haja alguma alteração em seus dados cadastrais (Cliente antigo), favor informar ao Recepcionista.
- 4.3 Todas as solicitações de assinaturas ao cliente, o mesmo deverá assinar por extenso, Ex. Ficha de hospedagem, Extrato de hospedagem, Filipeta do cartão, Termos e etc.
- 4.4 O Hotel Colombo concede a cortesia para crianças de até 05(cinco) anos de idade, sendo assim crianças que estiver dentro desta faixa etária e dormir com os pais, em uma cama casal, não terão nenhuma taxa adicional.

A fim de flexibilizar a tarifa para a família com crianças, o hotel obtém instalações que permite uma cama de encaixe, suportando crianças de até 07 (sete) anos de idade com até 35kg na modalidade e valor de apartamento família.

Caso tenha que fazer alguma adaptação ou colchoes extra terá um custo que deve ser consultado na recepção.

O Hotel Colombo disponibiliza de Dois quartos especiais no térreo, sendo o apartamento 101 e 102. Para que o cliente se hospede nesses apartamentos só será possível mediante a disponibilidade.

- 4.5 Prolongar uma estadia só será possível mediante a consulta de disponibilidade, caso haja possibilidade a data deverá ser alterada e o cliente assinará uma nova ficha de hospedagem com alteração. Lembrando que a preferência é sempre para as reservas já efetuadas.
- 4.6 Baseado em um Check-in já realizado, o cliente que solicitar o Check-out antecipado, deverá pagar 25% de multa referente a cada diária restante da solicitação.
- 4.7 O Hotel Colombo não se responsabiliza por fornecer a entrega dos serviços essenciais, sendo eles: energia elétrica e fornecimento de água. Caso seja constatado algum problema relativo a algum serviço essencial, e o hóspede queira desistir da hospedagem, o valor só será ressarcido integralmente em até 07 dias uteis, mediante assinatura de um termo de desistência.

O Hotel Colombo, não se responsabiliza por falha nos serviços prestados por Empresas terceirizadas como (fornecedora de Internet e Canais via Satélite) porém em caso de falha na prestação de serviço (Sky e Internet) constatada pela Recepção, será permitido um desconto na diária no valor de até R\$ 10,00 (Somente nas diárias em que ocorreu as seguintes falhas).

- 4.8 Em caso de desistência de hospedagem por motivo de serviços terceirizados, o Hotel Colombo não se responsabilizará. Portanto, o valor da diária não será devolvido ao cliente, conforme o item acima) exceto serviços essenciais.

Em caso de desistência de hospedagem por outros motivos, os mesmos serão analisados pela diretoria do hotel.

Para receber visitas, o Hotel Colombo disponibiliza o hall da recepção sem taxas adicionais ao cliente, desde que não cause tumulto e também não extrapole o limite de capacidade do número de até 5 (cinco) pessoas no local.

Caso o cliente esteja aguardando uma visita o mesmo deverá informar a recepção o nome completo do visitante, caso contrário o visitante deverá entrar em contato com o cliente hospedado através do seu telefone pessoal, pois os recepcionistas são treinados e orientados a não passar informações de seus clientes. Pois os recepcionistas são orientados a não passar informações dos clientes de hipótese alguma. Exceto por ordem judicial.

Para as visitas/acompanhantes que são autorizadas a subir ao apartamento, as mesmas deverão obrigatoriamente ser anunciadas e registradas na recepção. Visitas por período maior que 15 minutos nos apartamentos serão cobradas como diária extra, ou seja, taxa de R\$ 75,00 por pessoa conforme a capacidade de hóspedes do apartamento.

- 4.9 Conforme o Art.82 do Estatuto da Criança e do Adolescente, da Lei Federal nº 8.069 de 13/07/1990: “É proibida a hospedagem de criança ou adolescente em Hotel, Motel, Pensão ou estabelecimento congênere, salvo se autorizado por escrito ou acompanhado pelos pais ou responsável comprovando-se documentalmente.
- 4.10 É proibido circular nas dependências do Hotel sem camisa ou com roupas inadequadas. É proibido crianças circular em qualquer área do hotel sem acompanhamento de um responsável maior de 18 anos.
- 4.11 O hóspede fumante, fica expressamente proibido fumar qualquer tipo de substâncias nas dependências do Hotel Ex: Quartos, sacadas, banheiros, corredores e etc, com exceção da área do estacionamento. Se for detectado poderá ainda ser obrigado a retirar-se do Hotel sem qualquer ressarcimento do valor já pago e ainda com o dever de dar plena quitação ao valor integral da reserva, dos itens consumidos, bem como dos itens eventualmente danificados e ainda, da Taxa de Desinfecção de Ambiente equivalente ao valor de 1 diárias do apartamento locado. A verificação do apartamento será realizada a qualquer momento, na suspeita do desrespeito a regras acima citadas.

Logo, fica expressamente proibido fumar qualquer tipo de substancias nas dependências do Hotel Ex. Quartos, sacadas, banheiros, corredores e etc, com exceção da área do estacionamento.

- 4.12 Toda a voltagem do Hotel Colombo é 220V e não nos responsabilizamos por quaisquer e eventuais danos causados a equipamentos eletroeletrônicos de hóspedes. Em caso de danificar equipamentos do Hotel pelo uso incorreto será cobrado o valor integral do dano.
- 4.13 A transferência de apartamento só será possível mediante a autorização do recepcionista e sujeito a consulta de disponibilidade. (Após concedida a autorização o próprio hóspede terá que efetivar a troca e mover os seus pertences. Nossos colaboradores só poderão fazer a mudança na presença do hóspede).
- 4.14 Qualquer tipo de dano ou extravio dos objetos pertencentes à unidade locada do Hotel será lançado o valor correspondente na conta do hóspede responsável. Além disso, fica expressamente proibido retirar das dependências do Hotel Colombo qualquer item que compõe o mesmo, como por exemplo: toalhas de banho, cobertores, entre outros.
- 4.15 Não é permitido qualquer tipo de produto inflamável, nas dependências do (hotel) apartamentos ou corredores.
- 4.16 As notas fiscais serão enviadas por e-mail pelo departamento administrativo no prazo máximo de 24h se não houver nenhuma falha no Sistema emissor da Nota Fiscal (Prefeitura). As notas fiscais só serão emitidas no ato do Check-Out após o pagamento de todos os débitos. O Hotel Colombo depende de um sistema terceirizado para efetuar a Nota Fiscal, em caso o sistema sair fora do ar enviaremos as notas fiscais assim que disponível, não podemos nós responsabilizar pelo sistema da prefeitura.
- 4.17 Fica obrigatório ao cliente deixar a chave do apartamento e cartão de acesso ao ar condicionado na recepção toda vez que sair do apartamento, caso contrário poderá estar sujeito a multa de uma diária equivalente ao quarto correspondente. O hotel aplica essa norma a fim de manter o controle dos hóspedes e manter a segurança de todos.

Fica também orientado, que seja desligado quaisquer equipamentos elétricos e hidráulicos ao sair do apartamento.

Em caso de perda de chave do apartamento ou levar a chave após o check-out, o cliente ficará em débito com a empresa e autoriza a empresa a contratar um técnico especializado tendo que arcar com os custos da troca da fechadura, chaveiro e mão de obra.

Em caso de quebra de chave o cliente deverá arcar com os custos para ser solucionado autorizando o hotel a contratar o técnico especializado. Por segurança o cliente não poderá ficar com o material (chave) antigo(a).

- 4.18 Fica orientado que o Hotel Colombo não se responsabiliza por quaisquer objetos esquecido nas dependências do mesmo.

Para objetos encontrados dentro do Hotel Colombo, o cliente deverá comprovar que lhe pertence mediante nota fiscal e o mesmo poderá retirar em balcão, autorizar o envio ou que um terceiro retire, a autorização pode ser enviada por e-mail ou whatsapp. Caso o período de retirada ultrapasse 90 dias os objetos serão descartados.

Será descartado todo objeto/peça íntima ou produtos de higiene pessoal esquecido no Hotel.

Para que o Hotel envie algum objeto esquecido no Hotel, o cliente fica ciente que terá que cobrir com todos os custos do envio. Ex. taxa de transporte e serviço.

- 4.19 Hotel Colombo atende um público familiar e executivo e por isso, preza pelo respeito ao próximo. Sendo assim, os quartos alugados têm a finalidade de proporcionar uma experiência confortável e agradável a seus clientes. Ficando restrito então, qualquer tipo de baderna no interior dos quartos e corredores que perturbem o sossego alheio. Caso descumpra essa norma, o hóspede será convidado a retirar-se do Hotel sem ter o valor da diária ressarcido.

Custo de adicional de colchão para uma criança de até 12 anos de idade: 60,00 por diária.

Custo de adicional de colchão para uma pessoa maior de 13 anos de idade: 80,00 por diária.

É proibido retirar as capas protetoras dos colchões e travesseiros. Sujeito a multa no valor de R\$ 100,00 por apartamento.

Proibido fazer qualquer alteração que modifique a estrutura do apartamento sem autorização da Gerência.

Proibido a hospedagem de pets no Hotel Colombo.

- 4.20 Fica proibido sob multa no valor da diária do apartamento correspondente para quem entrar com Pets escondidos no Hotel.

O Hotel Colombo não recebe e nem se responsabiliza por encomendas de clientes no Hotel.

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

- 4.21 É obrigatório a espera do hóspede para conferência do apartamento no ato do Check-out, após o check-out se o cliente deixar algum valor em débito com o Hotel ou Prejuízo, o cliente fica ciente que o Hotel irá fazer a emissão dos valores devidos em forma de boleto, seguindo com os regimentos de atraso de pagamento como: Multa, Juros, protesto em cartório e etc. Em nome do hóspede titular do quarto e o mesmo irá arcar com todos os custos do processo (Esse termo será válido por hospedes que por algum motivo saiu sem check-out ou sem quitar seus débitos com a empresa).
- 4.22 O Hotel terá até 7 dias úteis para efetuar qualquer ressarcimento de crédito, antecipações, cobrança indevida e etc. (se houver).

## **5 Limpeza dos Quartos**

- 5.1 A troca de roupas de banho (toalha de banho, tapete do banheiro e produtos de higiene – shampoo, sabonete, papel higiênico e limpeza) é realizada todos os dias caso seja solicitado sem nenhum custo adicional.
- 5.2 A troca de roupas de cama será realizada em dias alternados. Exemplo: o cliente se hospeda no dia 1, logo a troca roupas de cama será realizada no dia 3, mesmo em caso de check-out.
- 5.3 Se no dia 2 houver solicitação de uma limpeza especial, para a troca de roupa de cama, terá um custo no valor de R\$ 30,00 para a troca do enxoval por cama (fronhas, lençol, virol e cobertores).

Lembrando que é fornecido:

Apartamento com 1 cama - Casal: 2 travesseiros e 1 cobertor casal.

Apartamento Individual 1 cama - Casal I: 1 travesseiro e 1 cobertor casal.

Apartamento Individual 1 cama - Solteiro (Apartamento Duplo): travesseiro e 1 cobertor solteiro por cama.

Caso o cliente queira travesseiro, cobertor adicional ou demais itens, a taxa será de R\$ 7,00 por unidade de produto.

- 5.4 Para solicitar a limpeza padrão do hotel, basta o cliente deixar a plaquinha (Azul) que fica disponível em cima dos criados mudo, ao lado de fora na fechadura da porta do quarto, com a opção desejada visível para as camareiras. Caso seja uma limpeza especial o cliente deverá além do procedimento citado acima, informar também a recepção.

## **6 Restaurante**

- 6.1 O Hotel Colombo dispõe de Café da Manhã, produtos industrializados e caseiros de rápido e fácil preparo para atender aos hóspedes 24h e também de um Restaurante exclusivo para atender aos nossos clientes que inicia suas atividades a partir das 19:00h até 22:30h. O Hotel Colombo disponibiliza o Cardápio físico e digital que pode ser acessado em nosso Aplicativo no link: [www.colombohotel.com.br](http://www.colombohotel.com.br). Vale salientar que não aceitamos devolução dos itens de consumo;
- 6.2 Todo consumo alimentício deverá ser realizado nas dependências do nosso refeitório (permitido – 24h) ou área de lazer, incluindo (Delivery).

Fica expressamente proibido o consumo de produtos alimentícios ou de natureza similar, exceto bebidas e produtos de frigobar no interior dos apartamentos. O motivo se dá pelo mau cheiro deixado nos enxovais, cortinas e afins, manchas em enxovais e depreciação dos mesmos. As taxas para pedidos de consumos alimentícios externos (Delivery) ou do próprio Hotel que forem consumidos no interior do apartamento, terão um custo de R\$ 50,00 por diária onde houve o consumo, referente a higienização do quarto e fica proibido o armazenamento de

alimentos no interior dos apartamentos. Caso haja consumo no interior do quarto, favor ligar para o ramal 9 (recepção) para retirada dos produtos consumidos.

Caso seja um cliente com necessidades especiais, o Hotel poderá abrir uma exceção liberando o mesmo a poder realizar qualquer refeição no interior do apartamento, desde que, não cause nenhum dano no quarto.

Devido a maioria de nossos pratos serem produzidos na hora que em que é feito o pedido, leve-se o mínimo de 40 minutos para ser entregue dependendo também da demanda do Hotel, sendo assim pedidos que já foram enviados para a cozinha só poderão ser cancelados sem custo se ainda não tiver dado início ao preparo do mesmo, caso contrário será lançado o valor integral da refeição.

Não estornamos pedidos já entregue ao apartamento.

Não estornamos produtos do frigobar levados aos apartamentos.

## **7 Lavanderia**

- 7.1 A lavanderia do Hotel Colombo, funciona das 08h às 12h retornando às 13h até 16h para atender nossos hóspedes. O hotel não se responsabiliza por qualquer dano possível causados nos objetos, Ex. Manchas.

Os serviços prestados são: lavagem e secagem de roupas.

Consultar disponibilidade de vaga na recepção. (Não lavamos calçados).

- 7.2 Taxas dos serviços prestados pela lavanderia depende do item a ser pedido. Consultar na recepção o valor de cada produto.

Temos o seguinte tarifário:

Lavar;

Passar;

Lavar e Passar.

Caso o cliente solicite o serviço e não o especifique, o padrão a ser seguido pelo Hotel é Lavar e Passar.

- 7.3 Fica proibido de utilizar sacadas e corrimão para a finalidade de estender roupas calçados e etc. Em caso de necessidade utilizar os serviços da lavanderia. (consultar valores na recepção).

## **8 Segurança**

**Todas as pessoas que estiverem dentro do hotel são obrigadas a se registrarem na recepção.**

- 8.1 As imagens de segurança do Hotel Colombo, por questão de sigilo a informação só serão disponibilizadas mediante mandado judicial.
- 8.2 O Hotel Colombo a fim de proteger as Informações de seus clientes, não disponibiliza qualquer tipo de informação, apenas com a autorização por escrito ou mandado judicial.
- 8.3 O Hotel Colombo não presta serviço de aluguel de estacionamento, devido as suas dimensões, suas vagas são exclusivas para os hospedes, caso de veículos deixados no pátio sem uma autorização formal pela gerencia o veículo poderá ser removido por guincho e o proprietário terá que arcar com todos os custos da operação.
- 8.4 O Hotel Colombo Proibido qualquer pessoa que adentre sua área utilizando capacete ou qualquer objeto que impossibilita de identificar sua face.